



Tecnocomputación 3000, S.A



## **Corresponsal No Bancario** *“La Banca en tu esquina”*

**perto**  
una empresa digicon

## Introducción

La búsqueda constante de la eficiencia operativa y una lucha por mantener una estructura de costos eficientes, ha sido y continúa siendo uno de los objetivos principales de cada uno de los integrantes de sistema financiero nacional.

De allí que la banca esté día a día al asecho de iniciativas, innovaciones, y experiencias que impliquen mejoras continuas a sus procesos, operaciones y servicios que los acerque cada vez más a sus clientes.

Existen muchos casos exitosos producto de estas búsquedas, un ejemplo de esto lo representa la adopción y evolución de los canales de distribución. Es así como de la tradicional agencia bancaria y gracias a esta evolución, hoy en día contamos con una serie de productos y servicios que ofrecen a los clientes más facilidad de acceso, disponibilidad, rapidez, confianza y seguridad; al mismo tiempo brindándole a las instituciones economías de escala que permiten hacer sus costos razonablemente más bajos y lograr operaciones más eficientes.

No obstante lo antes descrito, la masificación de los servicios bancarios aun está lejos de ser una realidad, existe un importante número de personas que poco interactúan con estos nuevos canales o engrosan las filas del sector de los no bancarizados.

Es así como en Brasil y desde hace varios años se ha puesto en práctica de forma exitosa el concepto del “**Corresponsal Bancario**”. Según datos de la Febraban (Federación Brasileira de Bancos) en el año 2005 la banca procesó 296 Millones de transacciones obtenidas de corresponsales bancarios, un 58% más que en el año 2004, comparado con un crecimiento de 11% en transacciones de terminales POS y 9,10% en transacciones de cajeros automáticos ATM. Hoy en día Brasil cuenta con más de 200.000 corresponsales bancarios. (<http://www.febraban.org.br>).

## ¿Qué es un Corresponsal Bancario?

El “**Corresponsal Bancario**” es un acuerdo que se firma entre una institución bancaria y un establecimiento no financiero en donde se habilita a este último para ofrecer determinados productos y servicios a los clientes en nombre del Banco.

El concepto de “**Corresponsal Bancario**” puede ser implementado de muchas formas y combinaciones. A continuación presentamos una visión que hemos desarrollado ajustada al entorno del mercado venezolano actual.

## La Oportunidad

Actualmente en Venezuela el índice de bancarización ronda el 30% de la población, adicionalmente existen factores tales como: la pobreza, la geografía nacional, la densidad poblacional, y el desarrollo de los centros urbanos que tradicionalmente han dado pie a una concentración de los servicios bancarios. Esto ha traído como consecuencia que en gran parte del territorio nacional no exista oferta de Servicios bancarios o sencillamente se encuentren muy distantes, lo que a su vez los hace más difícil y costosos.

### **La Banca ha reconocido que este entorno en Venezuela está cambiando.**

Durante los últimos años se han realizado importantes inversiones para lograr aumentar el acceso a productos y servicios financieros a través de canales electrónicos. Estos incluyen principalmente: Cajeros Automáticos, Home Banking, y Terminales POS entre otros. Estos canales han representado múltiples beneficios a la Banca, sin embargo aun no llegan a la mayoría de los clientes.

Otras variables como el desarrollo de las tecnologías de información y un crecimiento acelerado de las comunicaciones han cambiado la actividad diaria de las personas y su forma de realizar sus operaciones financieras.

La Banca ha reconocido que existe un importante segmento de la población no bancarizada y ha trazado estrategias para captar a estos potenciales clientes. La mayoría de estas estrategias han estado centradas en Micro créditos, dejando a un lado una gran oportunidad de negocios asociado a las transacciones electrónicas.

El **Corresponsal Bancario** representa una oportunidad en diversos ejes que puede comprender entre otros:

- ➔ Iniciativa para generar mayores ingresos a través de comisiones.
- ➔ Diversificación/Masificación de canales electrónicos con niveles de inversión más bajos a los tradicionales.
- ➔ Diversificación y cobertura geográfica.
- ➔ Penetración de segmentos tradicionalmente desatendidos.
- ➔ Mejorar las relaciones de negocio y ventas cruzadas con establecimientos comerciales.
- ➔ Mejorar la atención al cliente, aumentando su fidelidad.

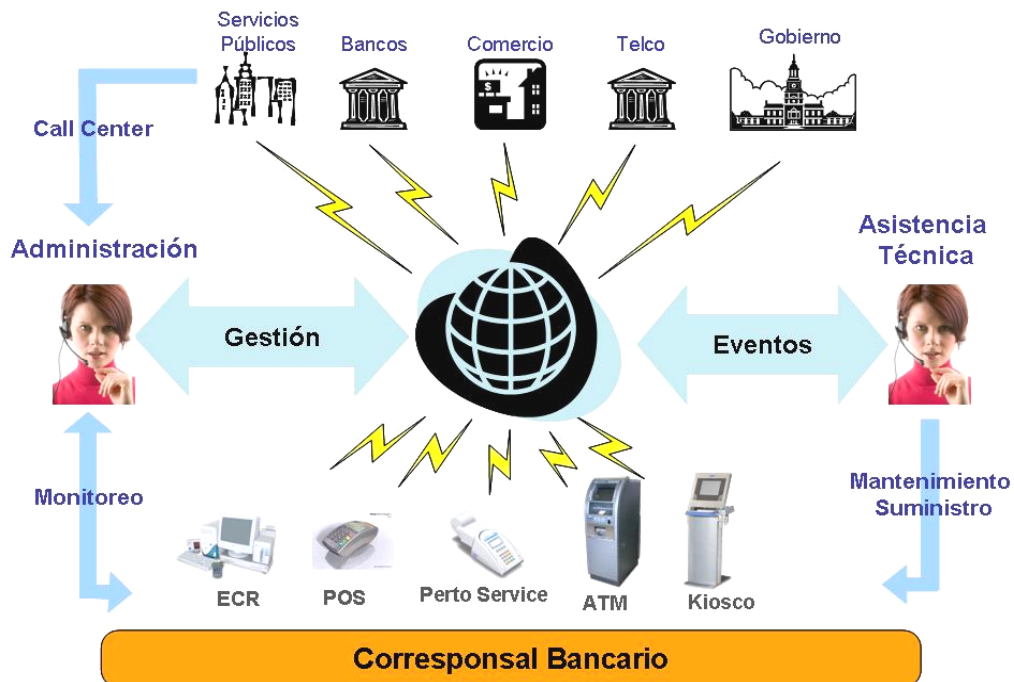
**Participantes:** Los siguientes participantes son los principales actores dentro de uno de los posibles esquemas para implementar este tipo de servicio.

**Institución Bancaria:** Es el ente que tiene la relación comercial con los clientes, de allí que es el responsable por la afiliación, registro, habilitación y liquidación de establecimientos, así como la gestión de autorización y aprobación de las transacciones realizadas por los clientes en la red de Corresponsales habilitados.

**Intermediario:** Es la empresa encargada de proveer los sistemas y servicios que requieren la institución financiera, los corresponsales y la red. Estos servicios incluyen las actividades de instalación, adiestramiento, soporte, monitoreo, y actualizaciones de aplicativos y equipos.

**Corresponsal Bancario:** Son los establecimientos que han firmado el acuerdo con la institución financiera para ejecutar las operaciones habilitadas por el banco y solicitadas por los clientes.

**Clientes:** Son las personas ó instituciones, que tienen la relación comercial con el banco y que utilizan los servicios ofrecidos por el **Corresponsal Bancario** para movilizar o administrar su cuenta. Entre estos servicios pueden estar típicamente: consultas de cuentas, últimos movimientos, pagos, transferencias, retiros, etc. entre otras. Es posible también considerar como clientes, personas naturales o jurídicas que no tienen relación con la institución, y que deseen iniciar una relación ó sencillamente utilizar la comodidad del corresponsal bancario para realizar alguna transacción pagando una comisión.



**Servicios:** Los servicios de los corresponsales pueden comprender una variada gama de transacciones, generalmente estas son asistidas por una persona del establecimiento y/o en ciertos casos por un personal del banco dentro del mismo establecimiento.

Algunas de las transacciones tradicionales pueden incluir:

<b>Consulta de cuentas</b>	<b>Pago de Servicios</b>
<b>Últimos movimientos</b>	<b>Prepago</b>
<b>Transferencias</b>	<b>Pago con Tarjeta de Débito</b>
<b>Retiros</b>	<b>Depósitos</b>

Igualmente es posible para el Banco ajustar la mezcla de servicios a ofrecer por el **Corresponsal Bancario** en base a diversos criterios como: riesgo, ubicación geográfica, volumen transaccional, categoría de establecimiento.

La comodidad de ofrecer estos servicios a los clientes en su entorno representa comisiones por transacción que son compartidas con el **Corresponsal Bancario**; este acuerdo representa beneficios mutuos para todos los participantes antes mencionados.

## **Beneficios**

Los principales beneficios para cada uno de los participantes son:

### ***Al Cliente***

- ➔ Facilidad de acceso
- ➔ Rapidez, comodidad.
- ➔ Seguridad y confianza

### ***Al Corresponsal***

- ➔ Aumento del flujo de personas
- ➔ Incremento Ventas
- ➔ Fidelización
- ➔ Prestigio al establecimiento
- ➔ Ingresos adicionales

### **Al Banco**

- ➔ Generación de nuevos ingresos
- ➔ Aumento de la penetración
- ➔ Diversificación de la estrategia de canales
- ➔ Protección ante ajustes al marco regulatorio
- ➔ Aumenta cobertura geográfica
- ➔ Alivia el flujo de personas de las agencias
- ➔ Disminuye el consumo de estructura de las agencias
- ➔ Incremento de transacciones electrónicas

### **Conclusiones:**

El concepto de **Corresponsal Bancario** representa una forma creativa de acercar más los productos y servicios bancarios a la población. El entorno social y geográfico venezolano presenta oportunidades para la banca de ampliar y modernizar la estrategia de canales electrónicos y al mismo tiempo explotar segmentos tradicionalmente no atendidos.

La solución de **Corresponsal Bancario** es una iniciativa probada en diversos países del mundo, incluyendo varios en nuestra región, donde ha resultado ser exitosa y rentable.