



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

*Incidence of non-banking correspondents – CNBs in the city of Loja*

*Incidence of non-banking correspondents – CNBs in the city of Loja*

*Incidência de correspondentes não bancários – CNBs na cidade de Loja*

María Verónica Paredes-Malla <sup>I</sup>  
[mvparedes@tecnologicosudamericano.edu.ec](mailto:mvparedes@tecnologicosudamericano.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-2469-5321>

Alicia Gabriela Astudillo-Guamán <sup>II</sup>  
[agastudillo@tecnologicosudamericano.edu.ec](mailto:agastudillo@tecnologicosudamericano.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-1451-9164>

Marcia Genoveva López-Sánchez <sup>III</sup>  
[mgsanchez@tecnologicosudamericano.edu.ec](mailto:mgsanchez@tecnologicosudamericano.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-0852-7224>

**Correspondencia:** [mvparedes@tecnologicosudamericano.edu.ec](mailto:mvparedes@tecnologicosudamericano.edu.ec)

\***Recibido:** 29 de junio del 2022 \***Aceptado:** 12 de julio de 2022 \* **Publicado:** 22 de agosto de 2022

- I. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Loja, Ecuador.
- II. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Loja, Ecuador.
- III. Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, Loja, Ecuador.

## Resumen

El artículo trata sobre los corresponsales no Bancarios (CNB), que son medios de acceso creados por los bancos, con la finalidad de brindar variedad de productos y servicios como depósitos, retiros, y cancelación de haberes públicos o privados, contribuyendo de esta manera a la inclusión financiera y a que las personas no tengan que acudir a las instalaciones de las instituciones financieras. Se ha centrado su atención en la incidencia de los CNB en la ciudad de Loja, comprobándose que ha habido una evolución mensual en la localidad y la repercusión en la población ha sido positiva, tanto para las personas que acceden a estos servicios como para los locales afiliados que los ofrecen, destacando que a pesar de contar con distintas CNB como el Banco de Barrio que pertenece al Banco de Guayaquil, el que lidera el mercado Lojano es el corresponsal Mi vecino que pertenece al Banco del Pichincha.

**Palabras Clave:** Corresponsal no bancario; productos; servicios.

## Abstract

The article deals with non-banking correspondents (CNB), which are means of access created by banks, in order to provide a variety of products and services such as deposits, withdrawals, and cancellation of public or private assets, thus contributing to financial inclusion and that people do not have to go to the facilities of financial institutions. Their attention has been focused on the incidence of the CNB in the city of Loja, verifying that there has been a monthly evolution in the locality and the repercussion in the population has been positive, both for the people who access these services and for the locals. affiliates that offer them, noting that despite having different CNBs such as the Banco de Barrio, which belongs to Banco de Guayaquil, the one that leads the Lojano market is the correspondent My neighbor, which belongs to Banco del Pichincha.

**Keywords:** Non-banking correspondent; products; services.

## Resumo

O artigo trata dos correspondentes não bancários (CNB), que são meios de acesso criados pelos bancos, com o objetivo de fornecer uma variedade de produtos e serviços como depósitos, saques e cancelamentos de ativos públicos ou privados, contribuindo assim para a inclusão financeira e que

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

as pessoas não precisam ir às instalações das instituições financeiras. A sua atenção tem-se centrado na incidência do CNB na cidade de Loja, verificando-se que tem havido uma evolução mensal na localidade e a repercussão na população tem sido positiva, tanto para as pessoas que acedem a estes serviços como para as afiliadas locais que os oferecem, observando que apesar de ter diferentes CNBs como o Banco de Barrio, que pertence ao Banco de Guayaquil, quem lidera o mercado de Loja é o correspondente Meu vizinho, que pertence ao Banco del Pichincha. Palavras-chave: Correspondente não bancário; produtos; Serviços.

### Introducción

Una buena alianza es clave para alcanzar objetivos de negocio más rápido, por eso es bueno optar por tener un corresponsal no bancario. Los corresponsales no Bancarios son medios de acceso creados por los bancos, mismos que permiten establecer de manera directa contacto con los clientes, beneficiándolos de variedad de servicios que son: depósitos, retiros y cancelación de haberes públicos o privados. En el 2016, según diario El Telégrafo “En el país existieron alrededor de 20.000 negocios afiliados entre ellos tiendas, farmacias, ferreterías y locales comerciales” luego de haberse acogido al programa los negocios debieron en teoría mejorar su desempeño comercial especialmente a volumen de ventas, ingresos y densidad de clientela. Es decir, “el cliente puede transformar el retiro de su dinero en la compra automática de los productos que se expenden en el establecimiento que administra el CNB” (Prado, 2010).

En el análisis de la actividad bancaria a nivel nacional, se observan diferencias tipos de productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras, pero un inconveniente muy común para toda entidad bancaria es que mientras más clientes consigue la calidad de la atención comienza a decaer a causa de las temibles “colas” y el largo periodo de espera por el que atraviesan sus socios o clientes, algo que actualmente se ha podido reducir a través de canales alternativos de atención como por ejemplo: cajeros automáticos, canales electrónicos y los corresponsales no Bancarios.

La investigación es un gran aporte para la Zona 7 ya que se realiza el análisis desde dos perspectivas: oferta y demanda. La oferta se refiere al acceso a servicios financieros, en esta perspectiva se valorará las características de los negocios que funcionan como corresponsales no bancarios, la forma como operan y los criterios que los dueños de esos establecimientos tienen sobre esta herramienta y si la misma ha contribuido a la economía de su negocio. La demanda se

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

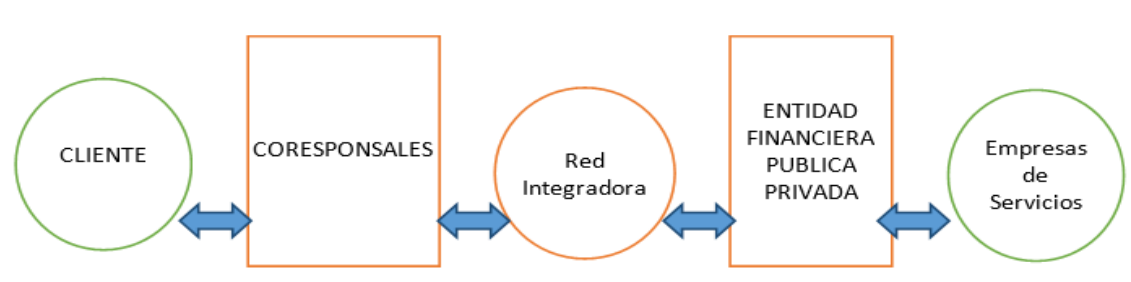
refiere al uso de los servicios financieros, en este punto se valorará las características de las personas, las cuales han hecho uso de estos servicios financieros y sus canales de acceso.

En Latinoamérica, estudios como los de Tuesta, Sorensen, Haring y Cámara (2015) sobre InF y sus determinantes en Argentina, analizando las tres dimensiones que determinan las InF, encontrándose con que la regulación para la InF en ese país es aún incipiente. Para la oferta encontraron que el acceso a los servicios financieros formales estaba dado a través de los canales tradicionales. En lo referente a la edad, el nivel educativo, el ingreso y al uso, son las variables claves que determinan la adquisición de diferentes servicios financieros en la población. Asimismo, encontraron que las barreras de exclusión involuntarias son principalmente la edad y el nivel de ingreso. (Sánchez González, Prada Araque, & Erazo, 2020)

El (Ecuador, 2014), establece que las entidades que conforman el sistema financiero deben fomentar la inclusión financiera mediante la ampliación del acceso y utilización de los servicios financieros formales a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso a ellos, es por ello que los Corresponsales No Bancarios (CNB) juegan un papel importante en cuanto a este proceso. Adema, es difícil que los bancos lleguen a prestar servicios en todas partes abriendo sucursales y oficinas. (Mas, 2008) Por lo cual las instituciones financieras ven en los CNB una forma de brindar alternativas de menor costo para ampliar el acceso y lograr alta penetración (Roa, 2013)

Así (Leonardi, Bailey, Diniz, Sholler, & Nardy, 2016) proponen un modelo en donde integra la entidad financiera pública o privada con la red de tiendas, bancos comunitarios, y oficinas postales para ofrecer al cliente los diversos servicios que necesita la comunidad. En base la revisión de la literatura se propone un esquema general en la siguiente figura:

**Figura 1:** Modelo de Negocios de Corresponsales no Bancarios.



## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

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

Son uno de los medios que ha revolucionado el mercado bancario y constituye “una cadena de distribución con costes muy inferiores al de una agencia bancaria”, estos forman parte a su vez de una gran cadena de emprendimientos en este sentido, que generan inclusión financiera para los sectores más apartados y desatendidos de la población a través de su ingreso en el mercado. (Méndez, 2008)

Los corresponsales generan un beneficio para las tres partes involucradas. Los clientes ganan en conveniencia. Los bancos ganan porque la mayor conveniencia puede traducirse en un mayor uso de sus servicios. Los corresponsales se benefician de dos formas. Primero, por las comisiones por transacción acordadas con el banco. Por cada pago de servicios o por cada depósito hecho a través del corresponsal, el corresponsal recibe una comisión. Segundo, por el mayor número de personas acercándose al establecimiento para hacer transacciones bancarias. Más gente significa más clientes potenciales para el giro principal del corresponsal. (Peña & Vásquez, 2012)

Esta modalidad que fue aceptada en el Ecuador por la Junta Bancaria en junio del 2008 ante la iniciativa del Banco de Guayaquil, pionero en el desarrollo de esta línea de distribución de servicios financieros en el Ecuador aunque ya lleva algunos años afianzada en Colombia, Perú, y principalmente Brasil que fue el primero en Sudamérica en implementarlo en el año 2,000 y son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real. En las ciudades, esta modalidad ha permitido descongestionar las oficinas, y ampliar la cobertura con un canal más flexible que una sucursal o agencia bancaria. (Enríquez, 2010) A través de estos puntos de atención los clientes pueden realizar varios tipos de transacciones. Pueden retirar fondos, consignar en su cuenta de ahorros, consultar saldos, enviar solicitudes de productos financieros, recibir desembolsos de crédito, etc. Por todas estas operaciones el agente corresponsal recibe una comisión previamente acordada entre el banco y él, con lo cual se ha logrado incrementar los niveles de bancarización en Ecuador, el mayor beneficio es que gracias a la

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

tecnología disponible han logrado ampliar su cobertura geográfica e incrementar sus captaciones, el número de clientes y por ende la cantidad de dinero colocado como microcrédito en estas mismas personas a las que de ninguna otra manera hubiera llegado. Es así que se benefician las tres partes, los clientes, el corresponsal y la entidad financiera. (Rivera Guerrero, Ortiz Morejón, & Míguez Gómez, 2017)

De acuerdo a la Codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos en el Libro I Título III el artículo 15 expresa lo siguiente “las entidades financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

- a) Recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;
- b) Apertura de cuenta básica;
- c) Realizar consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;
- d) Efectuar retiros con tarjeta de débito y/o tarjetas prepago;
- e) Realizar recargas de tarjetas prepago;
- f) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- g) Recaudar el pago de servicios básicos;
- h) Pago del bono de desarrollo humano o de los subsidios otorgados por el gobierno (costo no imputable al beneficiario);
- i) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;
- j) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,
- k) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior;

Los servicios señalados en las letras a., c., d., h. y j. de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el directorio de la entidad financiera. Los corresponsales no bancarios podrán entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo, incluyendo aquella relativa a la apertura de cuentas corrientes, de ahorros y depósitos a plazo, así como la relacionada con solicitudes de crédito. Así mismo, los corresponsales no bancarios podrán promover y publicitar los servicios previstos en este artículo. Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva

Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

entidad financiera” (art. 15...) (Libro I Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, 2020)

**Metodología**

El presente estudio es descriptivo, hace referencia al análisis de la incidencia de los corresponsales no bancarios, además se aplica una encuesta a los comerciales afiliados a los CNBs en la ciudad de Loja y a las personas que han accedido al uso de estos productos y servicios financieros.

Los dos enfoques de la presente investigación son: primero el estudio a las personas que son afiliados a los corresponsales no bancarios (CNBs) que ofertan estos servicios financieros y el segundo analiza el uso (demanda) de dichos servicios por parte de la población lojana y para el segundo en el cálculo de la muestra se tomó como fuente los 710 CNBs (Estefania, 2019) que existen en Loja, de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por la Superintendencia de Bancos.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula según (Lind, Marchall, & Wathen, 2008). Se ha considerado un margen de error del 10%, con un nivel de confianza del 95%, (que se encuentra dentro de los parámetros aceptados para calcular la muestra).

**Figura 2**

<b>DESARROLLO DE LA FORMULA</b>	
<b>CORRESPONSALES NO BANCARIOS</b>	<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LOS CNB</b>
<p><b>Datos:</b>                      n = Tamaño de la muestra.                      N = Población (CNB Loja) 710                      Z = Nivel de confianza. 1,96                      P = Probabilidad de éxito 0.5                      Q = Probabilidad de fracaso. 0.5                      E = Margen de error.0, 10%</p>	<p><b>Datos:</b>                      n = Tamaño de la muestra.                      N = Población PEA Loja 198.309                      Z = Nivel de confianza. 1,96                      P = Probabilidad de éxito 0.5                      Q = Probabilidad de fracaso. 0.5                      E = Margen de error.0, 10%</p>
<b>n = 96</b>	<b>n = 85</b>

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

Para realizar el análisis de la Evolución de los Corresponsales No Bancarios en la ciudad se ha tomado en cuenta la información estadística mensual proporcionada por la Superintendencia de Bancos. (SB). (Superbancos.gob.ec, 2020)

### Revisión de literatura

En Ecuador hasta noviembre del 2020, tenemos un número de 33740 corresponsales no Bancarios de las diferentes instituciones financieras. (Superintendencia de Bancos , 2020) Sin embargo, en la provincia de Loja tenemos algunos corresponsales que operan en la ciudad los que pertenecen a diferentes instituciones financieras.

**Figura 3**

<b>INSTITUCIÓN FINANCIERA</b>	<b>NOMBRE DEL CNB</b>
Banco de Guayaquil	Banco de Barrio
Banco Bolivariano	Punto BB
Banco del Pacífico	Tu Banco aquí
Banco Pichincha	Mi Vecino

Liderando el mercado lojano el Banco del Barrio se ha destacado como pionero en la región, tras ser premiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como el mayor proyecto de bancarización de América Latina dentro de los premios Beyond Banking. (La Hora Loja, 2018)

En la actualidad de acuerdo a (Superintendencia de Bancos , 2020) en la provincia de Loja hasta el mes de noviembre del 2020 existían 916 corresponsales no bancarias que prestan sus servicios en diferentes sectores de la provincia como se lo puede apreciar en el siguiente cuadro.

### Distribución de los CNB a nivel provincial

**Figura 4:** CNB a nivel provincial

<b>CANTÓN</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>
Loja	633	628	633
Calvas	30	29	30



Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

Catamayo	40	39	40
Célica	29	29	29
Chaguarpamba	14	14	14
Espíndola	12	13	12
Gonzanamá	11	11	11
Macará	22	22	22
Paltas	27	27	27
Puyango	21	21	21
Saraguro	25	24	25
Sozoranga	5	5	5
Zapotillo	21	21	21
Pindal	19	19	19
Quilanga	3	3	3
Olmedo	4	4	4

**Nota:** En el siguiente cuadro se muestra como están distribuidos los CNB alrededor de la provincia de Loja.

Este cuadro indica datos acerca de los CNB que se encuentran en la provincia de Loja, a pesar de que han existido variaciones durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020 en algunos cantones, se puede observar que después del cantón Loja, se encuentra Catamayo en segundo lugar con más corresponsales dentro de la provincia, recalando que este servicio está incorporado en farmacias, librerías papelerías, supermercados y establecimientos comerciales donde se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicio, a través de la conexión en línea mediante POS o punto de venta el cual es un dispositivo inalámbrico que permite atender al cliente y realizar todos servicios que el mismo requiera.

## Resultados

El pionero en Ecuador en Corresponsales no Bancarios (CNBs) fue el Banco de Guayaquil con Banco del Barrio creado en mayo de 2008. Este tipo de negocio se lo hizo con el objetivo de fomentar una banca más inclusiva. En los últimos 30 años, Banco Guayaquil se ha trazado como meta llegar a ser la red de servicios más grande del país y convertirse en la mejor institución bancaria del Ecuador en términos de calidad, objetivos que los han llevado a readecuar su

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

infraestructura tecnológica, financiera y comercial. Por ello, una de sus estrategias es ampliar su enfoque al 100% de los ecuatorianos, es decir, trabajar con el grupo poblacional no bancarizado y excluido del sistema financiero, donde principalmente la gente de bajo recursos.

El Banco Guayaquil cuenta con una amplia cobertura en las principales ciudades del Ecuador, con un total de 5200 Corresponsales no Bancarios, distribuidas en las regiones norte, centro y sur del país que atienden al público desde las 6 de la mañana hasta las 10 de la noche, cerca de su barrio. En esos lugares también se puede retirar dinero por acreditación de su sueldo. La cuenta amiga es un producto del Banco de Guayaquil que funciona como una cuenta básica que permite abrir una cuenta de ahorros y depositar sin que esto implique una serie de requisitos para aperturarla. En los últimos 5 años, la red de cobertura presenta un crecimiento del 92%. Con los 6,281 puntos de atención distribuidos entre Bancos del Barrio, Cajeros Automáticos y Oficinas Bancarias.

El Banco Guayaquil cuenta con una de las redes de servicios bancarios más grande del país; su presencia se consolida en el 100% de las provincias y en el 99% de los cantones, donde habita el 99% de la población ecuatoriana. Se puede acceder a la Cuenta Amiga en cualquier Banco del Barrio, a nivel nacional, con solo comprar el kit de la Cuenta Amiga, a un costo de USD 4, que incluye una tarjeta de débito, junto a la clave de seguridad personal e intransferible; en otros términos, se recibe la Cuenta de manera inmediata, lista para usar. Por normativa de la Junta Bancaria, la suma de estos movimientos mensuales no puede ser superior a USD 3.000. Este límite tiene relación con el lavado de activos. (Pérez & Jaramillo, 2015)

La idea de Corresponsal no Bancario Pichincha Mi Vecino (CNBs) nace de la necesidad de establecer un modelo de cercanía hacia los clientes y no clientes del banco. Muchas de las estructuras de los canales transaccionales (oficinas, cajeros automáticos y más) que habitualmente se planteaban en la entidad era para atender a zonas urbanas y de clientes que estaban incorporados en el mundo financiero (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2014).

Con este tipo de servicios ofertados se logra revertir en los clientes, en sus necesidades y en sus aspiraciones. El efecto que produce esta lógica bancaria es la movilidad del mercado, lo que involucra que otras personas se adhieran a la propuesta y que el Corresponsal no Bancario crezca en su oferta, así la comunidad tendrá un proceso de evolución importante. Estos son negocios con atención directa al público a los cuales el Banco Pichincha les habilita con la tecnología para atender transacciones financieras de su comunidad, promoviendo una cultura financiera y el

### Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

desarrollo económico del país. Presenta un esquema de servicios similar al del Banco de Guayaquil, estos son sus principales Beneficios y Servicios. (Jaramillo, 2016)

Es así que en el estudio realizado se puede destacar que la gran mayoría de los propietarios de negocios con corresponsal no bancarios tienen otra actividad como celulares, bazares, papelerías y supermercados, estos últimos prestan estos servicios debido a la cantidad de clientes que tienen en sus barrios ya que ofrecen varios productos de primera necesidad. Seguido de los propietarios de tiendas que por lo general se encuentran cada dos cuadras, principalmente en los barrios aledaños al centro de la ciudad y con un porcentaje considerable y en menor proporción los dueños de farmacias, cabinas, internet. Cabe mencionar que muchos de estos negocios optaron por ser CNBs para atraer más clientela y posteriormente aumentar sus ingresos. Además de servir a la comunidad.

**Figura 5:** Evolución de los CNB en la ciudad de Loja.

Mes	Número de CNBs	Porcentaje de Crecimiento
Septiembre	715	2,68%
Octubre	719	2,70%
Noviembre	727	2,73%
Diciembre	730	2,74%

**Nota:** Tabla de crecimiento de los CNB en la ciudad de Loja de acuerdo a la publicación de Superbancos.gov.ec enero 2020.

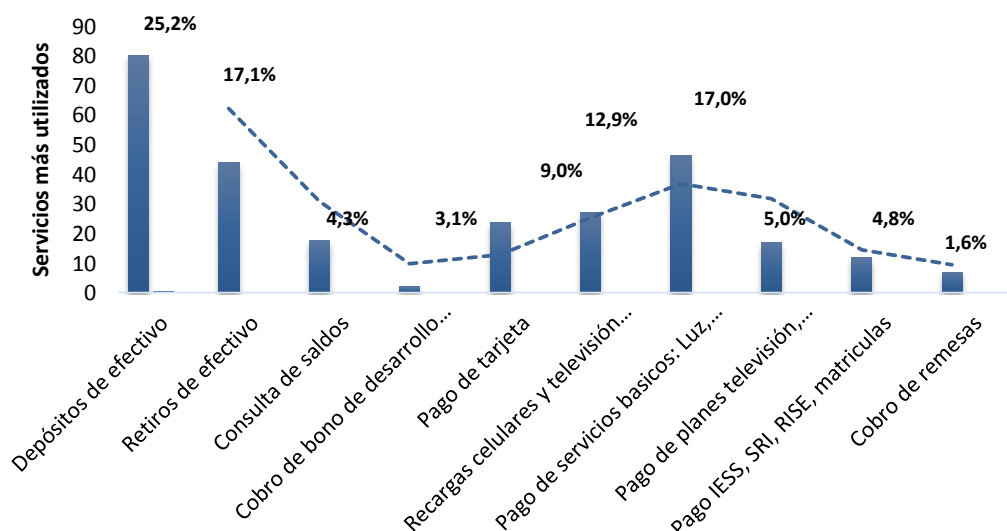
Al momento de analizar los datos se puede determinar que los corresponsales no bancarios en la ciudad cuentan con una aceptación bastante considerable por parte de la población lojana, como se puede observar en el segundo semestre del año 2019 estos CNBs han incrementado un aproximado del 2,71% mensualmente entre los meses de septiembre a diciembre. Estos mismos se encuentran funcionando en sus totalidades, brindando servicios financieros básicos bajo el nombre de una institución financiera convirtiéndose así en los puntos de acceso al sistema formal y contribuyendo a la inclusión financiera de las personas sean clientes o no de la institución financiera, como el incremento de forma sustancial de los niveles de acceso de servicios y productos financieros.

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

Entre los CNBs que funcionan en Loja y que mayor demanda tienen, están: el Banco de Barrio que pertenece al Banco de Guayaquil y Mi vecino que es patrocinado por el Banco de Pichincha. Cabe recalcar que el corresponsal que lidera el mercado lojano es Mi vecino, debido a la gran cantidad de clientes que tiene el Banco Pichincha, los mismos que han optado por utilizar este medio para realizar sus transacciones, ya que se evitan de estar acercando a la única agencia que hay en la localidad a hacer cola y además el factor tiempo es otra de las causas que manifiestan los usuarios.

Por otro lado, el aporte a la inclusión financiera es relevante al contar con 8815 Corresponsales no Bancarios Mi Vecino, con presencia en las 24 provincias del Ecuador. (Coba, 2020)

Para realizar el análisis de las actividades que más se realizan en los Corresponsales No Bancarios en la ciudad se ha tomado en cuenta la información estadística mensual proporcionada por la AsoBanca.



**Figura 6:** Servicio que más se realiza en los CNB.

Las actividades que más se realizan en los CNBs dentro de la ciudad sin tomar en cuenta a que institución financiera pertenezcan son las transacciones más comunes como los depósitos en efectivo que representan un 25,2% del total, puesto que gran parte de la población hace uso de este servicio para cubrir diferentes pagos por obligaciones contraídas y pagos por situaciones diferente; además se puede evidenciar que este servicio es el que mayor ingreso genera los CNBs, seguida

Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

por retiros en efectivo con un 17,10% ya que la mayoría de la población suelen retirar su dinero para cubrir sus obligaciones al instante.

Con un 17% los pagos de servicios básicos los mismo que se los realiza mensualmente, puesto que muchos lojanos ven conveniente pagar esos haberes cerca de sus hogares. Además, se puede mencionar que entre los servicios con menor porcentaje tenemos: cobro de bono desarrollo humano 3,1% y cobro de remesas que representa el 1,6%, aquí cabe mencionar que el corresponsal bancario que presta estos servicios es el Banco de Barrio, el que pertenece al Banco de Guayaquil.

Según los datos de la Asobanca (2019); se puede notar que se cumple con uno de los objetivos de la Inclusión Financiera puesto que uno de los beneficios que posee el cliente es lograr realizar transacciones del día a día cerca de su hogar, además de que el manejo del efectivo de los depósitos es utilizado en algunos casos como un mejor flujo de caja para los negocios.

Los propietarios de negocios que optan por el servicio no necesitan tener conocimiento especializado en banca ya que reciben capacitación durante una semana por un ejecutivo del Banco sin ningún costo, además incluye un Kit de la cuenta básica (denominada así la cuenta para operar transacciones del CNB) la cual tiene el contrato de apertura, una tarjeta electrónica y su instructivo de uso; donde se detallan los riesgos asociados, y todos los procedimientos a realizarse ante cualquier eventualidad.

Para considerar el desempeño comercial se debería tomar en cuenta variables como el nivel de ventas mensual, transacciones de los servicios, etc., en este caso para analizar la incidencia económica de los negocios, con la implementación de los CNBs se elaboró una tabla cruzada con información más relevante.

**Figura 7:** Incidencia en el desempeño económico y comercial de los CNB afiliados.

<b>Frecuencia que los clientes utilizan el CNBs.</b>			
<b>Diariamente</b>	<b>Semanalmente</b>	<b>Mensualmente</b>	
62%	37%	1%	
<b>Comisión por transacción.</b>			
<b>0,5</b>	<b>0,10</b>	<b>0,20</b>	<b>0,30</b>
34%	53%	7%	4%
<b>Monto diario que genera en las transacciones.</b>			

Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

<b>Ninguno</b>	<b>(\$1-\$200)</b>	<b>(\$201-\$300)</b>	<b>(\$301 en adelante)</b>
2%	79%	9%	12%

**Nota:** Tabla de incidencia en el desempeño económico y comercial CNB Loja.

La incidencia en el desempeño económico de los afiliados está representada por las ventas, más las comisiones que estos generan al brindar servicios financieros, en la información recolectada a los afiliados a los CNBs manifestaron que la afluencia de clientes a su local ha incrementado desde que empezó el uso del servicio de CNB, sin tomar en cuenta a que banco pertenezcan, mismos que son utilizados por los clientes en un 62% realizando diferentes transacciones como depósitos, retiros, cobros de remesas, etc.

El afiliado CNBs cobra una tarifa al usuario financiero que va de los US\$0,30 ctvs a los US\$0,50 ctvs de acuerdo al servicio que realice; y sobre dicha tarifa, el CNB gana una comisión, pero esto depende de la IFIS, por ejemplo los CNBs Mi Barrio del Banco de Guayaquil, las comisiones por servicios van de 3 a 6 centavos de dólar o en montos mensuales de US\$60 a US\$100; y, para los CNBs Mi vecino del Banco Pichincha, obtiene un beneficio alrededor de 8 a 11 centavos de dólar. (Sánchez-González, Prada-Araque, & Erazo, 2020)

Esto quiere decir que la utilidad estimada para los dueños de este tipo de negocios de acuerdo a los montos diarios analizados anteriormente bordea “entre \$ 10 y \$ 50” dólares mensuales; es decir realizando desde 200 y 1000 operaciones mensuales.

Sin embargo cabe mencionar que la mayoría de los afiliados optan por cobrar un valor adicional por la transacción que van a realizar además de la comisión ya establecida por el banco, por tal motivo un 53% de los encuestados, cobra una comisión extra de 0.10 centavos de dólar y un 34% cobran 0.05 centavos, mismos que manifiestan que ellos pueden cobrar una comisión extra ya que esto no está prohibido, y revelan que la comisión que les da el banco es mínima y que esta misma es depositada mensualmente directo a su cuenta bancaria, también existen algunos CNBs que no cobran nada ya que al ser negocios grandes no le resta cuánto ganen en comisión pues ellos más valoran que los clientes se acerquen a visitar el negocio y vallan consumiendo alguno de sus productos.

Los incentivos que tiene un corresponsal son las comisiones que gana por las transacciones que realiza, en este caso de acuerdo a la Tabla 31 un 79% por ciento maneja un valor en transacciones

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

diario de \$1 a \$200 estos son aquellos locales como tiendas, farmacias, etc. que se han posicionado en el sector siendo las únicas que prestan estos servicios, consecuentemente en montos tenemos de \$201 a \$300 que corresponde a un 9 % estos negocios por lo general son los supermercados y finalmente con un monto de más de \$301 que pertenece a un 12% están los CNBs que se encuentran en el centro de la ciudad ya que la afluencia de gente es más elevada.

La mayoría de los afiliados a los CNBs indican que esto de prestar servicios financieros es positivo, ya que la afluencia de clientes ha aumentado en su negocio y que además de utilizar el servicio, casi siempre consumen algo, y por ende incrementan sus ventas. Conjuntamente a esto se suma el apoyo de las instituciones financieras cuando existe algún tipo de inconveniente y los atienden por medio del Call center o a su vez envían un ejecutivo que hace una visita mensualmente para reforzar el manejo del equipo saber cómo está operando el CNB. Los CNBs contribuyen al crecimiento de empresarios pequeños como lo es el dueño de una tienda, ferretería, un micro mercado, una farmacia, etc., aportando así al crecimiento de la economía social y solidaria en la ciudad de Loja, además las instituciones financieras han disminuido costos, han ampliado su cobertura y han crecido significativamente mediante estos canales electrónicos.

### Conclusiones

Los Corresponsales no Bancarios aparecen como una necesidad de todos los clientes que, por dificultades de movilización o menor accesibilidad, no tenían la posibilidad de incorporarse a la estructura del sistema financiero. Al ser un Corresponsal no Bancario, el emprendedor (dueño del establecimiento) atenderá depósitos, retiros, pago del Bono de Desarrollo Humano y otras transacciones de usuarios y clientes de las instituciones financieras que ofrecen este producto. Con esta actividad, se aporta al desarrollo de la comunidad y se genera beneficios adicionales para el propietario del negocio. El modelo operativo tecnológico del Corresponsal no Bancario posibilita que el dinero esté en constante movimiento y no se quede en el local, debido a la estructura de seguridad que tienen las transacciones.

Uno de los beneficios que estos productos financieros poseen es su costo de inversión, además de la descongestión y acceso a crédito de forma más ágil a los dueños que cuenta con el servicio. Aplicada la encuesta a los propietarios de CNBs afirman que optaron por contar con el servicio principalmente para incrementar el nivel de ventas y la afluencia de clientela; aunque uno de los

## Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

factores que manifiesta disgustar a los afiliados es el precio de la transacción por las comisiones. En la encuesta se pudo determinar que los mismos son bajos y por esta razón algunos prefieren por cobrar un valor adicional con el fin de obtener más ingresos.

Los corresponsales no bancarios contribuyen a la inclusión financiera, esto es posible evidenciar puesto que un porcentaje elevado de la población tiene acceso al sistema financiero; las estrategias establecidas por parte de las entidades bancarias han permitido llegar a sectores rurales donde existe poco uso de los servicios, lo cual han generado un incremento de clientes. Siendo los promotores el Banco de Guayaquil y el Banco Pichincha.

### Referencias

1. Arroba, Y. C. (29 de Junio de 2015). *Es.Slideshare.net*. Obtenido de Es.Slideshare.net: <https://es.slideshare.net/YayitaCarreraArroba/sistema-financiero-ecuadoriano-49941553>
2. ASFI. (s.f.). Obtenido de ASFI: [https://www.asfi.gob.bo/images/INT\\_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial\\_012014.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Editoriales/2014/Editorial_012014.pdf)
3. *Bancoestudiantil.com*. (13 de Junio de 2018). Obtenido de Bancoestudiantil.com: <https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/>
4. *Caf.com*. (5 de Octubre de 2013). Obtenido de Caf.com: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/5-caracteristicas-del-acceso-a-los-servicios-financieros/>
5. Coba, K. D. (2020). *Crisfe Fundación*. Obtenido de Crisfe Fundación: <https://www.consejosfinancieros.org.ec/index.php/noticias/12-noticias/72-corresponsales-no-bancarios>
6. Ecuador, C. O. (2014). *Asamblea Nacional de Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/669-codigo-monetario-y-financiero>
7. *Enciclopediafinanciera.com*. (19 de Junio de 2018). Obtenido de Enciclopediafinanciera.com: <https://www.encyclopediainanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm>
8. Enríquez, Á. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. México.



Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

9. Estefania, P. S. (lunes de Enero- noviembre de 2019). *Superintendencia de Bancos* . Obtenido de Superintendencia de Bancos : <https://www.superbancos.gob.ec>
10. *Fundacionmicrofinanzasbbva.org*. (2020). Obtenido de *Fundacionmicrofinanzasbbva.org*: <http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/impulso-de-la-inclusion-financiera-a-traves-de-medios-de-pago-alternativos/>
11. *Ilo.org*. (s.f.). Obtenido de *Ilo.org*: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/financial-services-professional-services/lang--es/index.htm>
12. Jaramillo, C. B. (2016). *LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS (BANCO DEL BARRIO)*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2036/1/UNACH-FCP-ECO-2016-0013.pdf>
13. La Hora Loja. (Diciembre de 2018). *Son 10 años del Banco de Barrio y en Loja también lo celebraron*. Obtenido de La Hora: <https://lahora.com.ec/loja/noticia/1102204917/son-10-anos-del-banco-de-barrio-y-en-loja-tambien-lo-celebraron>
14. Leonardi, P., Bailey, D., Diniz, E., Sholler, D., & Nardy, B. (2016). *Systems Implementation: The Case of Brazil's Correspondent Banking System*. *MIS Quarterly*, 40(2), 461-473. Obtenido de [https://portal.fgv.br/sites/portal.fgv.br/files/pdf\\_eduardo\\_diniz\\_multiplex\\_appropriation\\_in\\_correspondent\\_banking\\_system.pdf](https://portal.fgv.br/sites/portal.fgv.br/files/pdf_eduardo_diniz_multiplex_appropriation_in_correspondent_banking_system.pdf)
15. Libro I Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado. (2020). Artículo 15. *Normas de Control para la Apertura y cierre de Canales de Atención al consumidor Financiero de la Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos*. . Quito, Ecuador: Superintendencia de Bancos y Seguros.
16. Lind, D., Marchall, W., & Wathen, S. (2008). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* . México: MC GRAW - HILL INTERAMERICANA.
17. Mas, I. (2008). *Posibilidad de hacer (pequeños) depósitos y pagos en cualquier lugar*. *Banco Mundial*. Obtenido de <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/429291468314090068/posibilidad-de-hacer-pequenos-depositos-y-pagos-en-cualquier-lugar>

Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

18. Méndez, M. (2008). *Los corresponsales no bancarios disminuyen los costos. Gestión*, 30-31. Obtenido de <http://www.marielamendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancarios-en-ecuador.html>
19. *Mytriplea.com*. (2018). Obtenido de *Mytriplea.com*: <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/sistema-bancario/>
20. Peña , P., & Vásquez , A. (2012). EL impacto de los corresponsales bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. *Estudios Económicos CNBV, Vol. 1*, 198-215.
21. Pérez, S. L., & Jaramillo, C. B. (2015). *LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS (BANCO DEL BARRIO)*. Riobamba.
22. Prado, M. M. (Marzo de 2010). *Marielamendezprado.com*. Obtenido de *Marielamendezprado.com*: <https://www.marielamendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancarios-en-ecuador.html>
23. República del Ecuador, B. (2008). *República del Ecuador. Banco Central. (2008). Resolución No. JB2008-1150. Quito: Junta Bancaria del Ecuador*. Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/medios/.../2008/Junta\\_Bancaria/resol\\_JB-2008-1150.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/.../2008/Junta_Bancaria/resol_JB-2008-1150.pdf)
24. Rivera Guerrero, A., Ortiz Morejón, E., & Miguez Gómez, M. (2017). Banca no corresponsal: Estrategias e importancia de la banca tradicional . *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 464-469.
25. Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos CEMLA*. , 0:121-148. .
26. Sánchez González, C., Prada Araque, D., & Erazo , F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo gerencial*, 1-23.
27. Sánchez-González, C., Prada-Araque, D., & Erazo, F. (31 de Enero de 2020). *Revistas.unisimon.edu.c*. Obtenido de *Revistas.unisimon.edu.c*: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial>
28. *Superbancos.gob.ec*. (s.f.). Obtenido de *Superbancos.gob.ec*: [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)
29. *Superbancos.gob.ec*. (Enero de 2020). Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
30. Superintendencia de Bancos . (Noviembre de 2020). *Datos de Servicios Financieros*. Obtenido de *Datos de Servicios Financieros*: [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja

---

31. *Tusfinanzas.ec*. (31 de Agosto de 2015). Obtenido de *Tusfinanzas.ec*:  
<https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|