



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**ESTUDIO DE LA BANCARIZACIÓN MEDIANTE
EL USO DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS**

**SUSTENTADO POR:
GILBERTO ANTONIO RAUDALES FLORES**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, F. M.,

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2015

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

**ESTUDIO DE LA BANCARIZACIÓN MEDIANTE
EL USO DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
EDITH GABRIELA DÁVILA FONTECHA**

**ASESOR TEMÁTICO
CLAUDIA VANESA NARVÁEZ FLORES**

MIEMBROS DE LA TERNA (O COMISIÓN EVALUADORA):

**MARIO OSWALDO SIERRA LANDA
EDGAR ALEJANDRO VILCHEZ DÍAZ**



FACULTAD DE POSTGRADO

ESTUDIO DE LA BANCARIZACIÓN MEDIANTE EL USO DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS

Autor:

GILBERTO ANTONIO RAUDALES FLORES

Resumen

La bancarización mediante el uso de corresponsales no bancarios en Honduras es un tema relativamente nuevo como un medio de prestación de servicios bancarios, como ser depósito en cuentas de ahorro, retiros en cuentas de ahorro, pagos de tarjetas crédito y servicios públicos entre otros. Esta investigación se realizó con el propósito de estudiar la bancarización mediante el uso de este canal por medio de las instituciones bancarias que lo aplican en el país, porque se ha demostrado con la experiencia en países de Latinoamérica que es un medio eficaz en cuanto bancarización para los usuarios finales y de inclusión financiera primordialmente así como beneficios comerciales para los usuarios finales.

Palabras clave: bancarización, medios y canales de servicios bancario, corresponsal no bancario, inclusión financiera, productos financieros.



FACULTAD DE POSTGRADO

**STUDY OF THE BANKING BY MEANS OF THE USE OF
NON-BANKING CORRESPONDENTS**

By:

Gilberto Antonio Raudales Flores

ABSTRACT

The banking using non-banking correspondents in Honduras is a relatively new issue as a means of providing banking services, such as savings deposit accounts, retirement from savings accounts, credit card payments and utilities among others.

This research was conducted with the purpose of studying the banking using of this channel by means of banking institutions that apply in the country, because it has been shown by the experience in Latin American countries is an effective means in terms of banking services for end users and primarily financial inclusion and commercial benefit.

Keywords: banking, media and channels of banking services, non-banking correspondent, financial Inclusion, financial products.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios.

A mi familia.

A las Instituciones Bancarias, Autoridades Competentes en materia de bancarización y corresponsalía bancaria en el país y que a través de la divulgación de la temática abordada se pueda sentar un precedente de estudio de estos temas tan relevantes para el desarrollo del país.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios, quien me ha bendecido con la oportunidad de desarrollarme profesional y laboralmente por haber estado conmigo a lo largo de mi maestría.

A la Facultad de Postgrado de UNITEC, personal administrativo y docente, por su esfuerzo en brindarme las condiciones y calidad educativa que han contribuido a mi crecimiento profesional.

A Banco Atlántida y Banco BAC Credomatic que me abrieron las puertas para proporcionarme la información que fue el sustento de mi investigación.

Agradezco también a mis asesores de tesis, metodológico y temático, Abogada Edith Gabriela Dávila Fontecha y Claudia Vanessa Narvárez Flores, por su invaluable tiempo, su visión crítica, dedicación y consejos, que fueron sin duda alguna la guía para desarrollar nuestras ideas y cumplir con esta investigación.

Y por último agradezco infinitamente todo el apoyo, paciencia, comprensión y ánimos que incondicionalmente me ha proporcionado mi familia: María del Carmen Flores Munguía, Gilberto Raudales Guillen, Carmen Beatriz Raudales Flores, Andrea Michell Raudales Flores y Daniel García Raudales; amigos, compañeros de trabajo, CBH, S y a la empresa en que laboro.

¡Gracias a todos!

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	6
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO	8
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	11
2.2 TEORÍA DE SUSTENTO	18
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	24
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	28
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	28
3.1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	29
3.1.2. HIPÓTESIS	29
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	31
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.3.1. POBLACIÓN	32

3.3.2. MUESTRA	32
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	32
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	33
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	33
3.4.1. TÉCNICAS	33
3.4.2. INSTRUMENTOS	33
3.4.2.1 TIPOS DE INSTRUMENTOS	33
3.4.4.2 PROCESOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	34
3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN	35
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	35
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	35
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	36
4.1 ENTREVISTA BANCO ATLÁNTIDA Y BAC CREDOMATIC	36
4.1.1 RESULTADOS	36
4.1.2 ANÁLISIS	37
4.2 ENTREVISTA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS	39
4.2.1 RESULTADOS	39
4.2.2 ANÁLISIS	40
4.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS BOLETÍN DE INCLUSIÓN FINANCIERA, SISTEMA FINANCIERO DE HONDURAS 2013	41
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1 CONCLUSIONES	44
5.2 RECOMENDACIONES	45
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	47
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	47
6.2 INTRODUCCIÓN	47

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	48
6.4. VERIFICACIÓN DE LA CONCORDANCIA DEL DOCUMENTO CON EL PLAN DE ACCIÓN.	50
6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	51
6.6 PRESUPUESTO	51
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS.	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Eslogan Corresponsal No Bancario Banco BAC Credomatic. _____	10
Figura 2. Eslogan Corresponsal No Bancario Banco Atlantida _____	10
Figura 3. Ubicación geográfica de puntos de servicio de agentes corresponsales a nivel nacional _____	14
Figura 4. Esquema de operación con cargo al corresponsal. _____	21
Figura 5. Diagrama de variables. _____	28
Figura 6. Operacionalización de las variables. _____	29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de cuentas de ahorro _____	12
Tabla 2. Saldos en cuentas de ahorro _____	12
Tabla 3. Puntos de servicio por cada 10,000 adultos y por cada 1,000 km ² _____	13
Tabla 4. Puntos de servicio por cada 1,000 km ² _____	14
Tabla 5. Número de transacciones financieras realizadas en cuentas de depósitos – Banco comerciales. _____	15
Tabla 6. Definición de las variables. _____	30
Tabla 7. Puntos de servicio por tipo de oficina. _____	41
Tabla 8. Crecimiento anual de puntos de servicio. _____	42
Tabla 9. Verificación de la concordancia del documento con el plan de acción. _____	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Saldos en cuentas de ahorro _____	13
Grafico 2. Número de transacciones financieras realizadas en cuenta de depositos -. banco comerciales. _____	15
Gráfico 3. Puntos de servicio por tipo de oficina. _____	41

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo presenta la introducción de la investigación, al igual que los antecedentes del problema, preguntas y los objetivos que se pretenden alcanzar así como la justificación de la investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

La bancarización es un término que hasta muy poco tiempo atrás ha tomado fuerza en el país como un medio de llevar los servicios y productos derivados de la intermediación financiera a los usuarios financieros como concepto.

Lo mismo ha sucedido con la bancarización por medio del uso de los corresponsales no bancarios, es decir, comercios a los que las instituciones financieras permiten realizar ciertas transacciones financieras, con el propósito de permitir un mayor acceso y alcance a los servicios y productos que ofrecen los bancos.

Se ha demostrado en países de Latinoamérica y la región, la manera en que los corresponsales no bancarios permiten alcanzar beneficios de inclusión financiera, de carácter económicas hasta como estrategias de posicionamiento, participación y llegar a lugares remotos donde no es posible llegar por medio de una agencia bancaria por parte de las instituciones bancarias.

Cabe mencionar que de acuerdo a los resultados positivos en otros países, existe una motivación de exponer que se pueden alcanzar los mismos resultados en nuestro país, basados en las experiencias de estos mismos países.

La presente investigación pretende demostrar que a través del uso de corresponsales no bancarios como medio de evolución para la prestación de servicios bancarios en la banca se pueden alcanzar mayores niveles de bancarización.

En esta parte es importante mencionar que se usará el término de usuario financiero cuando se refiere a personas que no son clientes de una institución bancaria y de cliente bancarios cuando hay una relación con una institución financiera y, finalmente a usuarios finales cuando se refiere a usuarios financieros y clientes bancarios.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El alcance de la infraestructura disponible para ofrecer servicios financieros está determinado por los puntos de contacto, entre las personas y las instituciones financieras, que son denominados canales.

Las sucursales y agencias de servicio, quioscos, los cajeros automáticos, el internet o banca móvil son canales de distribución de servicios financieros, en el caso de las instituciones financieras se promovió la expansión de la cobertura a través del modelo de “banca sin sucursales” por medio de la figura de los corresponsales no bancarios (CGAP, 2013).

Por otra parte la historia de la bancarización en Honduras está dividida en 2 etapas, la primera empieza en 1888 cuando se funda el Banco Nacional Hondureño y el Banco Centroamericano en Tegucigalpa, y la segunda etapa se da en 1950 cuando se fundó el Banco Central de Honduras. (Alemán O., s. f.).

En Honduras en el año 2007 una institución bancaria empieza como promotor de los corresponsales no bancarios en diferentes puntos de servicio.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Actualmente en Honduras no existen estudios generales propios sobre la bancarización mediante el uso los corresponsales no bancarios así como los efectos y beneficios derivados de estos, debido a que solo dos instituciones bancarias han implementado este medio desde hace ocho años, la más antigua, como un medio para llegar a los usuarios finales en lugares donde no es posible tener la presencia de una agencia o que sea más accesible en puntos concurridos.

Se manejan cifras de resultados, pero estas son internas de las propios bancos que los implementan, como por ejemplo el número de operaciones alcanzados, tipo de transacciones más frecuentes, por lo que los parámetros de medición a ser utilizados a manera de referencia en el país son los de países como Colombia, México, Brasil y Chile que han sido los pioneros en este medio y que cuentan con estudios propios sobre este tema aplicados a los usuarios finales.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

No existen estudios propios que revelen la incentivación de los corresponsales no bancarios como medio de bancarización así como su eficacia y beneficio en los usuarios finales en Honduras.

1.3.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son las razones por la cuales la banca en Honduras debe incentivar la implementación de corresponsales no bancarios como medio de bancarización?

- ¿Cuáles son los efectos que tiene en la bancarización la implementación de corresponsales no bancarios en el país?

- ¿Cuáles son los beneficios para los usuarios finales el uso de corresponsales no bancarios?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Estudiar la bancarización mediante la incentivación de la corresponsalía no bancaria como medio de prestación de servicios financieros para determinar sus efectos y beneficios en el país y los usuarios finales.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las razones por la cuales la banca en Honduras debe incentivar la implementación de corresponsales no bancarios.

- Exponer los efectos que tiene en la bancarización la implementación de corresponsales No Bancarios.

- Identificar los beneficios para los usuarios finales a través del uso de corresponsales no bancarios.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación se realiza para poder medir los alcances del uso de los corresponsales no bancario como medio de bancarización en el país y los beneficios así como efectos que se generan en los usuarios finales, teniendo en cuenta que la investigación propondrá la divulgación de este medio con este trabajo y con ello lograr un mayor uso en los usuarios finales y proponer a manera de referencia esta investigación para que sirva de apoyo a futuros trabajos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo presenta el análisis de la situación actual de la investigación, dando rasgos macro y micro así como un análisis interno y creando una relación entre la bancarización, el uso de corresponsales no bancarios así como sus beneficios y efectos.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

La historia de los bancos en el mundo:

Primeros ensayos mucho antes de la era cristiana, en el comercio que hacían los hindús y los chinos, se encuentran los primeros vestigios de operaciones bancarias.

Primer banco se creó en Venecia en el año 1171.

Banco de Barcelona en el año 1349.

Banco de San Jorge en Génova en el año 1409-1797.

Banco Salimberni en Florencia.

Banco Bella Peca 1539 hoy con el nombre de Banca di Napoli.

Banco del Monte di Parchi di sierra de Toscana, fundado en 1622.

Banco de Hamburgo en el año 1619.

Banco de Estocolmo en el año 1656 (dio origen al billete de banco). (Alemán O., s. f., p. 8)

En Honduras el 2 de Octubre de 1888 se crea el Banco Nacional Hondureño y el Banco Centroamericano en Tegucigalpa, fusionándose en 1889 y creando así el Banco de Honduras.

En 1912 en La Ceiba nace Banco Atlántida S.A. con el derecho de emitir papel moneda, servir de agente fiscal y no pagar impuestos., en ese mismo año se fundó el Banco del Comercio también en Tegucigalpa.

Del Corresponsal No Bancario

En Brasil se empezó adoptar la figura de corresponsal bancario en 1973, después en 1999, el Banco Central de Brasil dio a conocer una resolución donde expandía los servicios financieros que podían ofrecerse mediante la figura de corresponsal no bancario (CNB), de esta forma autorizó a la banca para que establecieran estos acuerdos solamente en aquellos municipios donde no hay presencia bancaria. (Noguera, Muñoz, & Moreno, 2011, p. 122)

En el año 2000 Brasil permitió ya no solo operar en lugares donde no hubiera presencia financiera sino que lo dejó abierto a operar en cualquier lugar del país, donde solo se contaba con agencia y sucursales bancarias tradicionales, dando un gran paso en bancarización ya que con esto se cubría una mayor parte de la población que no tenía acceso a los servicios financieros o acceso los bancos como tal, ya que el corresponsal no bancario permite a las instituciones bancarias estar presentes en más puntos de atención aun cuando operen cerca de las instituciones bancarias (Noguera et al., 2011).

Actualmente el Sistema Financiero Hondureño cuenta con los siguientes bancos comerciales:

- Banco Atlántida.
- Banco Azteca.
- BAC Honduras.
- Banco de Honduras.
- Banco de Occidente.
- Banco Popular.
- Banco Hondureño del Café.
- Banco del País.
- Banco Continental.
- Banco Davivienda.
- Banco Ficensa.
- Banco FICOHSA.
- Banco Lafise
- Banco Promerica.
- Banco De Los Trabajadores.
- [Banco de Desarrollo Rural] («Gobierno de Honduras - Comisión Nacional de Bancos y Seguros - Estados Financieros Auditados de las Instituciones Supervisadas||Opinión de las Firmas Auditoras Externas», 2014)

Un punto importante en esta parte, es el tipo de operaciones que se pueden realizar en un corresponsal no bancario, las cuales se detallan en el siguiente párrafo y que cada institución bancaria desarrollará de acuerdo al enfoque que desee tomar, es decir un enfoque comercial como un punto de servicio o de prestación de servicios o productos financieros, es necesario explicar en esta parte que de acuerdo a la definición de corresponsal no bancario es cualquier establecimiento autorizado por una institución bancaria para realizar ciertas transacciones financieras, por lo cual las siguientes operaciones no corresponden a obligatoriedad a realizarlas todas.

Las operaciones que puede realizar un Corresponsal No Bancario son:

Pasivas: Cuando las instituciones de crédito [bancos] *reciben* recursos del público...

Activas Cuando las instituciones *otorgan* crédito al público...

De servicios: Son las llamadas operaciones neutras... no implican por si mismas la existencia de activos o pasivos para la institución. (Torres, 2003, p. 86)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

En “el decenio de 1950, una parte sustancial de la comunidad norteamericana de negocios comenzó a rendir homenaje al “concepto comercial” (marketing concept), una filosofía que propicia a las organizaciones orientadas hacia los consumidores como parte vital de un negocio” (Crosse & Hempel, 1980, p. 252).

Cuando se desarrolla un nuevo producto su comercialización o mercadeo va de la mano con la utilización del mismo, y seguida de las preferencias de los usuarios o clientes bancarios satisfaciendo de esta forma sus necesidades o requerimientos y por ultimo si bien es cierto, la rentabilidad y lucro es uno de los fines de los accionistas pero no se debe pasar por alto la problemática de la comunidad en donde fungen sus operaciones.

...Los directores y la administración de un banco deben comprender que es necesario adoptar la mayor parte de las decisiones relativas al funcionamiento del banco a la luz de las necesidades y las preferencias de los clientes. Una vez aceptado este concepto en todo el banco, las actividades necesarias para lograr este objetivo parecen desarrollarse normalmente. Luego la administración debe amalgamar tales actividades, especialmente en las áreas de:

- Identificaciones de las necesidades u deseos del consumidor mediante la investigación de mercados.
- Desarrollo y administración de productos que satisfagan las necesidades y los deseos identificados del consumidor.*
- Promoción de los productos desarrollados para los clientes.*
- Establecimiento y mantenimiento de las relaciones significativas con la comunidad y otros grupos especiales.
- Coordinación de la comercialización como un elemento integral de la mayor parte de las actividades bancarias. (Crosse & Hempel, 1980, pp. 252, 253)

Corresponsal No Bancario:

“Iniciando en el año 2007 Agentes Atlántida inició operaciones... haciendo alianza con comercios ubicados en convenientes puntos de servicio más cerca de la población, señaló el gerente de Canales Alternos de la institución, José David Fiallos” («Agentes Atlántida se constituye en líder de la bancarización en Honduras», 2014).

Se une después BAC Credomatic, en 2015 este último con operaciones de depósitos y retiros en cuentas de ahorro, pagos de tarjeta de crédito y terceros.



Figura 1. Figura 2. Eslogan Corresponsal No Bancario – Banco BAC Credomatic

Fuente: («BAC | Nicaragua», s. f.)



Figura 2. Eslogan Corresponsal No Bancario – Banco Atlantida.

Fuente: («Test Partner Logos - FINCA Honduras», s. f.)

Por ley y en un sentido más amplio estas son las operaciones que un corresponsal no bancario puede realizar en Honduras:

ARTÍCULO 7. -Servicios Autorizados

Las instituciones supervisadas podrán prestar, por medio de agentes corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios, en moneda nacional, dentro de los límites establecidos por las mismas:

1. Apertura de cuentas básicas de ahorro;
2. Depósitos y retiros en efectivo de cuentas previamente constituidas en la institución supervisada contratante;
3. Recepción de pagos de préstamos y tarjetas de crédito otorgados por la institución supervisada contratante;
4. Recepción y envío de transferencias de fondos dentro del territorio nacional;
5. Pago de remesas;
6. Pago de transferencias condicionadas por cuenta del Gobierno Central u otras instituciones públicas;
7. Recaudaciones de terceros;
8. Pagos de servicios públicos;
9. Consulta de saldos, la que podrá realizarse únicamente por el titular de la cuenta, prestatario o Tarjeta-Habiente, mediante los códigos de seguridad establecidos; y,

10. Otras operaciones y servicios que las instituciones supervisadas pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Dichas operaciones deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas de depósito y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicas que estén interconectados con la institución supervisada. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013b, p. 4).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Se puede definir la bancarización así:

...El establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles, y establecen tres dimensiones de la misma:

– *Profundidad*: Dimensión asociada a la importancia relativa agregada del sistema financiero sobre la economía. Los indicadores más comunes de profundidad son total de depósitos y créditos sobre PIB.

– *Cobertura*: Dimensión asociada a la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de usuarios. En este ámbito, los indicadores más comunes son medidas tales como: número de medios de pago sobre la población, o número de cajeros y sucursales por cada 100.000 habitantes, entre otros.

– *Intensidad de uso*: Dimensión vinculada a la cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia. (Ruiz, s. f.)

Para tener una ilustración en el ámbito nacional a lo que se refiere el autor en cuanto a cobertura e intensidad de uso se utiliza información de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Profundidad: Nations (2008) afirma: “Se refiere a la importancia que tienen los agregados financieros respecto al tamaño de la economía” y de acuerdo a la figura siguiente para ilustración se observa el grado de incremento de bancarización en el número de cuentas de ahorro y sus saldos.

Tabla 1. Número de cuentas de ahorro.

TIPO INSTITUCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Bancos Comerciales	3,018,618	3,304,432	3,511,232	3,762,854	4,048,175
Sociedades Financieras	75,377	93,210	104,319	120,513	140,725
Total	3,093,995	3,397,642	3,615,551	3,883,367	4,188,900

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 19)

Tabla 2. Saldos en Cuentas de Ahorro

(En miles de Lempiras)

TIPO INSTITUCIÓN	2009	2010	2011	2012	2013
Bancos Comerciales	59,013,088.5	65,445,241.4	73,656,893.9	78,925,841.9	84,750,417.7
Sociedades Financieras	154,949.1	263,605.9	363,744.5	267,292.8	283,676.3
Total	59,168,037.6	65,708,847.3	74,020,638.4	79,193,134.7	85,034,094.0

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 20).



Gráfico 1. Saldos en cuentas de ahorro.

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 20)

Cobertura: Son los diferentes canales de prestación de servicios a los usuarios financieros, en esta parte observamos como los medios electrónicos se van posicionando y la aparición de los corresponsales no bancarios.

Tabla 3. Puntos de Servicio por cada 10,000 adultos y por cada 1,000 km²

PUNTO DE SERVICIO	2009	2010	2011	2012	2013
Oficina Principal	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1
Sucursales	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2
Agencias	2.1	1.8	1.9	2.3	2.3
Ventanillas	0.9	0.9	0.9	0.8	0.8
Agentes Corresponsales	0.5	0.6	0.7	0.8	1.1
Otros Puntos de Servicio	2.0	2.1	2.0	2.3	2.3
Total	5.9	5.7	5.9	6.5	6.8

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 15)

Tabla 5. Número de transacciones financieras realizadas en cuentas de Depósitos – Banco comerciales.

NÚMERO DE TRANSACCIONES	2012	2013
Cuentas de Ahorro	10,874,415	17,594,562
Cuentas de Cheques	4,975,454	6,629,371
Cuentas a Plazo	217,338	32,532
Total de Transacciones Realizadas	16,067,207	24,256,465

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 28).

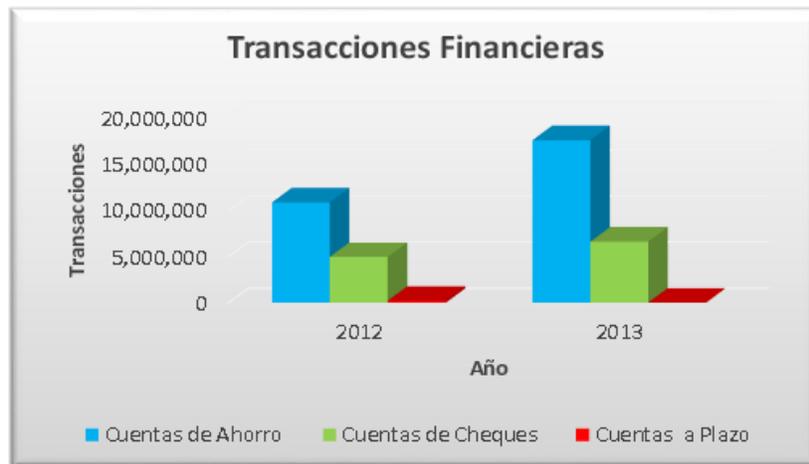


Gráfico 2. Número de transacciones financieras realizadas en cuenta de depósitos . Banco comerciales.

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 28)

Entre más puntos de accesos para los usuarios y clientes bancarios podrían aumentar el número de transacciones bancarias, ya que se lograría como se mencionó anteriormente que las personas que no participan en el uso frecuente de transacciones bancarias lo hagan, esto lleva a aplicar el término de Inclusión Financiera:

Este término significa el acceso de todos los productos y servicios bancarios de la población, bajo regulaciones y resoluciones cuidando los intereses de los usuarios financieros, que bajo la educación financiera puedan aumentar su capacidad de acceso.

En este sentido, la educación financiera estaría representada en estos puntos:

- Mejorar el grado de entendimiento de conceptos y productos financieros.
- Desarrollar habilidades y confianza.
- Tomar la debida conciencia financiera respecto a riesgos y oportunidades.
- Conocer donde acudir por ayuda.
- Tomar decisiones informadas acerca de productos financieros
- Lograr acciones efectivas en este dominio que permitan mantener bienestar financiero de los individuos. (Dinamarca, 2010, p. 128)

Logrando con lo anterior romper las brechas de entrada para aquellos que tienen una visión tradicional de la manera en que la banca puede ofrecer sus servicios y productos, y estos nuevos canales se conviertan poco a poco en canales tradicionales de utilización. Al implementar la inclusión financiera se busca aumentar el uso de servicios y productos bancarios como el ahorro y de esta manera contribuir al desarrollo de la economía y de bienestar social basados en la profundidad, alcance e intensidad como se mencionó de acuerdo a lo expresado anteriormente (Comisión Nacional de Banca y Valores, 2013).

...A partir del Programa Piloto “Promoción del Ahorro en Familias Juntos” hemos corroborado que las mujeres pobres ya ahorran; y que ven en sus cuentas de ahorro dentro del sistema financiero una herramienta adicional para manejar sus escasos recursos. Como hemos visto, las mujeres beneficiarias del programa piloto de ahorro de ambos distritos, utilizaron las cuentas puestas a su disposición y aplicaron los conocimientos adquiridos sobre el sistema financiero y aprendieron a manejar sus cuentas. Es así que podemos afirmar que para las mujeres beneficiarias de Juntos esta cuenta es útil. Hoy la utilizan y piensan seguir haciéndolo. Por supuesto, al comienzo la usaron con cierto recelo, hasta que comprobaron que su dinero está seguro, que es de ellas y que está disponible cuando lo necesitan. Haber ganado confianza frente al sistema financiero les ha brindado alternativas útiles. (Trivelli, Montenegro, & Gutiérrez, 2011, p. 86)

Y según la resolución del Corresponsal No Bancario en Honduras:

Que con el propósito de mejorar los niveles de inclusión financiera en Honduras, se hace necesario contribuir al logro de un mayor nivel de acceso a servicios financieros en particular en la población de bajos ingresos, mediante el desarrollo de nuevos canales, prácticas, modelos y estrategias que faciliten la prestación de tales operaciones y servicios. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013b)

Es por ello la importancia de los corresponsales no bancarios, ya que los beneficios radican en que las personas puedan tener acceso al ahorro y evitar las limitaciones cuando solo maneja dinero en efectivo, ya que al no contar o hacer uso de la banca se limitan a poder optar un crédito por ejemplo por falta de referencias bancarias.

“El acceso a crédito por estas personas podría repercutir positivamente en factores para producción, educación o cualquier otra actividad que vaya encaminada al emprendimiento y desarrollo” (Márquez, Chong, Duryea, Mazza, & Ñopo, 2007, p. 195).

En términos estadísticos de acuerdo al boletín de Inclusión Financiera de la Comisión Nacional de Bancos y Seguro (2013):

- El Producto Interno Bruto Corriente o nominal fue de 376,302.10 millones de lempiras
- El Producto Interno Bruto constante o Real fue de 177,352.50 millones de lempiras.

Es decir, que, con la información sobre los saldos en las cuentas de ahorro, el índice de bancarización en Honduras es 51.87% con el PIB Corriente y 41.60% de acuerdo al PIB Constante al 2013 aproximadamente, para este último se deflactó el total de depósitos del año 2013 a L73,776,731.78 de acuerdo al Boletín de Inclusión Financiera L 195,213,232.30 contra el Índice de Productos al Consumidor de 264.6 (Banco Central de Honduras, 2013).

Pablo (2013) afirma:

Chile es el primer país más bancarizado de Sudamérica, y el segundo de Latinoamérica, después de Panamá, importante plaza financiera internacional, medido en función del volumen de depósitos partido por su Producto Interno Bruto, PIB, durante 2012 según la Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN. En el caso chileno esta magnitud alcanza al 68% de su PIB y en el de Panamá, equivale al 1.50%. A continuación se ubican Uruguay un 51%, *Honduras (47%)* [47.78], Paraguay (40%), El Salvador (40%), Bolivia (38%), Guatemala (37%), Costa Rica (36%), Brasil 35%), Nicaragua (35%), Colombia (35%), Venezuela (32%), Perú (28%), Ecuador (26%), Argentina (26%), México (21%) y República Dominicana (20%). Quién venga de un país desarrollado estos porcentajes suelen estar sobre el 90% de media.

2.2 TEORÍA DE SUSTENTO

Barbier (2000) afirma:

Conscientes de la nueva dinámica a que deben exponerse, las entidades incentivan el crecimiento de la banca comercial o minorista y la expansión de servicios, para amortiguar las oscilaciones de las operaciones más riesgosas. Esta tendencia, que no es solo local, evidencia el incremento cuantitativo de los servicios bancarios, lo que confirma la caracterización de los bancos como empresas de servicios.

Para lograr la expansión del sector interno de la “banca comercial”, las entidades financieras han desplegado ingentes esfuerzos; esta nueva tendencia tiene en la actualidad nombre propio así en tiempos recientes se ha presenciado el lanzamiento de un nuevo concepto en el ámbito financiero: el de la “bancarización”, término cuya enunciación repetida ininidad de veces en la actividad, procurando colocarla en el lenguaje cotidiano, describe la acción de la banca dirigida a lograr la penetración en el hábito del público de utilizar y consumir servicios y productos bancarios.

El adjetivo “bancarizado”, como corolario de la “bancarización”, identifica al individuo que efectivamente adhiere a la utilización de los servicios bancarios y se vale de ello para su ejercicio económico, sobre todo el doméstico.

La “bancarización” está ligada a estrategias de expansión y participación del mercado como parte del cumplimiento de los objetivos de las instituciones bancarias, y es aquí donde los sectores no alcanzados aun por los medios y canales tradicionales como una sucursal o agencia bancaria pueden ser integrados al sistema bancario por un corresponsal no bancario.

En otras palabras “bancarizar” supone llegar a un mercado que no utiliza los servicios financieros y de acuerdo a esto desarrollar productos bancarios acordes a ese mercado que se quiere dirigir.

En Honduras los corresponsales no bancarios ofrecen depósitos y retiros de cuentas de ahorro, pagos de tarjeta de crédito y pagos a terceros como servicios estándar, y pago de préstamos siendo el pago de la tarjeta de crédito uno de los servicios más utilizados.

La “bancarización” como tal permite el crecimiento en la colocación de los productos bancarios, reducción de costos para los bancos y a su vez el uso de los potenciales usuarios financieros a realizar transacciones bancarias y clientes bancarias de manera más regular, ya que tienen un mayor alcance por sus ubicaciones (Barbier, 2000).

Aquí hay otro punto importante: El horario de atención al usuario o cliente bancario en los establecimientos de corresponsales no bancarios es más extendido a los de los bancos debido a que los comercios están ubicados en vecindarios o centros comerciales con otros horarios.

De esta manera, se convierte en un canal de distribución de servicios de alto impacto e importancia para cientos de usuarios que por su ritmo de trabajo les impide acudir a una sucursal para realizar sus operaciones. Sin lugar a dudas, los servicios financieros podrán ser usados por segmentos que hasta hoy no los utilizan y que gracias a la expansión y abaratamiento de tecnologías acceden a la bancarización para realizar pequeñas transferencias e inversiones... (Ramírez, 2012, p. 37,40)

Ramírez (2012) afirma: Lo anterior es llamado por este autor como banca sin sucursales que: “Consiste en una estrategia de canales de distribución utilizados para la prestación de servicios financieros... a través del crecimiento y desarrollo de tecnología” .(p. 37,40)

Según PricewaterhouseCooper citado por la revista IT Now en su publicación número 76 de marzo-abril 2012 cada vez es mayor la demanda por medios electrónicos en el uso de las operaciones bancarias, es aquí donde hay una brecha de oportunidad para el corresponsal no bancario y cumplir con sus objetivos de lograr un mayor índice de bancarización.

Es necesario también mencionar que también hay efectos en las variables económicas, es decir: El desarrollo económico de un país está ligado en parte a los sistemas financieros ya que tienen un rol activo en la oferta monetaria («Hablemos Claro Financiera», 2003).

Para ello es necesario que los usuarios financieros deban aprender a utilizar los servicios financieros, y si se hace desde niños estos tendrán en su cultura el poder usarlos y sumado a la cobertura y tecnología se harán de una mejor manera. (Brochet, 2011)

Aunque las operaciones o transacciones realizadas por medio de corresponsal no bancario aún están encabezadas por una sola entidad financiera, se ha demostrado que llegando a lugares donde no hay presencia bancaria o a lugares en donde presenten simplemente conveniencia para el usuario final.

Cabe destacar que aunque corresponsal no bancario no requiere de una operativa de manejo para los que los utilizan como usuario final, es importante que las personas sepan como funciona este concepto.

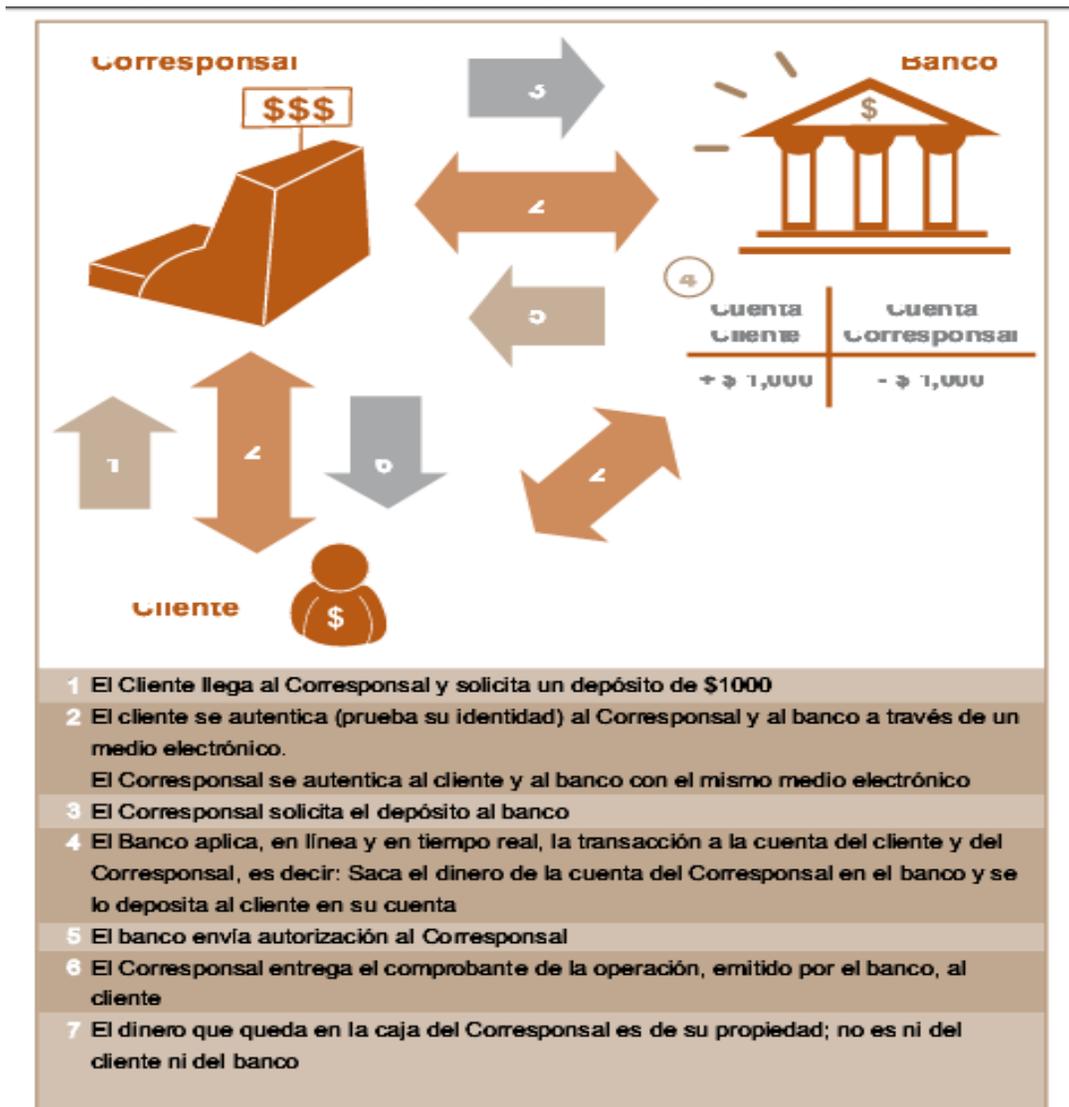


Figura 4. Esquema de operación con cargo al corresponsal

Fuente: (Comisión Nacional de Banca y Valores, 2013, p. 14)

De acuerdo al esquema anterior, el corresponsal no bancario debe aperturar una “cuenta de ahorro corresponsal” por llamarlo de alguna manera a esta cuenta, la cual servirá para poder realizar las transacciones bancarias, en este sentido esta cuenta funcionará de esta manera:

Si se realiza un pago cualquiera o depósito de efectivo el usuario final deja el efectivo en el comercio corresponsal, el banco debitará de la cuenta de ahorro del corresponsal el efectivo recibido. Al contrario de dar efectivo por parte del corresponsal no bancario al cliente bancario, el banco depositará en la cuenta del corresponsal la misma cantidad de efectivo dado.

En este aspecto el comercio al aceptar ser un corresponsal no bancario podrá lograr un tráfico adicional de personas en su comercio, ventas potenciales que se convertirían en ingresos adicionales, propaganda por parte de la institución bancaria que lo eligió como corresponsal no bancaria de que se pueden realizar transacciones bancarias y la comisión que percibirá por las transacciones realizadas en su comercio.

Por ley, la institución bancaria debe capacitar a los comercios que prestan estos servicios a utilizar los dispositivos por medio del cual se hacen las transacciones, por parte del usuario o cliente dependerá únicamente manejar sus datos, los necesarios para realizar sus transacciones como códigos de seguridad o identificación.

Adicionalmente a la resolución de corresponsales no bancarios, incluida en los anexos, las instituciones que operan mediante la corresponsalía no bancaria manejan sus propias políticas de operación como por ejemplo:

- La elección de corresponsales no bancarios irá de acuerdo a la relación previa que se maneja con el banco o al estudio del administrador del comercio por parte de la institución bancaria en que reúna los requisitos de la resolución de corresponsalía no bancaria y criterios de riesgo de reputación, ubicación, espacio e infraestructura.

- Los montos de transacción máximos oscilan entre L 4,000.00 a L 6,000.00

- Un cliente bancario tendrá el monto máximo de L 4,000.00 a L 6,000.00 en una transacción o podrá dividir estos montos en todas la transacciones ofrecidas: pago, depósito o retiro de cuenta de ahorro.

- La cantidad de veces que se puede utilizar un corresponsal no bancario para realizar una operación de retiro, depósito o pago, es de una vez al día en los corresponsales no bancarios.

- El corresponsal no bancario no podrá cobrar a los usuarios por la prestación de servicios condicionarlo a una venta o prestación propia de los servicios en su comercio, esta última podrá ser motivo de cancelación de la relación para ser corresponsal no bancario, así como cualquier sanción puesta al comercio que infrinja la ley por un ente regulador, moral y buenas costumbres que el banco considere que afecta su imagen de reputación, seguridad de los clientes.

Es por ello que las instituciones bancarias harán un análisis sobre el comercio que prestará los servicios bancarios, que incluirán básicamente y de acuerdo a la Resolución de Corresponsales No Bancarios de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el lugar geográfico donde están ubicados, análisis de la solvencia moral y crediticia del administrador corresponsal, multas o sanciones aplicadas al administrador, socios o negocio si las tuviera o cualquier otro aspecto ponga en peligro la reputación del ente bancario.

Este nuevo mercado desde un punto comercial constituye para los bancos nuevas oportunidades potenciales de negocios: “Las autoridades monetarias hondureñas esperan para 2014 más de 3.200 millones de dólares en remesas. EFE”(«Envío de remesas familiares a Honduras crece 3,7 % en primer bimestre de 2014», 2014).

Lo anterior significa a manera de ejemplificación que todo el dinero recibido en Honduras por motivo de remesas representa una oportunidad para lanzar programas que incentiven el ahorro en las personas y no precisamente en el gasto y llevar un mejor presupuesto familiar, es decir, si un cliente se presenta a una agencia bancaria a reclamar una remesa puede aperturar una cuenta de ahorro en cualquier tipo de modalidad.

Considerando esto, será más fácil para una persona que tiene varios puntos de acceso el incentivar o manejar una cuenta de ahorro y manejar sus transacciones por medio de ella y a su vez ir incrementando paulatinamente sus transacciones bancarias.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

A manera de conceptualización y de acuerdo al diccionario de Términos Económicos de Sepúlveda (1995):

Bancos: Entidades facultadas para realizar operaciones de intermediación financiera en el país, legalizadas y reguladas por el Banco Central de Honduras y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Operaciones Bancarias: Son todas las actividades que realizan los bancos para realizar la intermediación financiera.

Intermediación Financiera: Es la actividad atribuida a los bancos en la cual captan los recursos del público mediante ahorro y los colocan a otro público mediante préstamo,

Comisión Nacional de Bancos y Seguros: Es el ente que vigila y ejerce cualquier actividad relacionada a la vigilancia y supervisión de los bancos y entidades financieras y de seguros en cuanto a sus operaciones, normativas y todo lo relacionado a sus actividades.

Corresponsal No Bancario: Es cualquier persona natural o jurídica constituida legalmente en el país, y que una institución bancaria faculta para poder realizar transacciones bancarias a su nombre, sin ningún costo para él o para los usuarios o clientes bancarios.

Usuario Financiero: Es cualquier persona que haga uso de los servicios financieros de las entidades que los ofrecen.

Cliente Bancario: Es cualquier persona que haga uso de los servicios o productos financieros con una o varias instituciones bancarias determinadas.

Inclusión Financiera: Es el acto de llevar los servicios y productos bancarios a aquellas personas que no los utilizan total o parcialmente, con el fin que su uso sea frecuente y contribuir al desarrollo económico y social de estos.

Cuenta de Ahorro o Depósito Bancario: Es la cantidad de dinero o su equivalente que hace una persona en una institución bancaria o financiera, el cual puede ser incrementado paulatinamente o retirado de acuerdo a las necesidades del individuo.

Retiro de Cuenta de Ahorro: Es la cantidad de dinero o su equivalente que hace una persona en una institución bancaria o financiera de su propia cuenta de ahorro.

Tarjeta de Crédito: Es una tarjeta emitida por el banco, la cual contiene una determinada cantidad de dinero en condición de crédito para usuario para el cliente, la cual se renueva cada vez que se haga el pago por el uso de la misma.

Pagos a terceros: Es un servicio adicional que ofrecen los bancos como una opción para hacer frente a obligaciones que no son bancarias, como ser servicios públicos, pagos de colegiaturas o universidades, entre otros.

Producto Interno Bruto: Indicador financiero en la economía de un país que mide el valor monetario de los bienes y servicios finales en términos monetarios, en un periodo determinado.

Producto Interno Bruto Nominal: Es el Producto Interno Bruto que se calcula tomando en cuenta los precios corrientes de los bienes y servicios producidos, en un periodo determinado, de un país.

Producto Interno Bruto Real: Es el Producto Interno Bruto que se calcula tomando en cuenta los precios corrientes de los bienes y servicios producidos, inflación y deflación en un periodo determinado.

Desarrollo Económico: Cambios en los niveles de vida de las personas, que afectan directamente en su educación, emprendimiento y generar más riqueza.

Educación Financiera: Es tener el conocimiento sobre como manejar los ingresos monetarios contra todos los gastos o egresos, teniendo un balance positivo entre ambos, al igual que saber como invertir.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se aplica la congruencia metodológica, enfoque y diseño de la investigación así como la población y muestras donde buscamos las respuestas a nuestras preguntas y alcanzar los objetivos, unidad de análisis, el instrumento o técnica aplicada y las fuentes de información.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Pedraza Rendón (2007) refiere que: Se requiere entonces, de un cuidadoso análisis para diseñar la investigación y evitar la recopilación de datos y hechos que no formen parte de la misma y sobre todo, seleccionar la perspectiva desde la cual se abordará la investigación.

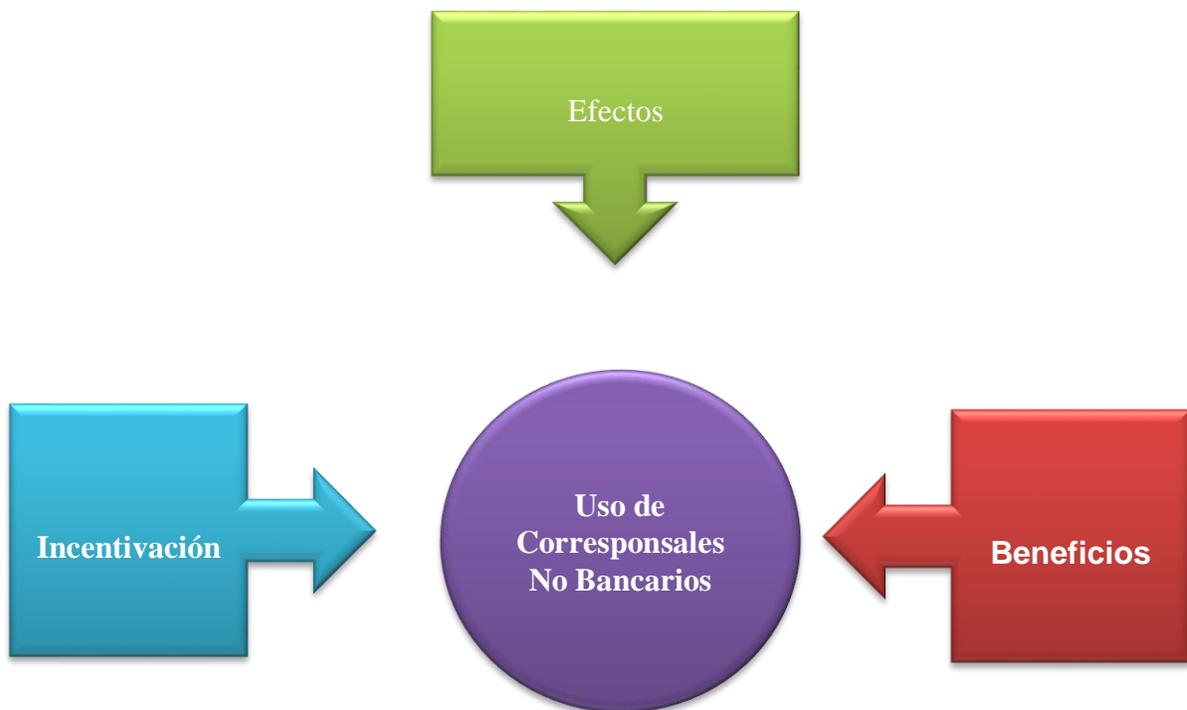


Figura 5. Diagrama de variables.

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

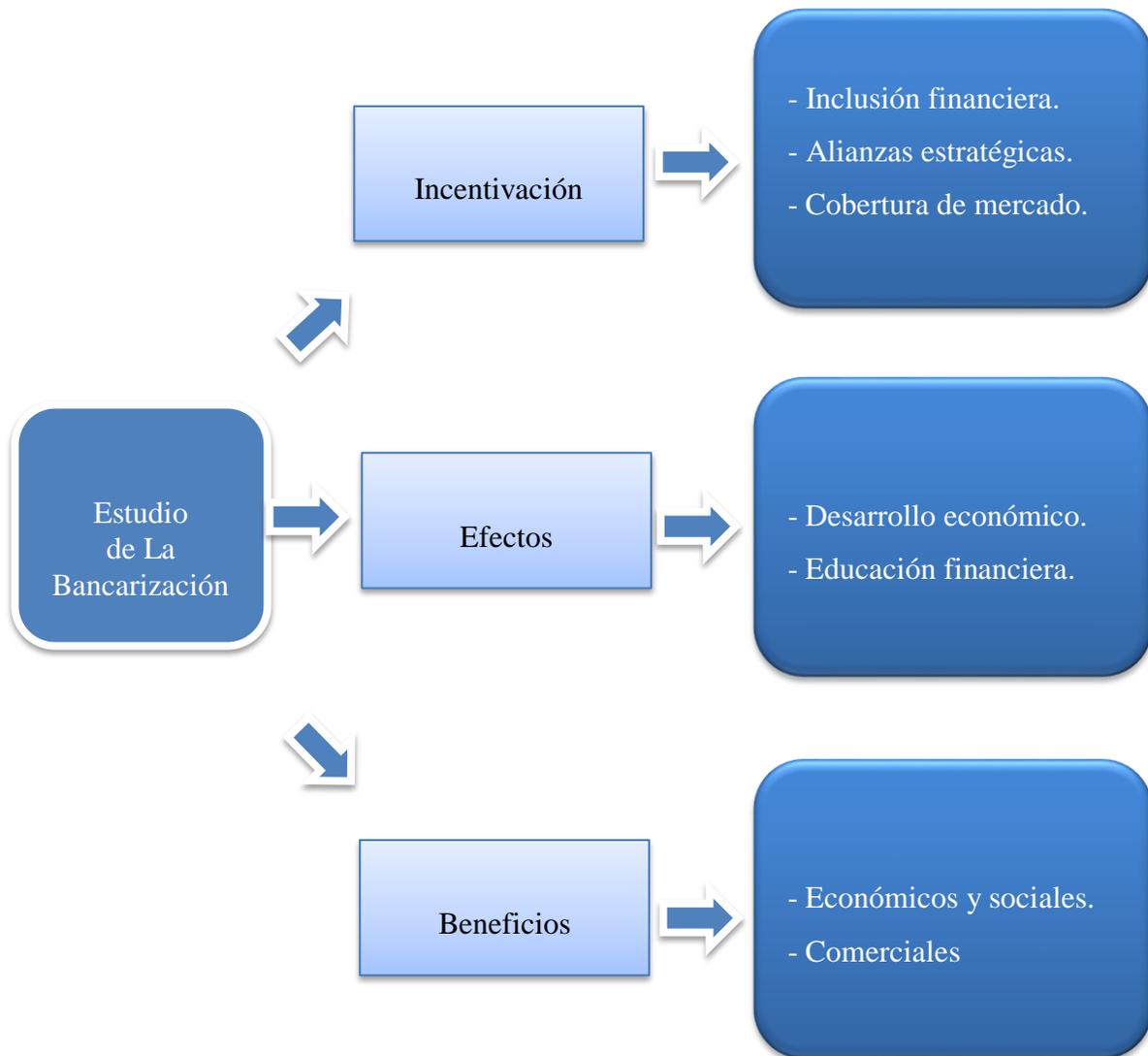


Figura 6. Operacionalización de las variables.

Tabla 6. Definición de las variables.

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador
	Conceptual	Operacional		
Incentivación	Efecto de estimular hacia algo.	Efecto de estimular a los usuarios finales hacia los corresponsales no Bancarios donde no hay presencia bancaria o lograr mayor cobertura de mercado.	Usuarios finales Instituciones financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas. • Cobertura de mercado.
Efectos	Algo que deriva de una causa	Son los efectos que repercuten en los usuarios finales donde hay presencia de corresponsales no bancarios.	Usuarios finales.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo económico. • Educación financiera.
Beneficios	Utilidad o ventaja que recibe un ente.	Son los beneficios que pueden recibir los usuarios finales cuando hacen uso de corresponsales no bancarios	Usuarios finales.	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos y sociales. • Comerciales.
Variable Dependiente	Definición		Dimensión	Indicador
	Conceptual	Operacional		
Uso de los Corresponsales Bancarios. No	Utilización de algo de manera habitual.	Utilización de los corresponsales no bancarios como medio de bancarización	Usuarios finales.	Número operaciones realizadas en corresponsales no bancarios.

3.1.2 HIPÓTESIS

La investigación no contiene hipótesis debido a que es de tipo descriptivo, donde las variables no se relacionan entre si y se analizan y describen en su ambiente natural.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El enfoque en que se mostrarán los resultados en la investigación es mixto, es decir cuantitativo con método deductivo por medio del análisis de datos estadísticos proporcionados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de instituciones bancarias que aplican el uso de corresponsales no bancarios en cuanto los indicadores de bancarización.

Y cualitativa con método inductivo en el análisis de la información proporcionada por las personas encargadas de corresponsales no bancarios de Banco Atlántida y BAC Credomatic y el Departamento de Estudios de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante una entrevista para poder respaldar las respuestas.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, porque las variables no se manipulan ni se influyen sobre ellas y se observan en su ambiente natural y transversal porque la recolección de datos es un solo momento así como analizar e interrelación en el momento dado (Hernandez Sampieri, Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.3.1 POBLACIÓN

La población de esta investigación está constituida por:

- Los Departamento de Medios y Canales de Servicios de los dos Bancos Comerciales que utilizan la figura de corresponsales no bancarios: Banco Atlántida y Banco BAC Credomatic.
- Gerencia de Estudios de La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

3.3.2 MUESTRA

La muestra en esta investigación estará conformada por la Sub Gerencia de Medios y Canales de Servicios y Jefe de Corresponsales No Bancarios y,

La División de Estudios, Análisis Financiero y Normas Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Se considerara como unidad de análisis la Sub Gerente de Medio y Canales de Servicio y la Jefatura de Corresponsales No Bancarios de las instituciones, así como el Oficial de Normas de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Se define como unidad de respuesta, la información obtenida en las entrevistas con los encargados del área de Medios y Canales de servicio o CNB que medirán el nivel de implementación, beneficios, uso y bancarización; entrevistas en la Comisión Nacional de Banca y Seguros y Corresponsales No Bancarios.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.4.1 TÉCNICAS

Análisis de los datos estadísticos del Boletín de Inclusión Financiera al 2013 sobre los corresponsales no bancarios en Honduras, estudiando el crecimiento de los corresponsales no bancarios.

Se utilizará la entrevista para recolectar datos cualitativos y será aplicada al Jefe de Corresponsales No Bancarios y sub Gerente de Medios y Canales de Servicio, al igual que el Oficial de Normas de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

3.4.2 INSTRUMENTOS

3.4.2.1 TIPOS DE INSTRUMENTOS

Estadística y porcentajes del Boletín de Inclusión Financiera 2013 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y,

El cuestionario que serviría de guía para responder a las preguntas planteadas y poder alcanzar los objetivos establecidos.

3.4.4.2 PROCESOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Para la aplicación de las entrevistas se siguen los siguientes pasos:

- Validación del instrumento mediante tres profesionales del área: Asesor temático, Asesor Metodológico y un experto.
- Solicitud formal vía correo electrónico o concertación de cita vía teléfono a los encargados del área de Medios y Canales de Servicio o CNB de las instituciones.
- Aplicación de entrevista a los dos encargados de área de Medios y Canales de Servicio CNB de las instituciones, Departamento de Estadística y Corresponsales No Bancarios seleccionados como muestra.
- Análisis de los datos obtenida bajo la supervisión del asesor temático y metodológico de tesis.
- Análisis de todos los datos como información obtenida en base a las respuestas obtenidas, el conocimiento y juicio personal del investigador y el asesor temático de tesis.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

- Datos estadísticos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- Libros, artículos de revistas financieras, publicaciones de revistas y tesis.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

- Páginas web e informes.
- Los documentos que contiene información acerca de la implementación de Corresponsales No Bancarios.

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

El tema para este estudio es bastante amplio lo que representó una serie de limitantes en cuanto al enfoque de la investigación es la confidencialidad de las cifras que se manejan de las transacciones bancarias en corresponsales no bancarios, ya que son internas y por lo cual no se puede medir o hacer un comparativo frente a otras instituciones.

Por otro lado los datos estadísticos solo están presentados por Banco Atlántida, ya que BAC Credomatic, hasta el año 2015 incursionó en este canal.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este capítulo presenta un análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los distintos instrumentos aplicados a nuestros objetos de estudio.

4.1 ENTREVISTA BANCO ATLÁNTIDA Y BAC CREDOMATIC

4.1.1 RESULTADOS

La inclusión financiera ha sido el principal motor para la incentivación de corresponsales no bancarios, ya que con ellos se ha logrado prestar servicios financieros donde antes no lo había y a su vez está aunado al crecimiento de mercado ya que serán más las personas que tendrán acceso a los servicios financieros.

Los servicios o productos financieros ofrecidos en general son el pago de tarjetas de crédito, pago de servicios públicos, depósitos y retiros en cuentas de ahorro.

Los beneficios alcanzados primordialmente son el mayor acceso a servicio financieros ya que por estar en lugares donde no había presencia financiera o estar en lugares donde presenten mayor comodidad para los usuarios finales por su accesibilidad y aparte los horarios de servicios ya que son más extendidos al ser establecimientos comerciales.

La bancarización ha aumentado mediante el uso de los corresponsales no bancarios ya que estos están autorizados para aperturar cuentas bancarias y con esto poder lograr la inclusión financiera, ligado a esto, el ahorro así como el pago de servicios públicos representarían los que más han contribuido a la bancarización.

Los efectos de lo anterior repercute en que al estar manejando los recursos económicos de los usuarios financieros en un medio formal financiero serian candidatos a créditos porque cuentan con referencia bancarias que los amparen, llegando a desarrollar la parte económica-social reflejada en la educación financiera y sobre todo en la calidad de vida.

El propósito de los corresponsales no bancarios es general apoyar la inclusión financiera y hacer llegar los recursos económicos de manera formal en el sistema bancario, aunque existen limitantes como la seguridad que es un factor que afecta a nivel país o muchas veces es el desinterés de las personas a formalizar sus recursos económicos.

4.1.2 ANÁLISIS

La inclusión financiera es el principal motivo para la incentivación de corresponsales no bancarios, ya que al llegar a lugares donde no hay presencia de agentes bancarios, los usuarios finales por medio de este pueden hacer uso para realizar transacciones financieras.

Permite bancarizar ya que permite a las instituciones financieras poder tener presencia en esos lugares donde justamente no habían podido llegar, y a su vez contar con más presencia y tener una mayor cobertura de mercado, ya que presenta diferentes beneficios y ventajas para los usuarios finales, que van desde económicos sociales que incluyen calidad de vida y acceso a créditos y comerciales como comodidad y horarios flexibles por su ubicación geográfica o tipo de comercio.

El uso de corresponsales no bancarios se considera eficaz, ya que ha llegado a lugares donde no hay presencia bancaria, de acuerdo al Boletín de Inclusión Bancaria (2013) la presencia de corresponsales no bancarias es de 491 en todo el país.

Esto representaría mayor presencia de las instituciones financieras como estrategia de expansión y ser más accesibles antes sus usuarios finales, y cabe mencionar la oportunidad de crecimiento de mercado, acaparando aquellos usuarios a los cuales no ha habían podido llegar.

El principal beneficio es mayor acceso a servicios financieros, ya que al estar presente en lugares remotos o simplemente en comercios ubicados en posiciones estratégicas, existe el acercamiento de los usuarios para poder adquirir o usar los servicios o productos bancarios.

El acceso a servicios financieros permite que se pueda dar la bancarización que es uno de los motivos para la figura del corresponsal no bancario, una persona que posea una cuenta de ahorro podrá adquirir posteriormente otros servicios productos derivado del acceso que este tiene.

Los depósitos en cuentas de ahorro constituyen uno de los puntos importantes para la bancarización, ya que es a través de este que se calcula el índice de bancarización, y cabe mencionar también que los pagos en los diferentes productos o servicios están intrínsecamente ligados a la intensidad de uso, cobertura y profundidad de bancarización.

Aunque no hay cifras externas sobre a que medida puede incrementar la bancarización por medio de las figuras de los corresponsales no bancarios, las cifras que se manejan son estrictamente internas de los bancos.

De acuerdo a lo comentado por los encuestados, ellos mantienen registros sobre que tipo de transacción, cantidad, región y producto que realizan los usuarios finales, sin embargo esta información aún no es divulgada para el público en general.

El acceso a créditos se considera como un beneficio ya que los usuarios finales al poseer cuentas de ahorro como referencia bancaria, serían sujetos a un crédito en vez de que si manejaran solo el efectivo para mover sus negocios.

Por otra parte la educación financiera, es el apoderamiento que tienen los usuarios finales a poder utilizar los productos o servicios financieros en su beneficio, la educación financiera permite un mejor control de sus gastos e ingresos permitiendo contar con un respaldo para sus futuras necesidades.

Un corresponsal no bancario debe contar con efectivo en su comercio para poder atender los servicios bancarios establecidos, debido a esta operativa y el riesgo de seguridad a nivel país los hace blancos de actos delictivos como robos. Esto genera un temor en los comercios y hace que no tomen la decisión de ser corresponsales no bancarios afectando de esta forma que se pierda la oportunidad de llegar a más personas o lugares mediante ellos.

Apoyando la inclusión financiera se propone romper con las barreras, muchas personas por falta de educación financiera no los usan y muchas veces en zonas de acceso difícil se dejan de llevar recursos y por ende los servicios financieros.

4.2 ENTREVISTA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

4.2.1 RESULTADOS

Existen puntos de servicios por parte de las instituciones bancarias donde se pueden realizar transacciones financieras pero no son precisamente corresponsales no bancarios, ya que no reúnen los requisitos de acuerdo a la resolución de quienes pueden ser corresponsales no bancarios y son

considerados solamente puntos de servicio como alianzas estratégicas y no se convierten en un canal auxiliar o extensivo para la prestación de productos y servicios financieros.

Por otra parte debido a que los corresponsales no bancarios son medios de inclusión financiera no existe aún datos proporcionados por las instituciones bancarias que permitan visualizar sus alcances en los usuarios finales.

4.2.2 ANÁLISIS

De acuerdo al tema y la información recolectada he encontrado que en el Boletín de Inclusión Financiera al 2013 solo se incluye a Banco Atlántida en la parte de corresponsales no bancarios.

Banco FICOHSA y Credomatic tienen “corresponsales no bancarios” en Supermercados La Colonia y Tiendas Carrion entre otros comercios por ejemplo respectivamente antes del 2013, donde se pueden pagar tarjetas de crédito y de acuerdo a la resolución de Corresponsal No Bancarios, es aquel comercio que autorizado por la institución financiera puede realizar una o más transacciones financieras, y dentro de las operaciones autorizadas están el pago de tarjetas de crédito.

Supermercados La Colonia y Tiendas Carrión no fueron reportados por Banco FICOHSA y BAC Credomatic respectivamente como agentes corresponsales, por lo que su información aparece en los puntos de servicio dentro del Boletín de Inclusión Financiera y no como corresponsal no bancario.

Ambos negocios no son considerados como agentes corresponsales en virtud de que no reúnen todas las condiciones establecidas en las Normas vigentes en esta materia y son consideradas como puntos estratégicos o alianzas estratégicas, de acuerdo a la normativa estos pueden aperturar cuentas de ahorro pero no es llevado a cabo aún.

Por otra parte, ya que los canales de prestación de servicios a los usuarios financieros se han diversificado con corresponsales no bancarios, tecnología u otros la Comisión Nacional de Bancos y Seguros no cuenta con información que pueda dar relación a que la habilitación del canal de los Agentes Corresponsales ha ocasionado un aumento a nivel del número y/o saldo de las cuentas de ahorro.

4.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS BOLETÍN DE INCLUSIÓN FINANCIERA, SISTEMA FINANCIERO DE HONDURAS 2013

Tabla 7. Puntos de servicio por tipo de oficina.

TIPO PUNTO DE SERVICIO	2009	2010	2011	2012	2013
Oficina Principal	58	58	65	64	63
Sucursales	103	105	100	103	93
Agencias	837	738	793	979	1,018
Ventanillas	361	356	371	332	353
Agentes Corresponsales	212	237	299	361	491
Otros Puntos de Servicio ⁴	791	849	864	987	1,015
Total	2,362	2,343	2,492	2,826	3,033

Nota: Otros puntos de servicio incluye cajeros automaticos propios de la institución y todos aquellos puntos que no cumplen con las características de una oficina principal, sucursal, agencia, ventanilla o agente corresponsal.

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 13)



Gráfico 3. Puntos de Servicio por tipo de oficina.

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 13)

Tabla 8. Crecimiento anual de puntos de servicio.

<i>(En porcentajes)</i>				
TIPO PUNTO DE SERVICIO	2010	2011	2012	2013
Oficina Principal	0.0	12.1	-1.5	-1.6
Sucursales	1.9	-4.8	3.0	-9.7
Agencias	-11.8	7.5	23.5	4.0
Ventanillas	-1.4	4.2	-10.5	6.3
Agentes Corresponsales	11.8	26.2	20.7	36.0
Otros Puntos de Servicio	7.3	1.8	14.2	2.8
Total	-0.8	6.4	13.4	7.3

Fuente: (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2013a, p. 13)

Se observa en la información estadística el incremento de los corresponsales en el país desde el 2009 al 2013, convirtiéndose a partir del 2012 en tercer canal con mayor crecimiento en prestación de servicios bancarios después de las agencias.

Los corresponsales no bancarios representan una mejor manera para los bancos en comparación a la de una agencia o ventanilla bancaria para llegar a zonas que geográficamente están muy alejadas o se quiere lograr mayor cobertura.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo posteriormente de analizar los resultados de los instrumentos y técnicas aplicados y de encontrar hallazgos que forman parte de un adicional en ésta investigación, se presentan las conclusiones y recomendaciones dando con ello respuesta a las preguntas y objetivos de éste estudio.

5.1 CONCLUSIONES

a) La razón principal por la que se debe implementar los corresponsales no bancarios es la inclusión financiera primordialmente, ya que a través de esta figura los bancos dan la oportunidad de permitir a los usuarios financieros tener la oportunidad de acceder a servicios y productos financieros y con esto poder contribuir al desarrollo económico-social de los usuarios financieros en zonas donde los recursos no llegan ya sea porque son inaccesibles o remotas.

Por otra parte, en general permite a los usuarios finales contar con más puntos de servicio por medio de los comercios con los cuales generan alianzas y crear innovación, los beneficios pueden ser comerciales para los usuarios finales en el acceso a los servicios financieros, ya sea por acceso, comodidad, puntos de servicios.

b) El efecto para las instituciones financieras que han implementado la bancarización mediante el uso de corresponsales no bancarios ha sido en que han podido llegar a lugares donde no es posible llegar mediante una sucursal bancaria, agencia bancaria, punto de servicio, y a su vez tener una mayor cobertura de mercado donde ya están presente como una alternativa como medio de prestación de servicios bancarios.

c) Los comercios autorizados pueden bancarizar aperturando cuentas de ahorro por ejemplo, aumentando sus índices de bancarización en este ramo, cabe mencionar que dichas cifras son confidenciales, ya que el tipo, monto y frecuencia de transacciones son de carácter interno.

También estos beneficios pueden ser económicos-sociales ya que a través de las aperturas de cuentas bancarias en los corresponsales no bancarios permite a los usuarios finales poder contar con referencias bancarias y por ende el acceso a créditos cuando manejan solo efectivo en sus operaciones.

Los bancos que ofrecen el canal de corresponsal no bancario tiene programas de educación financiera permitiendo a cualquier persona poder tener un mejor control de sus finanzas tanto personales o de negocios personales.

5.2 RECOMENDACIONES

a) El enfoque de la incentivación de la figura de los corresponsales no bancarios debe seguir siendo la inclusión financiera para contribuir con los niveles de bancarización en el país, y con ello el compromiso de las instituciones bancarias de proporcionar la educación financiera para que los usuarios finales puedan empoderarse los servicios que les ofrecen y pueden hacer uso correcto de los mismos.

b) Se debe seguir incentivando la apertura de cuentas de ahorro en los corresponsales no bancarios como efecto a los usuarios finales, y junto a esto la motivación por parte de las entidades de dar a conocer los efectos de ahorrar mediante la impartición educación financiera como un compromiso de los bancos hacia la sociedad en los usuarios finales de corresponsales no bancarios y en general y así contribuir con los niveles de bancarización.

c) Los beneficios están aunados a una estrategia de cobertura de mercado como ser los puntos de comodidad, acceso, horarios de servicios o puntos de referencia de los bancos hacia los usuarios finales.

Por otra parte las instituciones bancarias deberían incluir en Boletines de Información financiera propios, las cifras de las transacciones en los corresponsales no bancarios, ya que existen más de 491 alrededor en el país de Banco Atlántida y de acuerdo al Boletín de Inclusión Financiera 2013 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, más los que han surgido a la fecha de BAC Credomatic que oscilan entre 15 aproximadamente.

Estas cifras son considerables para este tipo de análisis, ya que al ser una figura de inclusión financiera, al conocer estos datos las autoridades competentes podrían coadyuvar en la implementación de los mismos, especialmente en los lugares donde no hay presencia bancaria y contribuir con la inclusión financiera.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

Este capítulo presenta a manera de propuesta a las instituciones bancarias que incentivan el uso de corresponsales no bancarios, un boletín de información tomando en consideración los resultados obtenidos de la investigación realizada sobre los mismos en los usuarios finales, donde refleje los resultados obtenidos en inclusión financiera.

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Boletín de Inclusión Financiera Mediante el Uso de corresponsales no bancarias: Logros Alcanzados.

6.2 INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto principal mostrar los resultados y avances de inclusión financiera que se han logrado mediante el uso de corresponsales no bancarios, ya que al ser un canal relativamente nuevo en cuanto a prestación de servicios bancarios y primordialmente como un medio eficaz para llegar aquellos lugares donde presencia bancaria o simplemente tener una mayor cobertura por parte de los bancos.

La implementación de este canal remonta al 2007 en nuestro país y que ha sido promovido por dos instituciones bancarias, no existe aún un estudio oficial sobre los alcances logrados, así como la clasificación de los mismos en cuanto a rubros de los comercios que son corresponsales no bancarios, nuevos clientes debido a los corresponsales, tipo, número y monto de transacciones segregado por zonas.

Mediante esta propuesta se pretende dar a conocer específicamente información que demuestre y compruebe los resultados obtenidos en los usuarios finales, y que a su vez sirva para estudios económicos y bancarios en materia de canales de prestación de servicios financieros posteriores, así como consulta en centros de estudio y bibliotecas.

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Objetivo: Presentar los alcances y logros obtenidos mediante el uso de corresponsales no bancarios.

El boletín de información deberá presentar en su contenido:

- Portada
- Páginas protocolarias a criterio de las instituciones bancarias sobre el banco en general.
- Servicios o productos que ofrecen sus Corresponsales No Bancarios.
- Clasificación por zonas geográficas: norte, centro y sur.
- Clasificación por rubro donde están ubicados los Corresponsales No Bancarios.
- Números de usuarios financieros que hacen uso de los Corresponsales No Bancarios.
- Números de clientes bancarios que hacen uso de los Corresponsales No Bancarios.
- Números de usuarios financieros a clientes bancarios.
- Número de transacciones por cada uno de los servicios que ofrecen.

Análisis de crecimiento o presencia de acuerdo a los resultados obtenidos por zonas geográficas en inclusión financiera:

- Comparativo a partir de un año base.
- Hallazgos importantes para seguir implementando los corresponsales no bancarios y su mejoramiento.
- Análisis del nivel de bancarización en comparación con otros canales de prestación de servicios bancarios.

6.4 Tabla 9. VERIFICACIÓN DE LA CONCORDANCIA DEL DOCUMENTO CON EL PLAN DE ACCIÓN.

Titulo	Objetivo		Conclusión	Recomendación.	Plan de Acción
	General	Específico			
Estudio de la Bancarización Mediante el Uso de Corresponsales No Bancarios.	Estudiar la bancarización Mediante la incentivación de la corresponsalía no bancaria como medio de prestación de servicios financieros para determinar sus efectos y beneficios en el país y de los usuarios finales.	Analizar las razones por la cuales la banca en Honduras debe incentivar la implementación de CNB como medio de bancarización.	El efecto para las instituciones financieras que han implementado la bancarización mediante el uso de corresponsales no bancarios ha sido en que han podido llegar a lugares donde no es posible llegar mediante una sucursal bancaria. La razón principal por la que se debe implementar los corresponsales no bancarios es la inclusión financiera primordialmente. Por otra parte, en general permite a los usuarios finales contar con más puntos de servicio, los beneficios pueden ser acceso a los servicios financieros, ya sea por acceso, comodidad, puntos de servicios.	Los bancos deberían incluir en Boletines de Inclusión Financiera propios, las cifras de las transacciones en los corresponsales no bancarios. Estas cifras son considerables para este tipo de análisis, ya que al ser una figura de inclusión financiera, al conocer estos datos las autoridades competentes podrían coadyuvar en la implementación de los mismo El enfoque de la incentivación de los corresponsales no bancarios debe seguir siendo la inclusión financiera para contribuir con los niveles de bancarización, y con ello el compromiso de las instituciones bancarias de proporcionar la educación financiera	Presentar los alcances y logros obtenidos mediante el uso de corresponsales no bancarios.
		Exponer los efectos que tiene en la bancarización la implementación de CNB.			
		Identificar los beneficios para los usuarios finales bancarios a través del uso de CNB.			

6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No se plantea cronograma de ejecución en vista que dependerá del procedimiento de aprobación de las instituciones bancarias, aprobación de presupuesto y la fecha de emisión de los mismos, aunque se recomienda elaborarlo a final de cada año y hacer un comparativo de históricos de acuerdo a la información que se genera mes a mes.

6.6 PRESUPUESTO

De acuerdo a las cotizaciones se presenta un presupuesto de L 15,000.00 para la impresión de 50 boletines desglosados de la siguiente manera:

- 50 boletines por L 241.50 = L 12,075.00 I.S.V incluido.
- 9 horas de diseño de cada una de las páginas de contenido más portada u otros.

BOLETIN DE INCLUSIÓN FINANCIERA
CORRESPONSALES NO BANCARIOS
HONDURAS 2016

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto principal mostrar los resultados y avances de inclusión financiera que se han logrado mediante el uso de corresponsales no bancarios, ya que al ser un canal relativamente nuevo en cuanto a prestación de servicios bancarios y primordialmente como un medio eficaz para llegar aquellos lugares donde presencia bancaria o simplemente tener una mayor cobertura por parte de los bancos.

Servicios o productos que ofrecen sus Corresponsales No Bancarios.	
Depósitos de cuentas de ahorro	
Retiros de cuentas de ahorro	
Pagos de tarjeta de crédito	
Pago a terceros*	
Consultas de saldos	

Cantidad por zonas geográficas.	
Zona	Número
Norte	
Centro	
Sur	

Clasificación por rubro donde están ubicados los Corresponsales No Bancarios.	
Rubro	Cantidad
Supermercados	
Farmacias	
Tiendas por departamento	
Restaurantes	
Gasolineras	
Otros*	

Números de usuarios financieros que hacen uso de los Corresponsales No Bancarios en totalidad.		
Zona	Cantidad	Total <input type="text"/>
Norte		
Centro		
Sur		

Números de clientes bancarios que hacen uso de los Corresponsales No Bancarios en totalidad.		
Zona	Cantidad	Total <input type="text"/>
Norte		
Centro		
Sur		

Números de usuarios financieros a clientes bancarios.		
Zona	Cantidad	Total <input type="text"/>
Norte		
Centro		
Sur		

Número de transacciones por cada uno de los servicios que ofrecen.					
Transacción	Número de transacciones realizadas	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	Total
Depósitos de cuentas de ahorro					
Retiros de cuentas de ahorro					
Pagos de tarjeta de crédito					
Pago a terceros*					
Consultas					

Análisis de crecimiento o presencia de acuerdo a los resultados obtenidos por zonas geográficas en inclusión financiera.

Comparativo a partir de un año base.

Hallazgos importantes para seguir implementando los corresponsales no bancarios y su mejoramiento.

Análisis del nivel de bancarización en comparación con otros canales de prestación de servicios bancarios.

BIBLIOGRAFÍA

Agentes Atlántida se constituye en líder de la bancarización en Honduras. (2014, abril 8). [Diario digital]. Recuperado 1 de mayo de 2015, a partir de <http://www.latribuna.hn/2014/04/08/agentes-atlantida-se-constituye-en-lider-de-la-bancarizacion-en-honduras/>

Alemán O., L. M. (s. f.). *Contabilidad Bancaria*.

BAC | Nicaragua. (s. f.). Recuperado 28 de junio de 2015, a partir de <https://www.credomatic.com/nicaragua/esp/credo/tarjetas/tarotrrapibac.html>

Banco Central de Honduras. (2013, diciembre). Informes y Publicaciones Periódicas 2013.

Barbier, E. A. (2000). *Contratación Bancaria*. Argentina, Buenos Aires: Editorial ASTREA de Alfredo y Ricardo DePalma.

Brochet, N. D. J. D. (2011). Retos de la bancarización en Colombia. *Portafolio*. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/850717040/C46DD6670BD84DA5PQ/8?accountid=35325>

CGAP. (2013, febrero). Incentivos para la Apertura de Corresponsales No Bancarios de la Banca de las Oportunidades en Colombia.

Comisión Nacional de Banca y Valores. (2013, septiembre 19). Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera. Recuperado a partir de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>

Comisión Nacional de Bancos y Seguros. (2013a). Boletín Inclusion Financiera - Sistema Financiero de Honduras.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Normas Sobre la Autorización y Funcionamiento de Agentes Corresponsales, Pub. L. No. CIRCULAR CNBS No. 251/2013 (2013).

Crosse, H. D., & Hempel, G. H. (1980). *Administración Bancaria* (Tercera Edición). Librería «El Ateneo» Editorial.

Dinamarca, T. A. M. (2010). *Mejores prácticas de educación financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado chileno*. Chile: B - Universidad de Santiago de Chile. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10552390>

Envío de remesas familiares a Honduras crece 3,7 % en primer bimestre de 2014: HONDURAS REMESAS. (2014). *EFE News Service*. Madrid, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1505335359/7D31101E636243D5PQ/1?accountid=35325>

Gobierno de Honduras - Comisión Nacional de Bancos y Seguros - Estados Financieros Auditados de las Instituciones Supervisadas||Opinión de las Firmas Auditoras Externas. (2014).

Recuperado 11 de mayo de 2015, a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/index.php/estados-financieros-auditados-de-las-instituciones-menu>

Hablemos Claro Financiera. (2003). 81.

Hernandez Sampieri, R., Collado, C. F., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta Edición). México: McGraw Hill - Interamericana Editores S.A de C.V.

Márquez, G., Chong, A., Duryea, S., Mazza, J., & Ñopo, H. (2007). *¿Los de Afuera? : Patrones Cambiantes de Exclusión en América Latina y el Caribe*. Washington, DC, USA: Inter-American Development Bank. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/alltitles/docDetail.action?docID=10201135>

Nations, U. (2008). *Bancarización privada en Chile*. United Nations Publications.

Noguera, C. G., Muñoz, G. G., & Moreno, R. M. (2011). Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿solución al problema de acceso a servicios financieros? Recuperado a partir de <http://www.analiseconomico.com.mx/pdf/6108.pdf>

Pablo, T. (2013, julio 23). Bancarización en América Latina. Recuperado 21 de junio de 2015, a partir de <http://www.expansion.com/2013/07/23/latinoamerica/economia/1374567449.html>

Pedraza Rendón, O. H. (2007). UMSNH - Facultad de Economía «Vasco de Quiroga». Recuperado 14 de junio de 2015, a partir de http://www.economia.umich.mx/eco_old/publicaciones/EconYSoc/ES10_19.html

Ramírez, A. (2012). *Hablemos Claro Financiera*. 195.

Ruiz, J. M. (s. f.). *La Bancarización En Latinoamérica. Un Desafío Para Los Grupos Bancarios Españoles*.

Test Partner Logos - FINCA Honduras. (s. f.). Recuperado 28 de junio de 2015, a partir de <http://www.finca.hn/partner-logos/>

Torres, H. E. R. (2003). *Derecho Bancario*.

ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA



El siguiente documento es un cuestionario para la investigación: “Bancarización en Los Usuarios Finales Mediante la Incentivación de Corresponsales No Bancarios”, previa al título de Dirección Empresarial con Orientación en Finanzas de la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC.

La información proporcionada será utilizada con fines de la investigación y se guardará absoluta discreción.

- 1.- ¿Cuál de los siguientes motivos han incentivado la figura de los Corresponsales No Bancarios?
- 2.- ¿Considera usted que ha sido eficaz el uso de Corresponsales No Bancarios en los usuarios finales?
- 3.- ¿Qué servicios o productos ofrecen sus Corresponsales No Bancarios?
- 4.- ¿Cuál considera usted que ha sido el beneficio hacia a los usuarios finales mediante el uso de Corresponsales No Bancarios?
- 5.- De los servicios implementados, ¿cuál considera usted que más podría contribuir al índice de bancarización?
- 6.- ¿Considera Ud. que el índice de bancarización se ha incrementado mediante el uso de Corresponsales No Bancarios?

7.- Al incrementar el índice de bancarización ¿Cuál ha sido el efecto en los usuarios finales?8.- ¿Cuál cree usted que ha sido la razón que ha limitado la implementación de Corresponsales No Bancarios?

9.- De acuerdo a la pregunta anterior, ¿cuál considera usted que sería la mejor forma de romper con esas limitantes?

ANEXO 2 RESOLUCIÓN CORRESPONSAL NO BANCARIO

17 de diciembre de 2013

BANCOS COMERCIALES PRIVADOS Y PÚBLICOS, SOCIEDADES FINANCIERAS, ASOCIACIONES DE AHORRO Y PRÉSTAMO, ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS; y, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Toda la República

CIRCULAR CNBS No.251/2013

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.2510/16-12-2013 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.2510/16-12-2013.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) dictar las normas que se requieran para revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales, ordenando las medidas que resulten pertinentes.

CONSIDERANDO (2): Que con el propósito de mejorar los niveles de inclusión financiera en Honduras, se hace necesario contribuir al logro de un mayor nivel de acceso a servicios financieros en particular en la población de bajos ingresos, mediante el desarrollo de nuevos canales, prácticas, modelos y estrategias que faciliten la prestación de tales operaciones y servicios.

CONSIDERANDO (3): Que la experiencia en otros países de Latinoamérica ha permitido concluir que la contratación de terceros para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros, constituye un medio eficaz para ampliar esta oferta a sectores no atendidos.

CONSIDERANDO (4): Que para salvaguardar los intereses del público, es necesario que este Ente Supervisor establezca los aspectos mínimos que deberán evaluar las instituciones supervisadas en la contratación de proveedores externos de servicios financieros para realizar determinadas operaciones y servicios en su nombre.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 16 de la Ley del Sistema Financiero; 13 numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en sesión del 16 de diciembre de 2013;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

NORMAS SOBRE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE AGENTES CORRESPONSALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objeto y Alcance

Las presentes Normas tienen por objeto establecer disposiciones sobre servicios financieros autorizados que los bancos comerciales privados y públicos, sociedades financieras, asociaciones de ahorro y préstamo, organizaciones privadas de desarrollo financieras y las cooperativas de ahorro y crédito, en adelante denominadas instituciones supervisadas, podrán realizar por medio de agentes corresponsales.

ARTÍCULO 2.- Agentes Corresponsales

Para efectos de las presentes Normas se entenderá por agentes corresponsales, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas para ejercer actos de comercio en Honduras, y que operen en establecimientos propios o de terceros, con las que una institución supervisada comprendida en el Artículo precedente, suscribe un contrato para que por cuenta y bajo responsabilidad de esta última, puedan realizar algunas operaciones específicas y prestar los servicios a que se refieren las presentes Normas.

Los agentes corresponsales deberán ser considerados como un canal a través del cual las instituciones supervisadas pueden prestar algunos servicios financieros específicos a sus clientes

bajo la entera responsabilidad de la institución supervisada, mediante conexión a sistemas seguros de transmisión de datos, previamente autorizados e identificados por la institución supervisada, que cumplan con las condiciones de control interno, seguridad física y de tecnología de información definidas en el contrato de prestación de servicios a que se refieren las presentes Normas.

ARTÍCULO 3.- Política sobre Agentes Corresponsales

Las instituciones supervisadas deberán contar con una política sobre agentes corresponsales debidamente aprobada por la Junta Directiva o Consejo de Administración, que incluya aspectos relacionados con la selección y retiro de agentes, impedimentos para actuar como agentes, servicios autorizados a ofrecer, lineamientos operativos y el otorgamiento de financiamiento que éstas ofrecen a los agentes, entre otros.

ARTÍCULO 4.- Selección de Agentes Corresponsales

Para fines de selección de los agentes corresponsales, las instituciones supervisadas deberán realizar una evaluación de aspectos asociados al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, operaciones brindadas, riesgo de reputación y operativo, prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo e identificar las medidas a adoptar para mitigar tales riesgos, entre otros.

Estas evaluaciones deberán constar por escrito e incluir la investigación de idoneidad moral y solvencia económica del agente de que se trate. El análisis resultante deberá someterse a la aprobación del órgano administrativo a nivel ejecutivo designado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada. El órgano administrativo designado deberá rendir un informe anual al final de cada año a la Junta Directiva o Consejo de Administración, comunicando los eventos o hechos más relevantes relacionados con el funcionamiento u operación de los agentes corresponsales.

ARTÍCULO 5.- Administrador de Corresponsales

Bajo la entera responsabilidad ante sus clientes, las instituciones supervisadas podrán facultar a terceros, denominados de ahora en adelante como administradores de corresponsales, a través de un contrato, para que acuerden a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de la propia institución, los servicios de agentes corresponsales. Lo anterior, en el entendido de que las instituciones supervisadas otorgarán tales facultades, con el objeto de que el administrador organice grupos o redes de agentes corresponsales para que desarrollen las actividades de que se

trate, o bien, para que celebren con los clientes y con el público en general, las operaciones y servicios de manera uniforme, a fin de mantener un estándar de alta calidad en la prestación de tales servicios. Si el administrador de corresponsales está relacionado directa o indirectamente por propiedad o gestión con las instituciones supervisadas, los servicios deberán contratarse a precios y condiciones competitivas prevalecientes en el mercado.

En este caso, las instituciones supervisadas deberán asegurarse que los administradores cumplan con lo establecido en los artículos 4, 6, 11, y 12 de las presentes Normas. De igual forma, las instituciones supervisadas deberán aplicar lo establecido en los artículos 13, 14, 15 y 16 de las presentes Normas a los administradores de corresponsales.

ARTÍCULO 6.- Impedimentos para Actuar como Agente Corresponsal

No podrán actuar como agentes corresponsales de instituciones supervisadas, las personas naturales o jurídicas que se encuentren en una o más de las siguientes condiciones:

1. Los menores de edad;
2. Los deudores morosos directos o indirectos de las instituciones supervisadas, con una clasificación de categoría de riesgo de III, IV o V, de conformidad con las normas sobre evaluación y clasificación de cartera crediticia emitidas por la Comisión;
3. Los que hubieran sido condenados por haber cometido o participado dolosamente en la comisión de cualquier delito;
4. Los que hubieran sido condenados por ilícitos relacionados con lavado de activos, financiamiento del terrorismo, malversación de fondos, o delitos de carácter financiero;
5. Los que hayan sido sancionados administrativa o judicialmente por su participación en faltas graves a las leyes y normas aplicables a instituciones supervisadas por la Comisión;
6. Los absoluta o relativamente incapaces;
7. Los que por su actividad, condición o cualquier otro aspecto, puedan afectar la reputación de la institución supervisada;
8. Los que no tengan residencia legalmente establecida en el país;
9. Los que se encuentren ubicados en establecimientos comerciales, propios o de terceros, que no cuenten con la infraestructura física para la prestación de los servicios financieros en condiciones de seguridad;
10. Los que no posean el Registro Tributario Nacional (RTN) y el permiso de operación;
11. Los que de acuerdo con las políticas y procedimientos de la institución supervisada, sea un impedimento.

ARTÍCULO 7.- Servicios Autorizados

Las instituciones supervisadas podrán prestar, por medio de agentes corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios, en moneda nacional, dentro de los límites establecidos por las mismas:

1. Apertura de cuentas básicas de ahorro;
2. Depósitos y retiros en efectivo de cuentas previamente constituidas en la institución supervisada contratante;
3. Recepción de pagos de préstamos y tarjetas de crédito otorgados por la institución supervisada contratante;
4. Recepción y envío de transferencias de fondos dentro del territorio nacional;
5. Pago de remesas;
6. Pago de transferencias condicionadas por cuenta del Gobierno Central u otras instituciones públicas;
7. Recaudaciones de terceros;
8. Pagos de servicios públicos;
9. Consulta de saldos, la que podrá realizarse únicamente por el titular de la cuenta, prestatario o Tarjeta-Habiente, mediante los códigos de seguridad establecidos; y,
10. Otras operaciones y servicios que las instituciones supervisadas pueden realizar de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Dichas operaciones deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas de depósito y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicas que estén interconectados con la institución supervisada.

Será responsabilidad de la institución supervisada establecer procesos y medidas de control a efecto de garantizar que la apertura de las cuentas básicas a través de agentes corresponsales cumplan con las medidas de debida diligencia con el cliente establecidas en las políticas de aceptación, identificación, verificación y monitoreo de las mismas, así como las disposiciones emitidas por la Comisión sobre las Personas Expuestas Políticamente (PEP's).

En ningún caso se otorgarán créditos bajo cualquier modalidad a través de agentes corresponsales, es decir, que los procesos de documentación, análisis y evaluación de créditos deberá realizarse en las oficinas, agencias y sucursales de las instituciones supervisadas por el personal que estas designen para tales efectos. No obstante, las instituciones supervisadas podrán realizar los desembolsos de los créditos previamente aprobados a través de los agentes corresponsales, dentro de los límites operacionales establecidos para cada agente y su disponibilidad de efectivo, sobre lo cual la institución supervisada deberá informar a sus clientes.

ARTÍCULO 8.- Responsabilidad ante Terceros

La institución supervisada será responsable frente al cliente o usuario y ante la Comisión por la prestación de los servicios, la administración de riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con las operaciones que se brindarán a través de administradores o los agentes corresponsales. En virtud de lo anterior, cualquier reclamo, queja o consulta relacionada con la prestación de servicios financieros a través de los agentes corresponsales deberá ser atendido y resuelto por la institución supervisada, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes emitidas por la Comisión en materia de transparencia y atención al usuario financiero. Las instituciones supervisadas deberán cuidar en todo momento, que los administradores y agentes corresponsales guarden la debida confidencialidad de la información relativa a las operaciones activas, pasivas y de servicios celebrados con sus clientes.

ARTÍCULO 9.- Identificación de los Agentes Corresponsales ante Terceros

Las instituciones supervisadas deberán contar con mecanismos que permitan a su clientela o usuarios identificar adecuadamente al agente corresponsal, colocando en un lugar visible de las instalaciones su identificación y el anuncio de los servicios que se pueden realizar con dichos agentes, siempre y cuando esto no atente contra la integridad y seguridad de los usuarios financieros y/o el agente corresponsal. Además, cuando corresponda, deberán informar al público, por un medio adecuado, la clausura del agente corresponsal de que se trate.

ARTÍCULO 10.- Otorgamiento de Financiamiento a los Agentes Corresponsales

Las instituciones supervisadas podrán otorgar a sus agentes corresponsales financiamientos, siempre que estas operaciones de crédito se enmarquen en sus políticas internas y las regulaciones para la administración del riesgo crediticio emitidas por la Comisión, que les fueran aplicables.

CAPÍTULO II DE LOS CONTRATOS

ARTÍCULO 11.- Contenido de los Contratos

Los contratos a suscribir entre los agentes corresponsales y las instituciones supervisadas deberán incluir como mínimo las siguientes obligaciones:

1. La obligatoriedad del agente de observar la confidencialidad de las operaciones y servicios que realicen y demás información a que tengan acceso con motivo de su relación con la institución supervisada contratante. Esta obligación será extensiva al personal con que éste labore;

2. Cumplir, en todo momento, con las guías operativas para agentes corresponsales proporcionadas por la institución supervisada contratante;
3. Compromiso del agente de no realizar al usuario financiero o cliente, ningún tipo de cobro que no haya sido autorizado por la institución supervisada contratante, por operaciones o servicios que preste por cuenta de aquella;
4. Obligación de Identificarse frente al público, en cuanto a la realización de operaciones y prestación de servicios por cuenta de la institución supervisada contratante, únicamente como “agente corresponsal”;
5. Compromiso del agente de realizar únicamente las operaciones y servicios que se especifiquen, en los horarios que se hayan determinado;
6. Compromiso del agente de cumplir los límites establecidos por la institución supervisada para la prestación de servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o tipo de transacción, en un período de tiempo determinado;
7. La obligación de entregar a los clientes el comprobante de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el medio electrónico situado en las instalaciones del agente y deberá incluir por lo menos la fecha, hora, tipo, monto de la transacción y el costo del servicio, así como el nombre o identificación del agente corresponsal y la institución supervisada; y, la firma del agente o empleado de éste;
8. La descripción de los dispositivos electrónicos situados en sus instalaciones por la institución supervisada, así como la obligación del agente de responder por su debida conservación y cuidado. En aquellos casos en que la institución supervisada sustituya estos dispositivos, deberá realizarse el addendum que corresponda en el contrato;
9. El compromiso del agente corresponsal de no condicionar la realización de operaciones o la prestación de servicios contratados con la institución supervisada a la adquisición por parte del usuario financiero o cliente de sus propios productos o servicios, ya que la relación comercial entre el agente y el cliente o usuario y éste con la institución supervisada son relaciones independientes;
10. Aceptar visitas domiciliarias en cualquier momento por parte del auditor externo que la institución designe y de la Comisión, en su caso, a efecto de llevar a cabo la auditoría o supervisión correspondiente, y autorizando la entrega de libros, sistemas, registros, manuales y documentos en general, relacionados con la prestación del servicio de que se trate;
11. Aceptar la realización de revisiones y auditorías por parte de la institución supervisada, en relación con los servicios objeto de dicho contrato, a fin de verificar la observancia de las disposiciones legales aplicables;
12. Informar a la institución supervisada con treinta (30) días calendario de anticipación por lo menos, respecto de cualquier reforma a su objeto o razón social o en su

organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de contratación; y,

13. La obligación del agente de cumplir con las medidas de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo establecidas en el programa de cumplimiento de la institución supervisada contratante, como ser la debida diligencia del cliente y mantenimiento de registros entre otros.

En caso de incumplimiento de las condiciones pactadas o de sobrevenir alguno de los impedimentos a que se refiere el Artículo 6 de las presentes Normas, la institución supervisada deberá dar por terminado el contrato, de forma inmediata, sin perjuicio de la responsabilidad que civil o penalmente surja del marco legal vigente o del contrato suscrito.

En caso de que en las revisiones que practique la Comisión a los administradores y agentes corresponsales se determinara que las operaciones llevadas a cabo por éstos representan un incumplimiento a las disposiciones de las presentes Normas, la Comisión solicitará a la institución supervisada para que proceda a dar por terminado el contrato.

ARTÍCULO 12.- Prohibiciones Contractuales a los Agentes Corresponsales

Se prohíbe a los agentes corresponsales:

1. Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la institución supervisada;
2. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución supervisada;
3. Cobrar para sí mismo a los clientes cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios no previstos en el contrato;
4. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes respecto de los servicios prestados;
5. Condicionar la realización de la operación o servicio financiero de la institución supervisada a la adquisición de un producto o servicio que provea directamente el agente corresponsal;
6. Publicitarse o promocionarse de cualquier forma a través de la papelería o en el anverso de los comprobantes que proporcionen a los clientes a nombre de la institución supervisada;
7. Realizar la operación objeto del servicio brindado en términos distintos a los pactados con la institución supervisada;

8. Realizar intentos de acceso a los sistemas informáticos de la institución supervisada para obtener indebidamente información de los clientes;
9. Pactar exclusividad con cualquier institución sobre la realización de las operaciones y servicios financieros; y,
10. Prestar servicios financieros por cuenta propia, incluyendo ser prestamistas no bancarios, formal o informalmente.

Las prohibiciones antes listadas deberán incluirse en las cláusulas contractuales del documento suscrito entre la institución supervisada y el agente corresponsal. Asimismo, podrán incluir cualquier otra cláusula que no restrinja pero vele por la seguridad operativa y tecnológica de las transacción a través de agentes corresponsales.

CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS

ARTÍCULO 13.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas

Con relación a los servicios financieros provistos a través de agentes corresponsales, las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones:

1. Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los agentes, la forma de funcionamiento, la capacitación a los agentes, el entrenamiento para la prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el agente, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo, y el plan de contingencia que se utilizará para dar continuidad al servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los agentes corresponsales;
2. Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes acerca de la ubicación y servicios que se brinden a través de los agentes corresponsales, que incluirá el monto por transacción, número de transacciones por cliente, o tipo de transacción, así como en lo que corresponda, las tarifas que cobran por tales servicios;
3. Asegurar que los sistemas utilizados por los agentes corresponsales cumplan con los principios de seguridad para el manejo de la información y transmisión, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; definición de claves de acceso e identificación de los clientes, debiendo cumplir a su vez con las medidas de seguridad exigidas por las marcas internacionales de las tarjetas de crédito y débito;
4. Contar con planes para evaluar y reportar al Consejo de Administración o Junta Directiva, el desempeño de los agentes corresponsales, así como el cumplimiento de las disposiciones aplicables a dicho servicio;

5. Establecer los criterios que le permitan evaluar la medida en que las respectivas contrataciones pudieran afectar cualitativa y cuantitativamente las operaciones que realice la institución, tomando en cuenta su capacidad para mantener la continuidad operativa en caso de contingencias; la complejidad y tiempo requerido para encontrar un tercero que sustituya al originalmente contratado; la habilidad de la institución para mantener oportunidad en los registros contables y controles internos apropiados en caso de suspensión del servicio; el impacto que la suspensión del servicio tendría en las finanzas y reputación de la institución; y la vulnerabilidad de la información relativa a los clientes;
6. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los agentes corresponsales, que incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de ellos, así como establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención y control de lavado de activos relacionados con la prestación de los servicios por medio de estos agentes; y,
7. Registrar en tiempo real las operaciones y transacciones que realicen los clientes con los agentes corresponsales, es decir, operación por operación, en el momento que se realizan.

ARTÍCULO 14.- Lineamientos Operativos

Las instituciones supervisadas deberán contar con lineamientos operativos para la realización y prestación de servicios mediante agentes corresponsales. Estos lineamientos deberán incluir como mínimo, lo siguiente:

1. Estrategia de la institución supervisada, a la que obedece la utilización de agentes corresponsales;
2. Las políticas, procedimientos y sistemas para la administración de los riesgos derivados de la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de los agentes corresponsales, incluyendo lo relativo a la prevención de los delitos de lavado de dinero u otros activos y del financiamiento del terrorismo;
3. Perfil de los agentes corresponsales que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras; Criterios para determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes corresponsales y a los clientes, en un periodo determinado.
4. Modelo del contrato, con las especificaciones contenidas en las presentes Normas;
5. Restricciones respecto a que el agente corresponsal subcontrate a su vez, la prestación del servicio;
6. Los mecanismos para la solución de disputas relativas al contrato de prestación de servicios;

7. El establecimiento de lineamientos que aseguren que los agentes corresponsales reciban periódicamente una adecuada capacitación e información, en relación a los servicios contratados;
8. Manual operativo para agentes corresponsales que debe comprender, conceptos básicos de las operaciones que tienen autorizado realizar y su relación con el modelo de agentes corresponsales; descripción de las operaciones y servicios que tienen autorizado realizar; pasos para la atención de las operaciones y transacciones, por medio de la tecnología de que se trate, especificaciones técnicas del equipo necesario para operar; y, una guía rápida para la solución de problemas y teléfonos de contacto en casos de emergencias o fallas operativas; y,
9. La descripción del equipo y aplicaciones informáticas a utilizar, el diagrama técnico del envío y recepción de información entre los agentes corresponsales y los servidores de las instituciones supervisadas, los controles informáticos que se implementarán para garantizar la confidencialidad, integridad, transferencia, continuidad y disponibilidad de la información; la seguridad informática que se implementará y cualquier otra documentación para la comprensión del funcionamiento informático y de los sistemas.

Los lineamientos referidos en el presente Artículo deberán ser aprobados por la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada y estar a disposición de la Comisión para efectos de revisión, durante la realización de los exámenes in-situ. Cualquier observación derivada de dicha revisión, deberá ser considerada y evaluada por la institución supervisada realizando las modificaciones que correspondan en dichos lineamientos, dentro de los plazos que le fije la Comisión.

ARTÍCULO 15.- Evaluación para iniciar operaciones

Previo al inicio de operaciones de los agentes corresponsales o administradores de corresponsales, la institución supervisada deberá poner en conocimiento de la Comisión el inicio de la prestación de servicios de agentes corresponsales, ya sean directos o a través de un administrador, con el propósito de objetar o no dicho servicio, tomando en cuenta la situación financiera, calidad de su gestión de riesgos entre otros.

Asimismo, la institución supervisada deberá acompañar evidencias de haber realizado evaluaciones de seguridad a la plataforma tecnológica que utilizarán dichos agentes y administradores. La evaluación incluirá al menos:

- a) Análisis de las bases de datos para identificar si se almacena información sensible de los clientes;
- b) Mecanismos de cifrado de la información sensible de los clientes durante todo el flujo de operación, en su caso;
- c) Pruebas de transacciones;
- d) Pruebas sobre los mecanismos de autenticación de clientes;
- e) Pruebas de validación de límites, en su caso;
- f) Pruebas para validar la estructura de la cuenta o número de tarjeta;
- g) Pruebas para validar el contenido de los comprobantes de operación;
- h) Validación que las operaciones del cliente se realizan en tiempo real;
- i) Verificaciones que los agentes corresponsales no pueden realizar por su propia cuenta consultas de saldos de los clientes;
- j) Verificaciones que los factores de autenticación del cliente se bloqueen automáticamente cuando son ingresados de forma incorrecta;
- k) Asegurar de que existen controles y mecanismos adecuados para registrar las transacciones y salvaguardar la información almacenada, transmitida y procesada desde donde se genera, hasta los sistemas centrales de la institución supervisada;
- l) Asegurar que la consulta de saldos sea proporcionado al cliente a través del comprobante de operación u otro medio que permita únicamente al cliente conocer esa información, y que el agente corresponsal no puede emitir un duplicado de dicho comprobante; y,
- m) Cualquier otro que la institución supervisada estime conveniente.

ARTÍCULO 16.- Responsabilidad en Materia de Prevención de Lavado de Activos y/o del Financiamiento del Terrorismo

Las instituciones supervisadas serán directamente responsables del cumplimiento de las obligaciones que les impone la legislación y normativa vigente contra el delito de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo sobre las operaciones y servicios que presten a través de los agentes corresponsales. Las Instituciones supervisadas deberán asegurarse que el llenado del formulario “Registro de Transacciones en Efectivo” sea elaborado correctamente en el momento que se realice la transacción, cuando dicho formulario sea necesaria para transacciones realizadas a través de agentes corresponsales.

ARTÍCULO 17.- Informe de Inicio de Operaciones

Transcurridos noventa (90) días hábiles a partir del inicio de operaciones de un agente corresponsal, el área administrativa responsable de los mismos deberá presentar al Comité de

Riesgos o al órgano equivalente, un informe escrito sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos en las presentes Normas.

ARTÍCULO 18.- Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna de cada institución supervisada deberá programar en su plan anual de trabajo la evaluación de la efectividad del control interno y cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos en las presentes Normas, considerando el nivel de riesgo que represente estas actividades para la institución supervisada.

ARTÍCULO 19.- Supervisión de la Comisión

Si en el transcurso de las actividades de supervisión realizados por la Comisión, se determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos establecidos por la institución, o que éstos presentan deficiencias significativas, dichos incumplimientos o deficiencias deberán ser corregidas en el plazo establecido por la Comisión, sin perjuicio de imponer las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 20.- Capacitación

Las instituciones supervisadas deberán elaborar y ejecutar anualmente un plan de capacitación para todos los agentes corresponsales que incluya entre otros: la adecuada identificación y atención de los clientes, la confidencialidad de la información, el secreto bancario y la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Previo al inicio de operaciones del agente corresponsal, las instituciones supervisadas están en la obligación de brindar dicha capacitación.

ARTÍCULO 21.- Disponibilidad de los Registro de Operaciones

Las instituciones supervisadas serán responsables de mantener disponibles los documentos o registros electrónicos que respalden las operaciones realizadas a través de los agentes corresponsales, por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la realización de la última transacción o cuando haya concluido la relación contractual de la institución supervisada con el agente corresponsal. Lo anterior, a efecto de que dichos registros puedan ser objeto de verificación y control de la Comisión o las autoridades competentes.

CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22.- Infracciones y Sanciones a las Instituciones supervisadas

Los incumplimientos por parte de las instituciones supervisadas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados de conformidad a los criterios establecidos en el Reglamento de Sanciones aprobado por la Comisión y aplicados a cada una de las instituciones supervisadas de que se trate, de acuerdo con su correspondiente marco legal.

ARTÍCULO 23.- Requerimientos de Información

Las instituciones supervisadas deberán remitir a la Comisión la información contenida en el Anexo No. 1 de las presentes Normas, que será enviado trimestralmente a más tardar en los diez (10) días hábiles después del cierre contable de cada trimestre. La primera remisión de información se hará el trimestre finalizando el 31 de marzo del 2014, por los medios electrónicos que habilite la CNBS para tales efectos. Asimismo, las instituciones supervisadas deberán informar sobre la apertura, traslado o clausura de operaciones con agentes corresponsales, dentro de los diez (10) días hábiles del siguiente mes en que ocurrió la modificación.

ARTÍCULO 24.- Casos no Previstos

Los casos no previstos en las presentes Normas serán resueltos por la Comisión a petición de parte interesada mediante Resolución debidamente motivada.

ARTÍCULO 25.- Vigencia

Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Comunicar la presente Resolución a los Bancos Comerciales Privados y Públicos, Sociedades Financieras, Asociaciones de Ahorro y Préstamo, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito.
3. Instruir a la Secretaría General para que proceda a publicar la presente Resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
4. La presente Resolución es de ejecución inmediata. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General”.

El presente ejemplar es una impresión de documento firmado electrónicamente de conformidad a la normativa vigente sobre Infraestructura de Firma Electrónica de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, en la misma fecha de su firma electrónica cuyos efectos jurídicos se encuentran consignados en el Artículo 51, párrafo primero de la Ley del Sistema Financiero.

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA

Secretario General

ANEXO 3 COTIZACIÓN

19 de junio del 2015
Tegucigalpa M.D.C.



Ciente: Gilberto Rauda

Atención:

Estimada:

Atendiendo a su amable solicitud tengo el agrado de presentar a su consideración la cotización del material publicitario descrito a continuación:

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
50	Cuadernillos en satinado media carta portada y contra portada en cartoncillo full color	210.00	10,500.00
		Sud total	10,500.00
		ISV	1,575.00
		TOTAL	12,075.00

Notas:

1. Los precios descritos están calculados con base a la cantidad, la disminución de la cantidad modifica el precio.
2. **De no especificarse lo contrario, los precios descritos no incluyen el arte o diseño,**
3. El tiempo de entrega varía de acuerdo a la cantidad a ordenar siendo de 3 días hábiles después de aprobados los artes.
4. El material para la elaboración del producto está incluido en los precios
5. Garantizamos la calidad del producto
6. **Cancelar el 50% de su trabajo**

Condiciones de Pago: cheque certificado, tarjeta de crédito o débito, y efectivo

Agradeciendo su interés en nuestros servicios y esperando una respuesta positiva a la presente, me despido.

Atentamente,

ANA VALLADARES
22833046/22326692