

Versión Pública

TEMA: CORRESPONSALES NO BANCARIOS A NIVEL NACIONAL
Informe Especial N° SCPM-IAC-0023-2017

Fecha de elaboración: 20 de julio de 2018

Fecha de la versión pública: 17 de octubre de 2018

Elaborado por: Andrea Asuero - Analista Económico
Revisión Jurídica: Santiago Casa/Patricio Aguilar - Analistas Jurídicos
Aprobado por: Gonzalo Lima - Director Nacional de Información Técnica y Estudios
Estratégicos

Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia
Dirección Nacional de Información Técnica y Estudios Estratégicos

Fecha de elaboración: 20 de julio de 2018

www.biblioteca.com

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 2 del Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, el cual textualmente indica:

“Publicidad.- Las opiniones, lineamientos, guías, criterios técnicos y estudios de mercado de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, se publicarán en su página electrónica y podrán ser difundidos y compilados en cualquier otro medio, salvo por la información que tenga el carácter de reservada o confidencial de conformidad con la Constitución y la ley.

Las publicaciones a las que se refiere el presente artículo y la Disposición General Tercera de la Ley, se efectuarán sin incluir, en cada caso, los aspectos reservados y confidenciales de su contenido, con el fin de garantizar el derecho constitucional a la protección de la información.”

A continuación se presenta la versión pública del Estudio de Mercado o Informe Especial relacionado con el sector de corresponsales no bancarios, desarrollado por la Dirección Nacional de Información Técnica y Estudios Estratégicos de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, debiendo indicar que el texto original del estudio o informe especial no ha sido modificado en su esencia, únicamente en su estructura y omitido información confidencial y reservada de los operadores económicos involucrados en el presente análisis.

Contenido	
Glosario	5
ANTECEDENTES	6
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO I: ANÁLISIS	8
1. Descripción del Sector	8
2. Sector al que pertenecen los Corresponsales No Bancarios	10
3. Marco Normativo	10
3.1 Constitución de la República del Ecuador	10
3.2 Código Orgánico Monetario y Financiero	10
3.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	12
3.4 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM)	12
3.5 Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos	13
4. Distribución de los CNB a nivel nacional	18
4.1 Distribución por Región	18
4.2 Distribución por Provincia	19
4.3 Distribución de los CNB por cantones en las provincias con mayor presencia	20
5. Participación de los CNB por Institución Financiera	26
5.1 Puntos de Atención	26
5.2 Servicios de CNB por Institución Financiera	26
5.2.1 “Mi Banco Banco Aquí” - Banco del Pacífico	26
5.2.2 Mi Vecino-Banco Pichincha	¡Error! Marcador no definido.
5.2.3 Banco del Barrio-Banco Guayaquil	31
5.2.4 Pago Ágil - Banco Bolivariano	¡Error! Marcador no definido.
5.2.5 Del Bank - Banco Del Bank	36
6. Valores Transaccionados por CNB	37
7. Entrevistas a Operadores Económicos e Instituciones Pública	¡Error! Marcador no definido.
8. Encuestas Realizadas	38

8.1 Resultados de la Inspección y Encuestas a los Corresponsales No Bancarios	38
9. Revisión de contratos de CNB	39
HECHOS SUBSECUENTES.....	40
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.

VERSIÓN PÚBLICA

Glosario

Actividad financiera: Es el conjunto de operaciones que se efectúan en el mercado de oferentes y demandantes de recursos financieros.

ATM: cajero automático.

Banco: Es una institución financiera que se encarga de captar recursos en forma de depósitos y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros.

Bancarización: Es el uso de los medios de pago del sistema financiero por parte de las personas naturales o jurídicas para realizar sus transacciones.

Canales Electrónicos: Se refiere a todas las vías o formas a través de las cuales los clientes o usuarios pueden efectuar transacciones con las instituciones del sistema financiero, mediante el uso de elementos o dispositivos electrónicos o tecnológicos, utilizando o no tarjetas.

Corresponsales No Bancarios (CNB): Son canales mediante los cuales las entidades financieras bajo su entera responsabilidad pueden prestar sus servicios a través de terceros.

IVR: Sistemas de audio respuesta.

PIN PAD: Dispositivo electrónico usado en transacciones con tarjetas de crédito o débito.

Máquina POS: Punto de venta electrónico.

Profundización Financiera: Se entiende como la relación del saldo de créditos totales o depósitos totales, frente al PIB nominal.

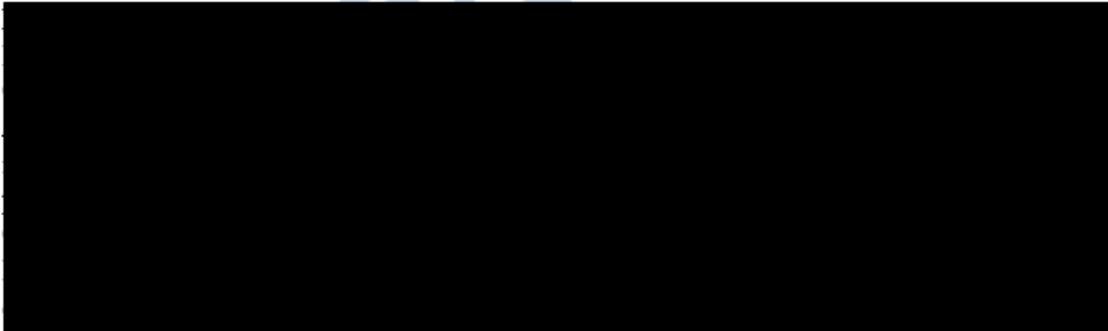
ANTECEDENTES

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado (SCPM), de acuerdo a lo establecido en el Art. 38 de la LORCPM, el cual menciona que la SCPM, a través de sus órganos ejercerá entre sus atribuciones: *“1. Realizar los estudios e investigaciones de mercado que considere pertinentes, para ello podrá requerir a los particulares y autoridades públicas la documentación y colaboración que considere necesarias”*.

Así también, dentro de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Nacional de Información Técnica y Estudios Estratégicos-DNITEE menciona en el literal p) del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SCPM, que se le confiere entre otras atribuciones y responsabilidades lo siguiente: *“Elaborar estudios e investigaciones de mercado e informes especiales en materia de competencia”*.

Con estos antecedentes la DNITEE de la Intendencia Nacional de Abogacía de la Competencia (INAC), en atención al Plan Nacional Anual de Estudios de Mercado del 2017, ha procedido a efectuar el Informe Especial relacionado con la actividad de corresponsales no bancarios (CNB) a nivel nacional, el mismo que se encuentra asignado en el sistema ANKU con el número de expediente SCPM-IAC-0023-2017.

El presente análisis contempla información relacionada con los servicios que prestan los CNB de cinco (5) instituciones financieras durante el período comprendido del año 2015 a mayo 2018.



INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras que cuentan con autorización de la Superintendencia de Bancos (SB) pueden ofrecer servicios financieros a través de corresponsales no bancarios como: tiendas, minimarkets, bazares, supermercados, farmacias, entre otros; cuyo propósito es ampliar su cobertura a lugares geográficos donde no tienen presencia a través de comercios particulares, los cuales pueden ejecutar las siguientes transacciones según las Normas de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos expedidas mediante Resolución No. SB-2016-940 de 6 de octubre de 2016 y que son: 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.

A nivel nacional hasta junio de 2017, cinco (5) bancos implementaron el servicio de CNB a través de 23.778 puntos de atención, siendo éstos: Pichincha – “Mi Vecino” (9.040), Guayaquil – “Banco del Barrio” (5.200), Pacífico – “Mi Banco Banco Aquí” (9.353), Bolivariano – “Pago Ágil” (184) y Banco Del Bank - “Del Bank” (1). Es importante indicar que mediante este canal las instituciones referidas han recaudado por concepto de depósitos un total de USD 3.210 millones en el periodo comprendido de 2015 a jun. 2017

Los servicios de los CNB se encuentran identificados en el CIU K64 “Actividades de servicios financieros, excepto los de seguros y fondos de pensiones”.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la operatividad de los servicios de los CNB autorizados, así como identificar posibles barreras de entrada para el otorgamiento de los mismos y acuerdos de exclusividad por parte de las instituciones financieras.

Objetivos Específicos

1. Analizar la normativa vigente respecto a los CNB;
2. Conocer el funcionamiento que brindan;

3. Conocer la distribución y su participación en el mercado, y;
4. Determinar la existencia de posibles barreras de entrada y acuerdos de exclusividad en los servicios.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS

1. Descripción del Sector

Para la descripción del sector se ha considerado únicamente la información relacionada a las cinco instituciones financieras que ofrecen los CNB.

Las instituciones financieras autorizadas por la SB para brindar servicios de CNB son: Pichincha, Guayaquil, Pacífico, Bolivariano y Del Bank.

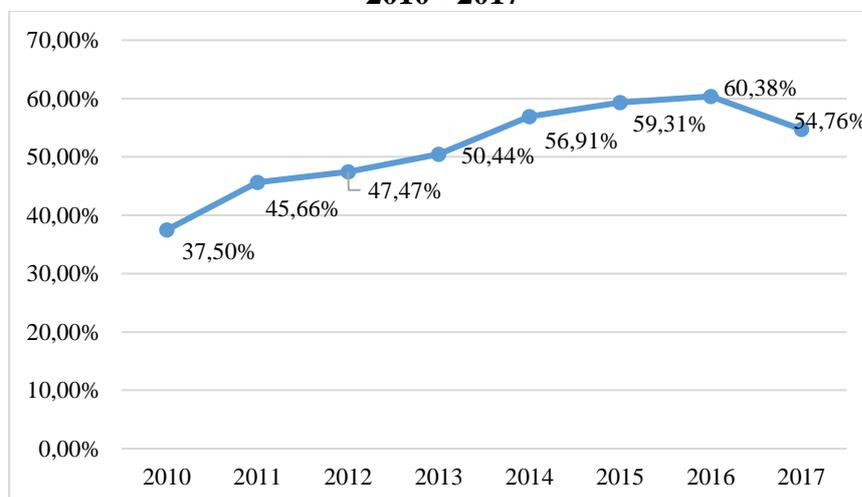
Con el propósito de masificar y modernizar el uso de servicios bancarios que permitan la inclusión financiera y bancarización de la ciudadanía en general, las referidas instituciones financieras han implementado la utilización de canales alternativos para ofrecer estos servicios que lleguen a lugares que no pueden cubrir.

Este canal permite que las entidades financieras puedan prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos, los cuales deben observar la existencia de un adecuado control interno, seguridades físicas, de tecnología de información, entre otras.

Según el Boletín Series Banca Privada emitida por la SB a diciembre de 2017, el porcentaje de profundización financiera alcanzó el 24% respecto a la cartera de créditos y del 28% en relación a obligaciones con el público, estos porcentajes se han establecido en comparación al PIB.

A continuación se muestra la evolución que ha existido en cuanto a la bancarización en el país durante el periodo 2010-2017.

Gráfico N° 1
Evolución de Bancarización
2010 - 2017



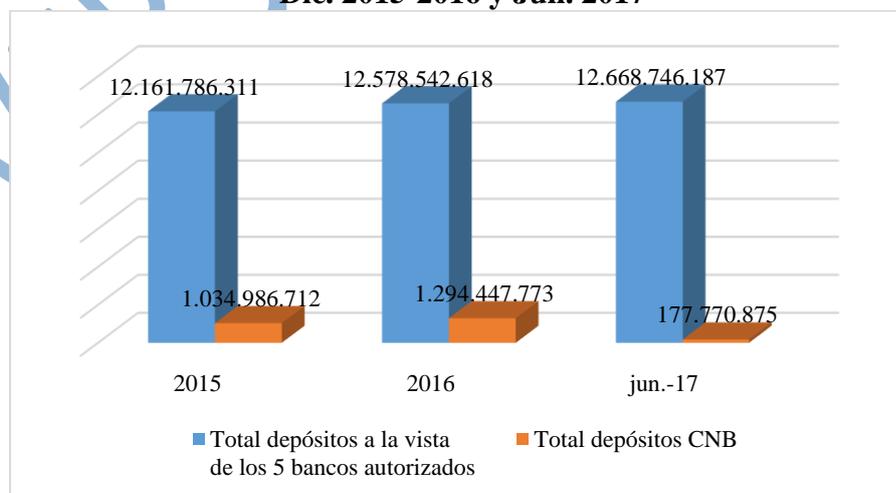
Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estudios Estratégicos

En el gráfico N° 1 se puede observar que el porcentaje de bancarización ha mantenido un crecimiento sostenido pasando del 37.50% en el año 2010 al 60.38% en el 2016, sin embargo, se determina una ligera reducción a diciembre del 2017 del 54.76%.

De otra parte, se presenta en el gráfico N° 2 el total de depósitos de los CNB frente a los depósitos a la vista de los bancos autorizados con saldos cortados a los meses diciembre de 2015 y 2016 y junio de 2017.

Gráfico No. 2
Depósitos de CNB frente a Depósitos a la Vista de Bancos Autorizados
Dic. 2015-2016 y Jun. 2017



Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador y Entidades Bancarias CNB

Elaborado por: Dirección Nacional de Información Técnica y Estudios Estratégicos

2. Sector al que pertenecen los Corresponsales No Bancarios

Los CNB son una delegación que otorga los bancos privados autorizados por la SB a fin de que a través de estos brinden servicios financieros, debiendo indicar que de las 24 entidades financieras, únicamente cinco brindan este servicio dentro de este sector.

3. Marco Normativo

3.1 Constitución de la República del Ecuador

El Art. 302 de la Constitución determina como objetivo de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera las siguientes: “(...) 1. *Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia. (...)*”.

De acuerdo al Art. 308 de la norma Suprema, se determina que: “*Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.*”

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura (...)”.

El Art. 309 de la Constitución señala: “*El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones*”.

3.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

Los objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero conforme el Art. 3, entre otros, son:

“(...) 2. *Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado; 6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros (...)*”

Los principios de aplicación del Código Orgánico Monetario y Financiero conforme el Art. 4, entre otros, son:

“(...) 2. La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real; 4. La inclusión y equidad; 5. El fortalecimiento de la confianza; y, 6. La protección de los derechos ciudadanos”.

La finalidad de la Superintendencia de Bancos conforme el Art. 60 es: *“(...) la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.”*

Así también, referente a las funciones que puede ejercer la Superintendencia de Bancos, el Art. 62 destaca, entre otras, las siguientes:

“(...) 1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; (...) 4. Autorizar las actividades de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado; (...) 6. Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control y sobre las personas naturales o jurídicas que incumplan las disposiciones de este Código, en el ámbito de su competencia; 7. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan; (...) 11. Cuidar que las informaciones de las entidades bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión; (...) 16. Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control, para lo cual podrá solicitar o practicar de oficio, según sea el caso, las acciones de control necesarias para su esclarecimiento; 17. Establecer las cláusulas obligatorias y las prohibiciones de los contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros; (...) 21. Controlar que las entidades del sistema financiero público y privado cumplan con las decisiones adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; (...) 27. Imponer las sanciones previstas en este Código; (...)”.

El Art. 144 del Código refiere: *“La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el ámbito de sus respectivas competencias, autorizarán a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades*

financieras. En la autorización indicada, se determinará las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros que podrán ejercer las entidades, por segmentos, de acuerdo con su objeto social, línea de negocio, especialidades, capacidades y demás requisitos y condiciones que para el efecto establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (...)”

El último inciso del Art. 242 del Código dispone: “(...) Si por disposición legal expresa, otras instituciones del Estado tienen la necesidad de requerir información a las entidades financieras, este requerimiento deberá ser canalizado a través de los organismos de control, los que, previa determinación sobre su causa y fines, la recabarán y entregarán.”

3.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor salvaguarda el derecho de los usuarios y consumidores garantizando a que sean bien informados sobre los bienes o servicios que prestan los operadores económicos, es así que, el Art. 2 establece como información básica lo siguiente: “(...) datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio (...)”; el numeral 4 del Art. 4 garantiza a los consumidores su derecho a una: “(...) información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar (...)”; concomitantemente el Art. 17 del cuerpo legal analizado, obliga a los proveedores a: “(...) entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.”

3.4 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM)

Según el Art. 1 de la LORCPM el objeto de esta Ley es: “(...) evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.”

El Art. 2 de la LORCPM en cuanto al ámbito de la Ley refiere: “Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.

Las conductas o actuaciones en que incurriere un operador económico serán imputables a él y al operador que lo controla, cuando el comportamiento del primero ha sido determinado por el segundo (...)”.

Los numerales 11, 15 y 19 del Art. 9 de la LORCPM mencionan: “La fijación, imposición, limitación o establecimiento injustificado de condiciones para la compra, venta y distribución exclusiva de bienes o servicios”; “*La implementación de prácticas exclusorias o prácticas explotativas*”; y, “*Establecer, imponer o sugerir contratos de distribución o venta exclusiva, cláusulas de no competencia o similares, que resulten injustificados.*”

La Disposición General Quinta de la LORCPM ordena: “*(...) los operadores económicos adecuarán su comportamiento, operaciones, contratos y en general todas sus actividades económicas al régimen previsto en esta Ley de manera inmediata.*”

3.5 Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos:

El Art. 1, literal d) de la Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos, define a los CNB como: “*(...) Son canales mediante los cuales las entidades financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados por el organismo de control, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras. Podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar domiciliadas en el país*”.

La Sección IV relacionada con los CNB de la norma ibídem señala:

“Art. 12.- *La solicitud de aprobación del canal de corresponsales no bancarios, deberá ser suscrita por el representante legal de la entidad financiera y se presentará a la Superintendencia de Bancos adjuntando la copia certificada del acta de la sesión del directorio en la que se haya resuelto la utilización de este tipo de canal, la que deberá estar acompañada del proyecto con el que se fundamentó la viabilidad de la adopción de este canal. Adjunto a la solicitud también se enviará el contrato tipo que la entidad financiera suscribirá con las personas naturales y jurídicas, el que deberá reunir los requisitos establecidos en los artículos 13, 14 y 15 de la presente norma. Cuando al contrato tipo se incorporen otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en los citados artículos, dichas cláusulas deberán ser previamente conocidas y analizadas por la Superintendencia de Bancos. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser comunicada al organismo de control.*

¹ Expedida mediante Resolución No. SB-2016-940, de 6 de octubre de 2016.

El proyecto referido en el párrafo anterior, deberá demostrar que la entidad cuenta con la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales no bancarios, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica debe estar conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las instalaciones de los corresponsales; adicionalmente, la entidad deberá remitir el informe del comité de riesgos que contenga los fundamentos sobre la viabilidad de adoptar este canal; la parte correspondiente de su manual de procesos en el que consten tanto las políticas de control, seguridad y contingencia que se hubiere definido para este canal, como la forma de funcionamiento para el suministro de servicios financieros.

La Superintendencia de Bancos podrá negar las solicitudes de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad financiera solicitante acusare deficiencias de patrimonio técnico; incumplimientos de la norma de prevención y control de lavado de activos; incumplimientos a las disposiciones de la norma de riesgo de liquidez y de riesgo operativo que tengan impacto en la adopción de dicho canal, que hayan sido determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna.

Una vez obtenida la autorización respectiva, las entidades financieras notificarán a la Superintendencia de Bancos y al público en general, la apertura de cada corresponsal no bancario, por lo menos con quince (15) días de anticipación al inicio de operaciones.

Art. 13.- *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 entidad financiera.

Art. 14.- *Las entidades financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir contratos, con base en el modelo que será establecido por la Superintendencia de Bancos, el cual deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:*

- a. La indicación expresa de la plena responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;*
- b. Las obligaciones de ambas partes;*
- c. La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la entidad financiera, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;*
- d. Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos.*

Las medidas mencionadas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios financieros y realización de operaciones, montos máximos por transacción; número máximo de transacciones diarias por cliente o usuario financiero o tipo de transacción. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la entidad financiera el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o cuando se excedieran los límites establecidos; la contratación de seguros; la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;

- e. La obligación del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico del banco, situado en las instalaciones del corresponsal. Este documento deberá contener por lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción realizada, así como el nombre del corresponsal no bancario y el de la entidad financiera;*
- f. El cargo que realizará la entidad financiera a favor del corresponsal no bancario, y la forma de pago;*
- g. Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;*

- h. La asignación del respectivo corresponsal no bancario a una oficina de la entidad financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con dicha oficina;*
- i. La obligación del corresponsal no bancario de mantener el sigilo bancario a cargo del corresponsal no bancario respecto de la información de los clientes y usuarios de la entidad financiera;*
- j. La obligación de la entidad financiera de suministrar a los corresponsales no bancarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;*
- k. La obligación de la entidad financiera de suministrar al corresponsal no bancario la debida capacitación que asegure la prestación adecuada de los servicios acordados;*
- l. La obligación del corresponsal no bancario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y tecnológica adecuada, como el recurso humano para la prestación eficiente y efectiva de los servicios financieros;*
- m. La descripción técnica de los terminales electrónicos que la entidad financiera situará en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia;*
- n. La autorización para el corresponsal no bancario de emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios para transacciones relacionadas con su propio negocio; y,*
- o. La facultad de la Superintendencia de Bancos de realizar inspecciones in situ a los corresponsales no bancarios, en el ámbito de su competencia.*

Las partes contratantes podrán incluir otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en el presente artículo, las que serán conocidas y analizadas por la Superintendencia de Bancos, cuando la entidad financiera remita el respectivo contrato para su verificación.

Art. 15.- *Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:*

- a. Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad financiera correspondiente;*
- b. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad financiera;*
- c. Cobrar a los clientes o usuarios cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;*
- d. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,*
- e. Prestar servicios financieros por cuenta propia.*

Art. 16.- *La entidad financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:*

- a. La denominación "corresponsal no bancario", señalando el nombre de la entidad financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el canal;*

- b. Que la entidad financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios financieros por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;*
- c. Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;*
- d. Los límites establecidos para la prestación de los servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; y,*
- e. Los cargos que cobra la entidad financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario.*

Art. 17.- *Las entidades financieras tendrán las siguientes obligaciones:*

- a. Incorporar, en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, su forma de funcionamiento, el tipo y periodicidad de la capacitación a los corresponsales, los mecanismos de prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para asegurar la continuidad del servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en la norma de gestión de riesgo operativo;*
- b. Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, el monto máximo por transacción, número máximo de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre los cargos que cobran por tales servicios financieros;*
- c. Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios cumplan los principios de seguridad, tanto para el manejo y transmisión de la información, de tal manera que se garantice su integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; como para la definición de claves de acceso e identificación de los usuarios, cumplimiento de la norma de riesgo operativo, en lo que corresponda; y,*
- d. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios. Este monitoreo incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios, así como una verificación del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de prevención y control de lavado de activos establecidos, relacionados con la prestación de los servicios financieros por medio de estos corresponsales.*

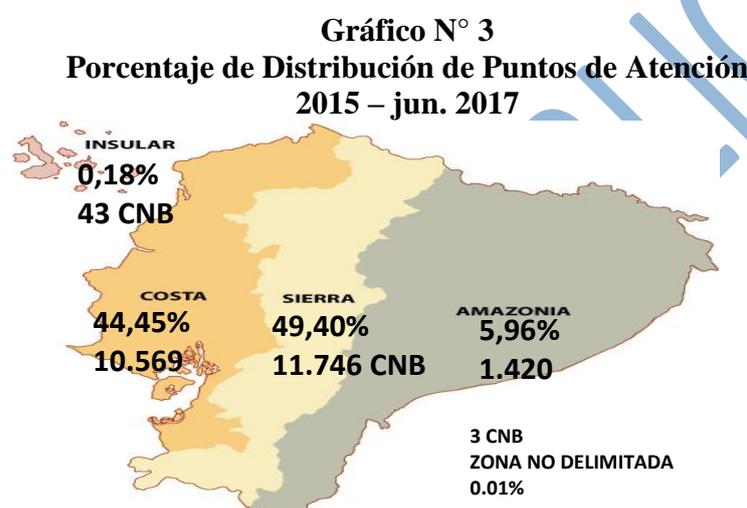
Art. 18.- *Transcurridos noventa (90) días término, contados desde la implementación el nuevo canal de corresponsales no bancarios, el auditor interno de la entidad financiera deberá presentar al organismo de control un informe sobre el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos definidos por la entidad controlada para su funcionamiento, en el que deberán constar las observaciones correspondientes, de ser el caso. Si la Superintendencia de Bancos en sus revisiones determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la entidad financiera o que éstos adolecen de deficiencias, dispondrá que sus observaciones se subsanen en*

un término no mayor a treinta (30) días, caso contrario la Superintendencia de Bancos procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones que correspondan.”

4. Distribución de los CNB a nivel nacional

4.1 Distribución por Región

El porcentaje de la distribución de puntos de atención de los CNB por región y por entidad bancaria, se aprecia en el gráfico N° 3:



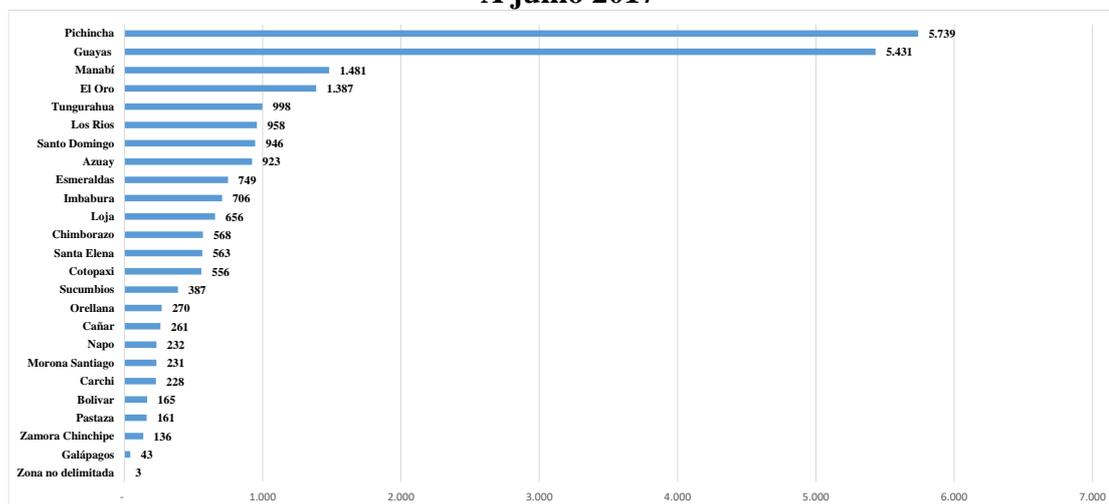
Región	Sierra		Costa		Amazonia		Insular		Zona no delimitada	
	%	Número de Puntos	% Zona no delimitada	Número de Puntos						
Entidades Bancarias										
Banco Bolívariano	1	60	1	115	1	9	-	-	-	-
Banco del Pacífico	43	5,010	35	3,714	43	605	56	24	-	-
Banco Guayaquil	19	2,221	26	2,752	15	213	26	11	100	3
Banco Pichincha	38	4,454	38	3,988	42	590	19	8	-	-
Banco del Bank	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	100	11,746	100	10,569	100	1,417	100	43	100	3

Elaborado por: DNITEE

Según se muestra en el gráfico N°3, la región que tiene un mayor número CNB es la Sierra alcanzando una participación del 49.40% con 11.746 puntos de atención. En cuanto a la participación que tiene cada entidad bancaria en las regiones, se observa que en la sierra los bancos con mayor presencia son Pacífico con el 43% y Pichincha con 38%; en la costa, Banco Pichincha con el 38% y Pacífico 35%; en la amazonia, Banco Pacífico 43% y Pichincha 42%; y, en la región insular, Pacífico 56% y Guayaquil 26%.

4.2 Distribución por Provincia

Gráficos N° 4
Número de Puntos de los CNB por Provincia
A junio 2017



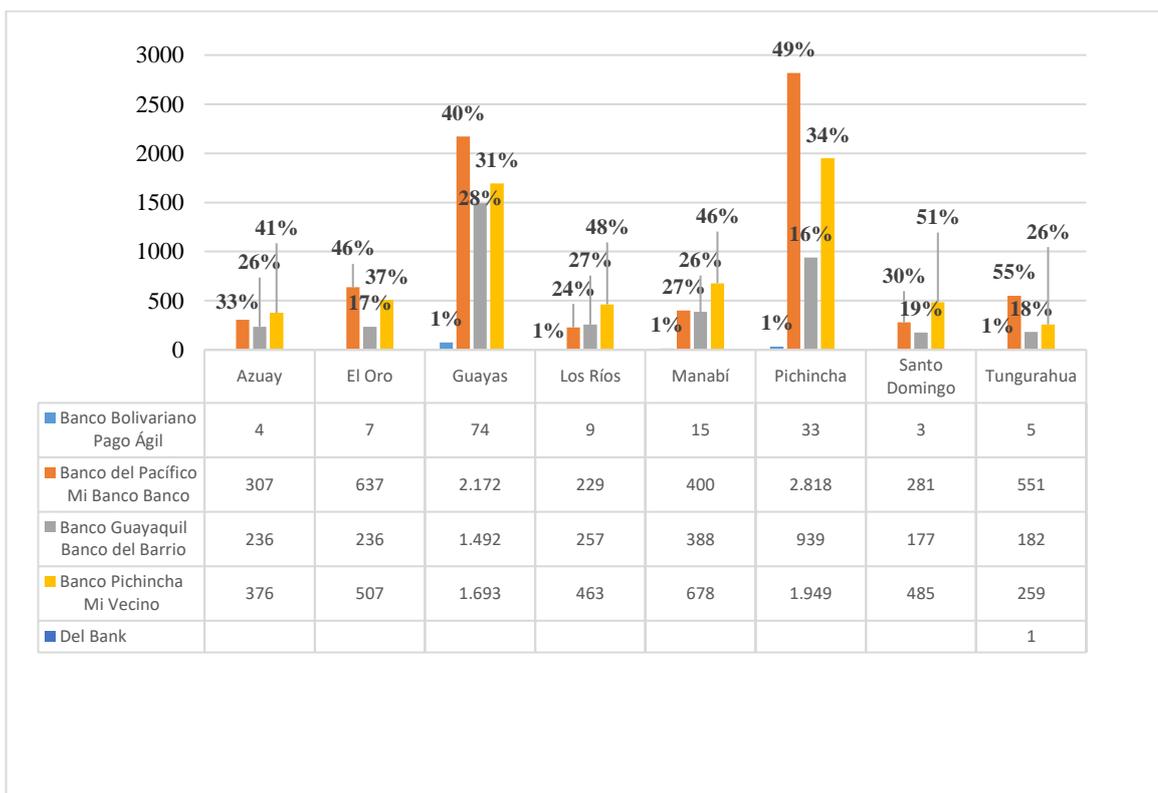
Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank

Elaborado por: DNITEE

Según se muestra en el gráfico N° 4, se observa que las provincias que tienen una mayor representatividad de puntos de atención de los CNB son: Pichincha (5.739), Guayas (5.431), Manabí (1.481), El Oro (1.387), Tungurahua (998), Los Ríos (958), Santo Domingo de los Tsáchilas (946) y Azuay (923).

Seguidamente se presenta la distribución de CNB por entidad financiera en las provincias con mayor presencia. Ver gráfico N° 5.

Gráfico N° 5
Distribución de CNB por entidad bancaria en las provincias con mayor presencia
2015 – jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE

4.3 Distribución de los CNB por cantones en las provincias con mayor presencia



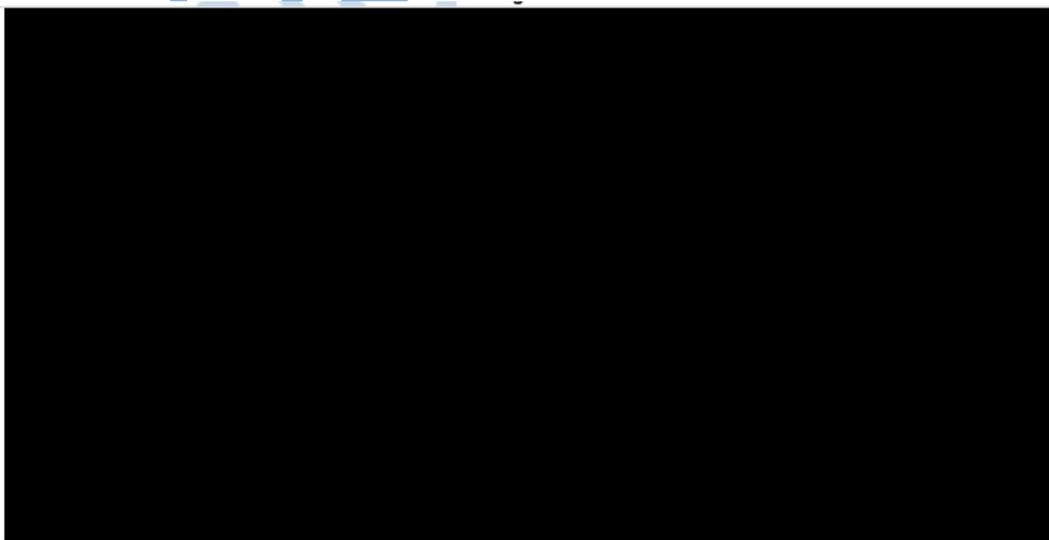
Gráfico N° 6
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Pichincha
2015 - jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



Gráfico N° 7
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Guayas
2015 – jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE

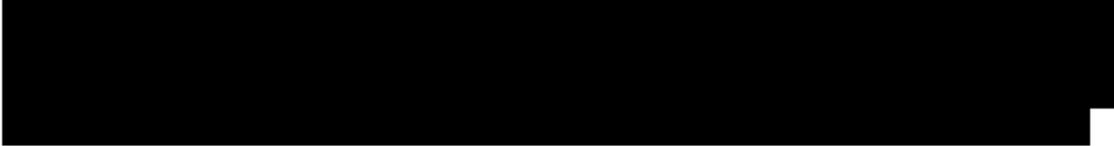


Gráfico N° 8
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Manabí
2015 - jun. 2017
2015 - jun. 2017

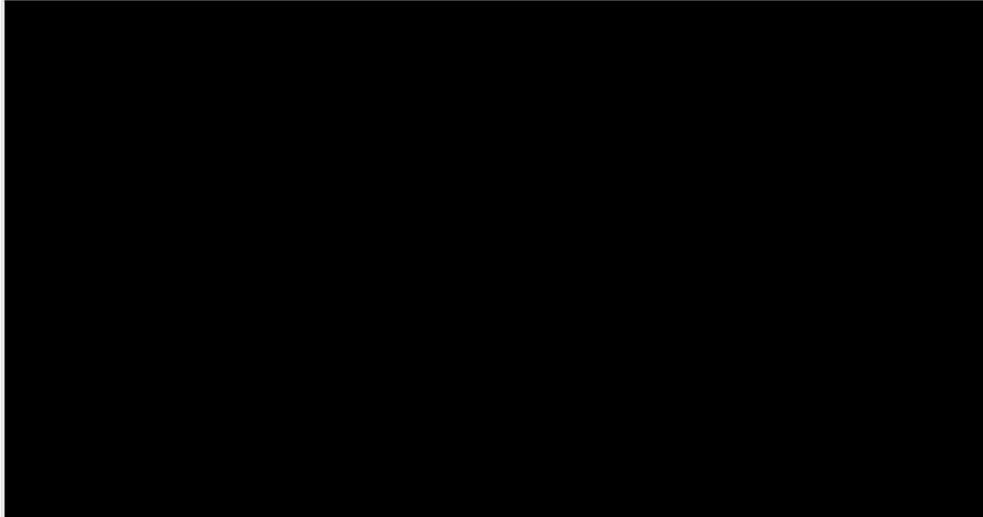


Fuente: Banco Pacifico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



VERO

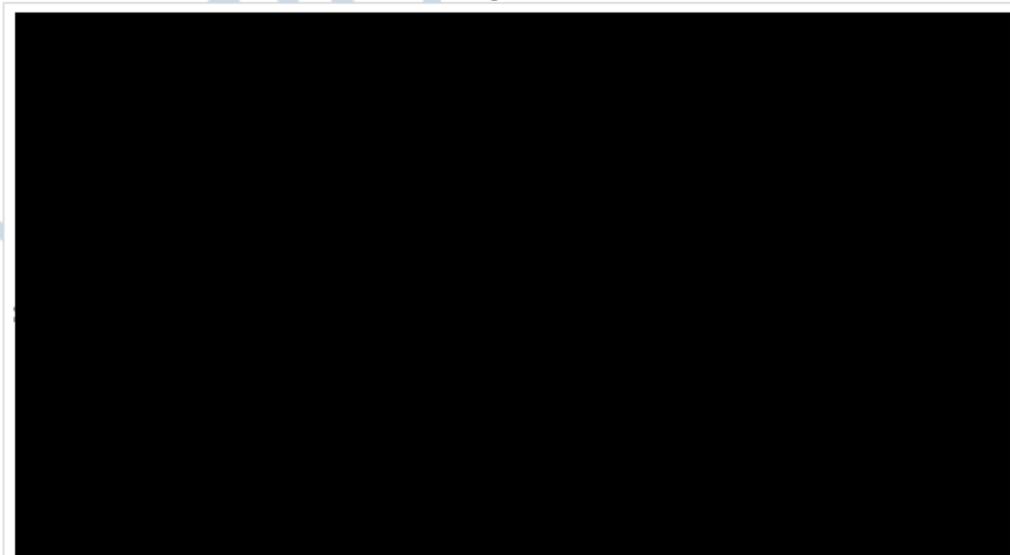
Gráfico N° 9
Distribución de CNB por cantón en la provincia de El Oro
2015 - jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



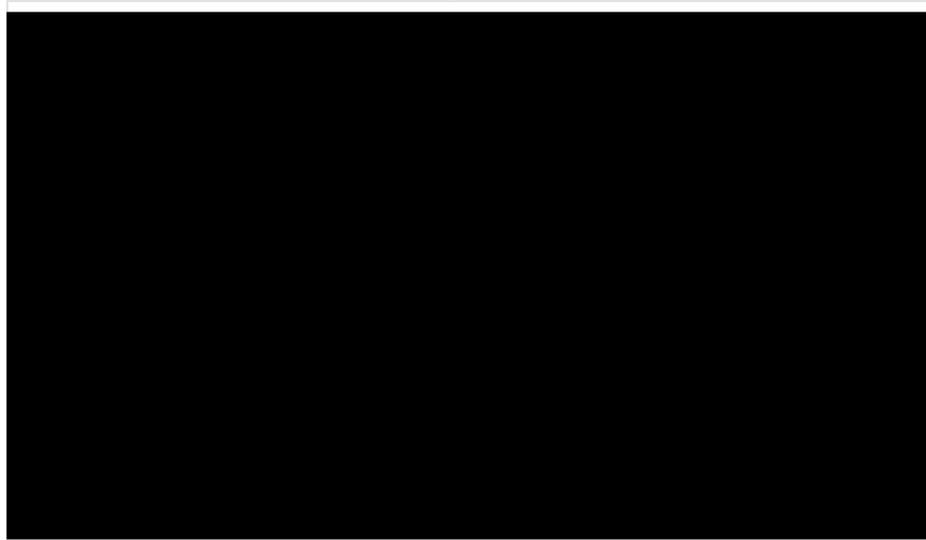
Gráfico N° 10
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Tungurahua
2015 - jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



Gráfico N° 11
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Los Ríos
2015 - jun. 2017

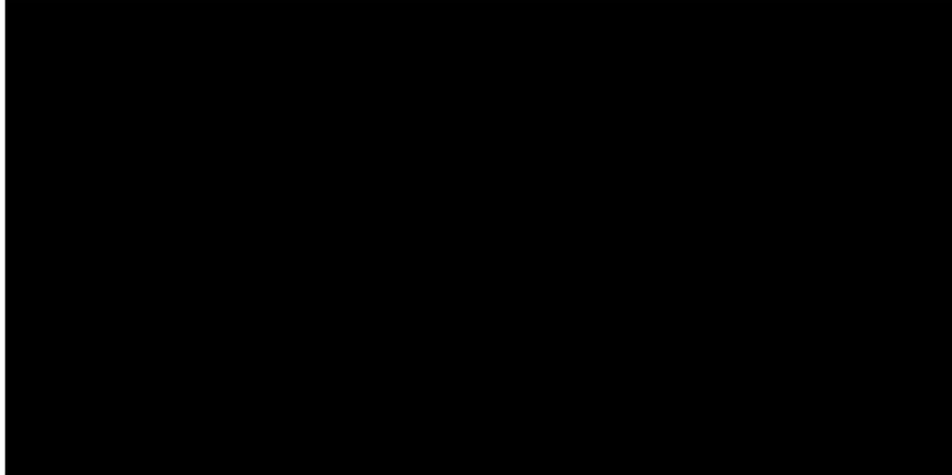


Fuente: Banco Pacifico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



VERSIÓN

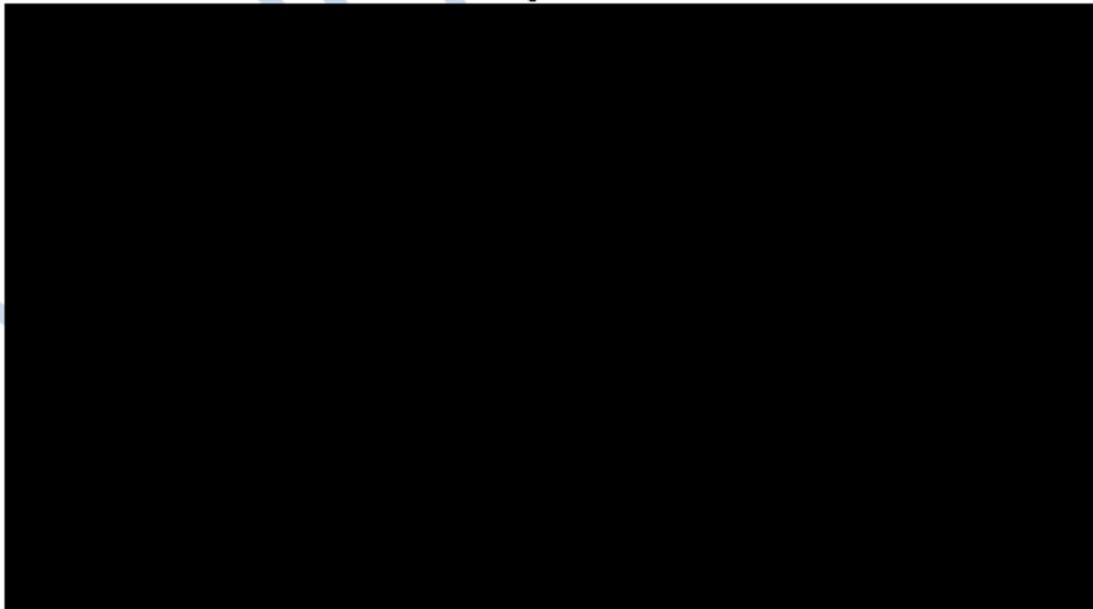
Gráfico N° 12
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas 2015 - jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE



Gráfico N° 13
Distribución de CNB por cantón en la provincia de Azuay
2015 - jun. 2017



Fuente: Banco Pacífico, Pichincha, Guayaquil, Bolivariano y Del Bank
Elaborado por: DNITEE

5. Participación de los CNB por Institución Financiera

5.1 Puntos de Atención

Los bancos autorizados disponen de 23.778 CNB, conforme se advierte en la tabla N° 1, observándose que las instituciones financieras con mayor participación son los bancos Pacífico y Pichincha con el 39% y 38% respectivamente.

Tabla N° 1
CNB a Nivel Nacional
A Junio 2017

N°	Banco	Nombre del CNB	N° de Puntos	% de Participación en Puntos de Venta
1	Pacífico	Mi Banco Banco Aquí	9.353	39
2	Pichincha	Mi Vecino	9.040	38
3	Guayaquil	Banco del Barrio	5.200	22
4	Bolivariano	Pago Ágil	184	1
5	Del Bank	Del Bank	1	0
Total			23.778	100

Fuente: Entidades Bancarias

Elaborado por: DNITEE

5.2 Servicios de CNB por Institución Financiera

5.2.1 “Mi Banco Banco Aquí” - Banco del Pacífico

El Banco del Pacífico incorpora a este servicio a cooperativas, farmacias, supermercados y establecimientos comerciales donde se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicios básicos, a través de la conexión en línea que ofrece el software del Banco para brindar el servicio en sus locales. Este servicio se encuentra disponible desde el año 2013 y fue creado con la finalidad de incrementar la cobertura en diferentes sectores del país, en los cuales el Banco no tenga presencia. Esta entidad a junio de 2017, cuenta con 9.353 CNB.

En la tabla N° 2 se muestra los tipos de servicios y número de transacciones durante el periodo comprendido 2015 a junio 2017, que ofrece los CNB del Banco del Pacífico denominado “Mi Banco Banco Aquí”:

Tabla N° 2
Tipo de Servicio y Número de Transacciones
2015 a Jun. 2017

N°	Tipo de Servicios	N° Transacciones 2015	N° Transacciones 2016	N° Transacciones Jun-2017	Total
1	Recaudo de servicios básicos				
2	Pago del Bono de Desarrollo Humano				
3	Recaudaciones a nombres de terceros				
	TOTAL				

Fuente: Banco Pacífico

Elaborado por: DNITEE

Las tarifas que cobran los CNB por los diferentes tipos de servicios según datos obtenidos de la SB y Banco del Pacífico constan en la tabla N° 3:

Tabla N° 3
Costos por transferencia
Datos al mes de abril del 2018

Servicios de cargos máximos	Tarifa	I.V.A	Tarifa Final
Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	0,31	0,04	0,35
Emisión del paquete de apertura de cuenta lista con tarjeta electrónica con chip	5,36	0,64	6,00
Recaudación de Pagos de Pensión Alimenticia	0,45	0,05	0,50
Recaudaciones de Pagos a terceros, a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas	0,54	0,06	0,60
Emisión o Impresión de facturas certificadas, notas de pedido, notas de débito y notas de ingreso	2,5	0,3	2,80
Pago de Remesas Nacionales y del Exterior	15%, incluye IVA 12%		
Recaudaciones de Servicios Varios y Otros	0,89	0,11	1,00
Pago del Bono de Desarrollo Humano	0,35	0,04	0,39
Pago de Nómina, Proveedores y terceros: roles de pago, órdenes de pago a terceros, pago a proveedores	0,89	0,11	1,00

Fuente: Banco Pacífico / SB

Elaborado por: DNITEE

Fuente: Banco Pacífico / SB

Elaborado por: DNITEE



Gráfico N° 14
Tipos de Negocios de Mi Banco Banco Aquí
2015 – Jun. 2017



Fuente: Banco del Pacífico
Elaborado por: DNITEE

5.2.2 Mi Vecino-Banco Pichincha

El Banco Pichincha define al CNB denominado “Mi Vecino” como una red de canales de atención directa al público que consiste en habilitar el sistema del banco en negocios o comercios para atender transacciones financieras autorizadas por la SB a la comunidad. Hasta junio de 2017 el banco contó con un total de 9.040 puntos de servicio,



Las transacciones son realizadas en línea, mediante el uso de un POS o punto de venta, el cual es un dispositivo inalámbrico que le permite al CNB atender a los clientes de cuentas tradicionales y ahorros.

En la tabla N° 4 se muestra los tipos de servicios y número de transacciones durante el periodo comprendido 2015 a junio 2017, que ofrece los CNB del Banco Pichincha denominado “Mi Vecino”.

Tabla N° 4
Tipo de Servicio y Número de Transacciones
2015 a Jun. 2017

N°	Tipo de Servicios	N° Transacciones 2015	N° Transacciones 2016	N° Transacciones Jun-2017	Total
1	Depósitos	██████	██████	██████	██████
2	Retiros	██████	██████	██████	██████
3	Apertura de cuenta	██████	██████	██████	██████
4	Consulta de saldos cta. corriente y ahorro	██████	██████	██████	██████
5	Recargas tarjeta prepago	██████	██████	██████	██████
6	Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito	█	█	█	█
7	Recaudo de servicios básicos	██████	██████	██████	██████
8	Pago del Bono de Desarrollo Humano	██████	██████	██████	██████
9	Recaudaciones a nombres de terceros	██████	██████	██████	██████
TOTAL		██████	██████	██████	██████

Fuente: Banco Pichincha

Elaborado por: DNITEE



Las tarifas que cobran los CNB por los diferentes tipos de servicios según datos obtenidos de la SB y Banco Pichincha constan en la tabla N° 5:

Tabla N° 5
Costos por transferencia
Datos a mayo 2018

Transacciones Básicas				
Servicio Genérico	Nombre del Servicio	Tarifa a debitar		
Servicios con cuentas corrientes, ahorro y Xperta	Depósitos en efectivo en Mi Vecino	0,00		
Pagos a tarjeta de crédito	Pagos a tarjetas de crédito en efectivo	0,00		
	Pagos a tarjetas de crédito con débito a cuenta	0,00		
Pago de Bono de Desarrollo Humano	Pago de Bono de Desarrollo Humano	0,00		
Servicios con Tarifa Máxima				
Servicio Genérico	Nombre del Servicio	Tarifa	I.VA	Tarifa Final a debitar
Servicio de Retiros	Retiro de efectivo de cuentas corriente, ahorro y Xperta Mi Vecino	0,27	0,03	0,30
Referencia	Corte impreso de saldos y movimientos de cuentas por solicitud expresa del cliente	0,31	0,04	0,35
Servicios Cuenta Básica	Emisión del paquete de apertura de cuenta Xperta	4,46	0,54	5,00
Recaudaciones	Recaudaciones empresas del sector público			Hasta \$0,70
	Recaudaciones empresas del sector privado			Valor a cobrarse en función de la empresa

Fuente: Banco Pichincha



Gráfico N° 15
Tipos de Negocios de “Mi Vecino”
2015 – Jun. 2017



Fuente: Banco Pichincha
Elaborado por: DNITEE

5.2.3 Banco del Barrio-Banco Guayaquil

El Banco Guayaquil define al CNB denominado “Banco del Barrio” como un canal ubicado principalmente en los barrios de zonas urbanas y rurales del país, a través de tiendas, mini mercados, farmacias y otros negocios minoristas, donde los clientes pueden realizar transacciones bancarias y pagos de servicios. Hasta junio de 2017 el banco contó con 5.200 puntos.

En la tabla N° 6 se muestra los tipos de servicios y número de transacciones durante el periodo comprendido 2015 a junio 2017, que ofrece los CNB del Banco Guayaquil denominado “Banco del Barrio”:

Tabla N° 6
Tipo de Servicio y Número de Transacciones
2015 a jun. 2017

N°	Tipo de Servicios	N° Transacciones 2015	N° Transacciones 2016	N° Transacciones Jun-2017	Total
1	Depósitos	██████	██████	██████	██████
2	Retiros	██████	██████	██████	██████
3	Apertura de cuenta	██████	██████	██████	██████
4	Recaudo de servicios básicos	██████	██████	██████	██████
5	Pago del Bono de Desarrollo Humano	██████	██████	██████	██████
6	Avances en efectivo tarjeta de crédito	████	████	████	████
7	Realizar envíos y pagos locales y del exterior	██████	██████	██████	██████
	TOTAL	██████	██████	██████	██████

Fuente: Banco Guayaquil

Elaborado por: DNITEE



Las tarifas que cobran los CNB por los diferentes tipos de servicios según datos obtenidos de la SB y Banco Guayaquil constan en la tabla N° 7:

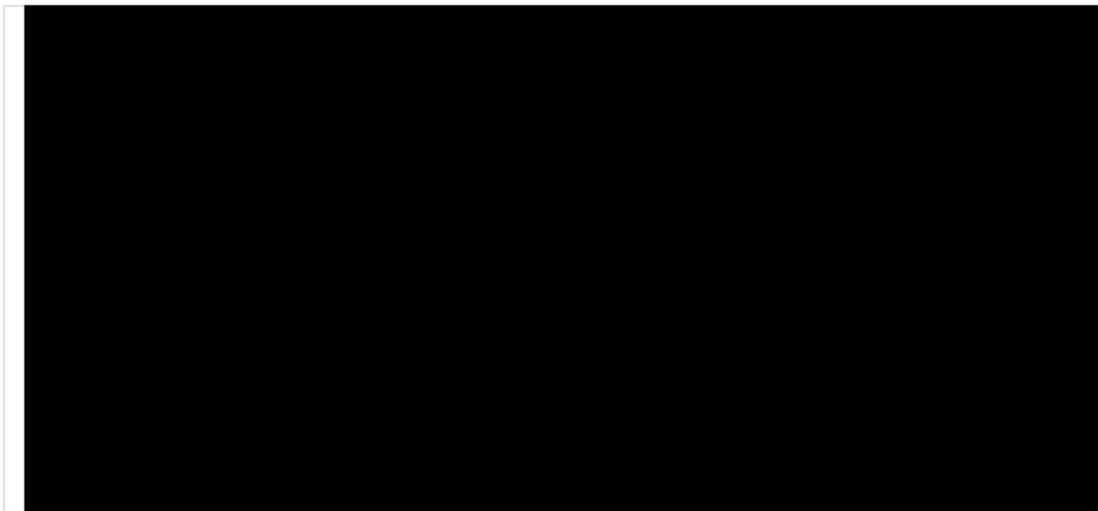
Tabla N° 7
Costos por transferencia
Datos a mayo 2018

Servicio Sujeto a Tarifa Máxima	Tarifa	IVA	Tarifa Final
Emisión de plástico de tarjeta prepago recargable con chip incluye primera carga	4,60	0,55	5,15
Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico	4,60	0,55	5,15
Transferencias internacionales menor o igual a 1000	49,54	5,94	55,48
Transferencias internacionales mayor a 1000 y menor o igual a 5000	66,36	7,96	74,32
Transferencias internacionales mayor a 5000 y menor o igual a 10000	85,18	10,22	95,4
Transferencias internacionales Mayor a 10000	100,00	12,00	112,00
Transferencias nacionales a otras entidades	1,92	0,23	2,15
Emisión del paquete de cuenta básica con tarjeta electrónica con chip	5,36	0,64	6,00
Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios	0,31	0,04	0,35
Pagos por obligaciones contraídas con tarjetas de crédito	0,54	0,06	0,6
Recaudaciones a Pagos a terceros	0,54	0,06	0,6
Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con chip, por pérdida, robo o deterioro físico	5,36	0,64	6,00
Reposición de tarjeta electrónica de cuenta básica con banda lectora, por pérdida, robo o deterioro físico	0,89	0,11	1,00
Retiro de dinero	0,31	0,04	0,35
Recarga de tarjeta prepago	0,31	0,04	0,35
Efectivo Móvil entregado a beneficiario	0,31	0,04	0,35

Fuente: Banco Guayaquil

Elaborado por: DNITEE

Gráfico N° 16
Tipos de Negocios de “Banco del Barrio”
2015 – Jun. 2017



Fuente: Banco Guayaquil
Elaborado por: DNITEE

5.2.4 Pago Ágil - Banco Bolivariano

El Banco Bolivariano define al CNB denominado “Pago Ágil” como un concepto estratégico para ubicarse en supermercados, [REDACTED] a nivel nacional, en donde se puede realizar pagos correspondientes a servicios básicos, planes de cable y líneas telefónicas, entre otros servicios. Hasta junio de 2017 el Banco contó con un total de 184 puntos de CNB en todo el país.

En la tabla N° 8 se muestra los tipos de servicios y número de transacciones durante el periodo comprendido 2015 a junio 2017, que ofrece los CNB del Banco Bolivariano denominado “Pago Ágil”:

Tabla N° 8
Tipo de Servicio y Número de Transacciones
2015 a Jun. 2017

N°	Tipo de Servicios	N° Transacciones 2015	N° Transacciones 2016	N° Transacciones Jun-2017	Total
1	Depósitos	█	█	█	█
2	Retiros	█	█	█	█
3	Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito		█	█	█
4	Recaudo de servicios básicos	█	█	█	█
5	Avances en efectivo tarjeta de crédito		█	█	█
6	Recaudaciones a nombres de terceros		█	█	█
	TOTAL	█	█	█	█

Fuente: Banco Bolivariano

Elaborado por: DNITEE



Las tarifas que cobran los CNB por los diferentes tipos de servicios según datos obtenidos de la SB y Banco Bolivariano constan en la tabla N° 9:

Tabla N° 9
Costos por transferencia
Datos a mayo 2018

Servicio Sujeto a cargo máximo	Tarifa	IVA	Tarifa Final
Retiros de efectivo	0,31	0,04	0,35
Depósitos	0,00	0,00	0,00
Envío de giros nacionales entregados a beneficiarios de la propia entidad	0,31	0,04	0,35
Pago de Tarjeta de crédito	0,00	0,00	0,00
Pago de tarjetas de otros bancos	0,54	0,06	0,60
Recaudaciones Públicas varias	0,54	0,06	0,60

Fuente: Banco Bolivariano

Elaborado por: DNITEE



5.2.5 Del Bank - Banco Del Bank

El Banco Del Bank ha establecido dentro de sus estrategias de negocio comercial, manejar los CNB a través de la Cooperativa [REDACTED], quien brinda servicios de envío y pago de remesas internacionales y nacionales.

Este servicio consiste en que la Cooperativa mediante el canal de comunicación provisto por el Banco Del Bank enlace datos privados con un proveedor calificado que realiza el pago de los giros en línea.

En la tabla N° 10 se muestra los tipos de servicios y número de transacciones durante el periodo comprendido 2015 a junio 2017, que ofrece los CNB del Banco Del Bank denominado “Del Bank”:

Tabla N° 10
Tipo de Servicio y Número de Transacciones
2015 a Jun. 2017

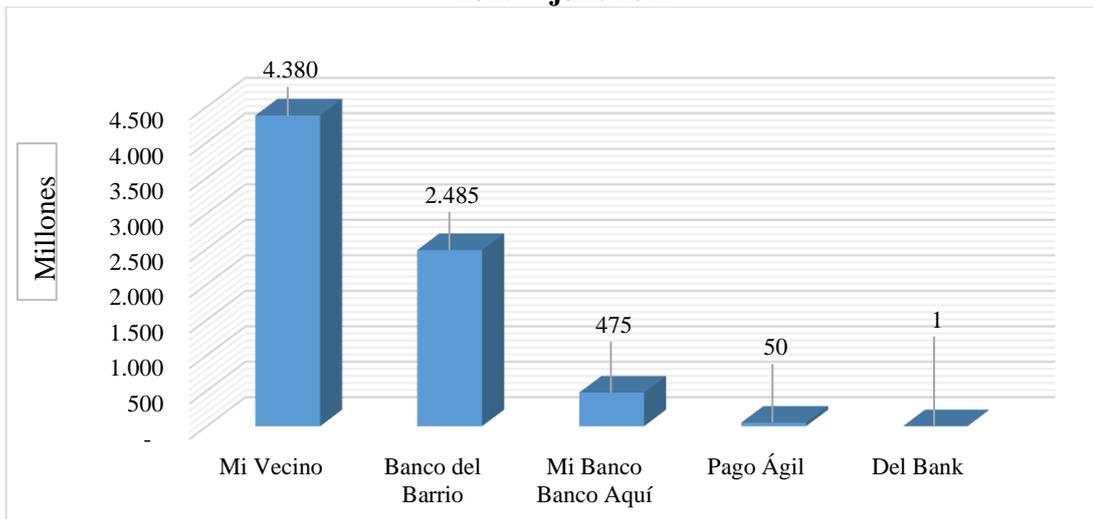
N°	Tipo de Servicios	N° Transacciones 2015	N° Transacciones 2016	N° Transacciones Jun-2017
01	Realizar envíos y pagos locales y del exterior	■	■	■
	Total	■	■	■

Fuente: Banco Del Bank
Elaborado por: DNITEE



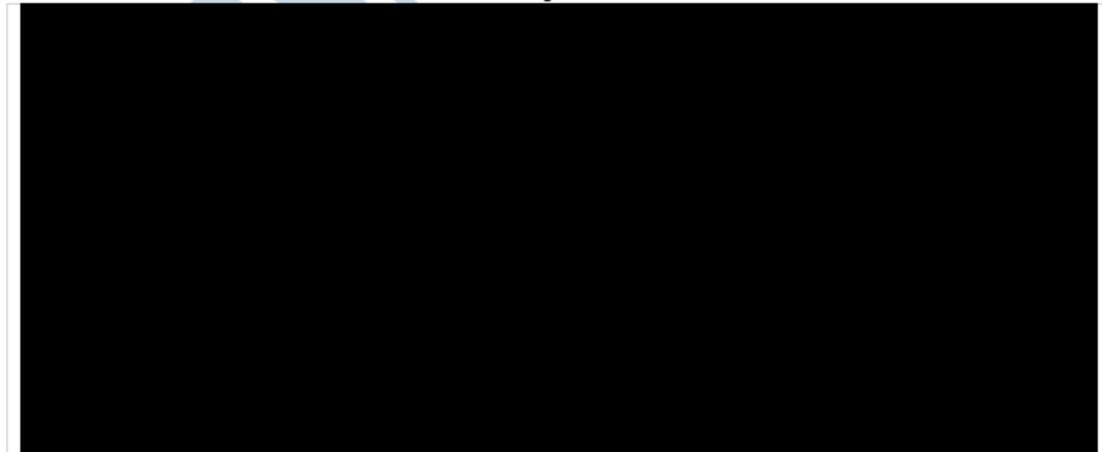
5. Valores Transaccionados por CNB

Gráfico N° 17
Valores Transaccionados por CNB a Nivel Nacional
2015 – jun. 2017



Fuente: Bancos Pichincha, Bolivariano, Guayaquil, Pacífico, Del Bank
Elaborado por: DNITEE

Gráfico N° 18
Valores Transaccionados por Tipo de Servicio
2015 – jun. 2017



Nota: Otros conforman los servicios de avances de efectivo de tarjeta de crédito, consulta de saldos cuenta corriente y ahorros, apertura de cuenta, desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito y recargas tarjeta prepago.

Fuente: Bancos Pichincha, Bolivariano, Guayaquil, Pacífico, Del Bank.

Elaborado por: DNITEE

8. Encuestas Realizadas

8.1 Resultados de la Inspección y Encuestas a los Corresponsales No Bancarios

La DNITEE coordinó la inspección a 66 CNB correspondientes a los Bancos Bolivariano, Guayaquil, Pichincha y Pacífico en los cantones de Quito y Guayaquil, de acuerdo a la distribución que se muestra en la tabla N° 11.

Tabla N° 11
Número de Encuestas por Entidad y Ciudad

Entidad Bancaria	Guayaquil	Quito
Banco Bolivariano	1	0
Banco Pichincha	10	12
Banco Guayaquil	8	8
Banco Pacífico	13	15
Total	31	35

De la inspección realizada, se presentan en resumen los siguientes resultados:

1. No se ha identificado servicios adicionales que brinden los CNB a los autorizados por la SB;
2. Se identificó que de las 66 personas consultadas, el 29% conoce los costos de comisión que se cobra por los servicios de los CNB y el 71% lo desconoce, toda vez que, la encuesta no fue atendida por los dueños de los establecimientos si no por los dependientes;
3. El 64% de los encuestados indicaron que sí puede prestar servicios de CNB de otra institución financiera adicional con la cual mantienen un contrato de servicio, mientras que el 36% señaló que desconoce;
 - El 55% de los encuestados señalaron que sí disponen de un contrato firmado con la entidad financiera para brindar el servicio del CNB, el 36% indicó que desconoce, [REDACTED]
 - El 50% de los encuestados respondieron que rara vez se presentan fallas en la conectividad del sistema, el 23% ocasionalmente, el 15% frecuentemente y el 12% nunca. [REDACTED]
6. En cuanto a la capacitación que los CNB deben recibir por parte de la entidad financiera para operar el servicio, se determinó que el 83% de los encuestados han sido capacitados, mientras que el 17% no han sido;

7. El 71% de los encuestados indican que sí han recibido un instructivo o manual para operar los servicios de CNB por parte de la institución financiera, como por ejemplo: cartillas, folletos y manuales, no así el 29%;
8. En cuanto al cumplimiento de exhibir en las instalaciones de los CNB un aviso fijado en un lugar visible al público con los ítems señalados en el artículo 16 de la Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las entidades, se determinó de la inspección realizada a los 66 establecimientos lo siguiente:

Tabla N° 12
Información de Cumplimiento

Información	% Cumplimiento	% Incumplimiento
Denominación Corresponsal No Bancario	73%	27%
Nombre de Entidad Bancaria	73%	27%
Resolución emitida	47%	53%
Monto por transacción	52%	48%
Número de transacciones por cliente	45%	55%
Tipo de transacción	58%	42%
Cargos que cobra por cada uno de los servicios	50%	50%

9. Revisión de contratos de CNB



HECHOS SUBSECUENTES



CONCLUSIONES

1. Los servicios que pueden ofrecer los CNB de acuerdo a las Normas de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la SB expedidas mediante Resolución No. SB-2016-940 son: 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;
2. Las instituciones financieras autorizadas a ofrecer servicios de CNB hasta junio de 2017 son: Pichincha bajo la denominación “Mi Vecino” con 9.040 puntos de atención; Guayaquil “Banco del Barrio” 5.200 puntos; Pacífico “Mi Banco Banco Aquí” 9.353 puntos; Bolivariano “Pago Ágil” 184 puntos; y Banco Del Bank “Del Bank” con 1 punto, dando un total de 23.778 puntos;
3. Se determina que la mayor participación de los CNB se ubica en la sierra, siendo éstos Banco Pacífico con el 43% seguido del Banco Pichincha 38%; en la costa, Banco Pichincha con el 38% y Banco Pacífico 35%; en la amazonia, Banco Pacífico 43% y Banco Pichincha 42%; y, en la región insular, Banco Pacífico 56% y Banco Guayaquil 26%;
4. Las provincias que tienen una mayor representatividad de puntos de atención de los CNB son: Pichincha (5.739), Guayas (5.431), Manabí (1.481), El Oro (1.387), Tungurahua (998), Los Ríos (958), Santo Domingo de los Tsáchilas (946), y Azuay (923);

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

5. Producto de las 66 inspecciones realizadas en los cantones de Quito y Guayaquil, se determinó que existen observaciones al cumplimiento de la Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la SB, los cuales se encuentran detallados en el punto N° 8 encuestas realizadas del Capítulo I Análisis; además en el caso de la exhibición de la información de los CNB, se estaría vulnerando los derechos del consumidor y usuario a estar informados sobre los servicios que presentan los CNB conforme reza en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; y,

[REDACTED]

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del Informe Especial N° SCPM-IAC-0023-2017 de 20 de julio de 2018, relacionado con los “CORRESPONSALES NO BANCARIOS A NIVEL NACIONAL”, han sido emitidas mediante Resolución N° SCPM-DS-08-2018 de 31 de julio de 2018 y se encuentra publicada en la página web institucional www.scpm.gob.ec/biblioteca/recomendacionesSCPM/recomendaciones/SCPM-2018/http://www.scpm.gob.ec/images/RECOMENDACIONESSCPM/2018/SCPM-DS-008-2018.pdf

VERSIÓN PÚBLICA