



Octubre 2022

Marco Regulatorio Vigente

**Corresponsales No Bancarios
(CNB) en el Ecuador**

Comité de Inclusión Financiera
Mesa de Normativa
Iniciativa: Corresponsales no
bancarios y solidarios



**Clúster
Financiero**

Marco Regulatorio Vigente

Corresponsales No a(CNB) en el Ecuador

Este informe fue realizado por Niubox Ecuador, miembro del Clúster Financiero del Ecuador e integrante de la Mesa de Corresponsales no bancarios y solidarios.

1. Marco Regulatorio Vigente

Al analizar las leyes promulgadas en relación a los corresponsales no bancarios (CNB) dentro del ecosistema normativo, se evidencia que varias disposiciones legales han quedado desfasadas de la normativa vigente. Aunque las normas no han sido actualizadas con la suficiente importancia que la jurisdicción ecuatoriana debe brindarle.

El sistema de CNB tiene como objetivo de velar por la flexibilidad, desarrollo, transparencia y estabilidad del sistema financiero en un marco de eficiente asignación de recursos financieros digitales, adecuándose a las transformaciones de funcionamiento del sistema, para el efecto se apoya en normativa legal la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Organica de Defensa al Consumidor, Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM), las resoluciones del Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Poder y Control de Mercado, Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos, entre otras.

1.1

Constitución de la República del Ecuador

El Art. 302 de la Constitución determina como objetivo de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, 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 intermediar 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. El Art. 309 de la Constitución señala que 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 preservará su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas.

1.2

Código Orgánico Monetario y Financiero

Los objetivos más importantes del Código Orgánico Monetario y Financiero conforme el Art. 3, es asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado; por lo cual se debe proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros. Los principios de aplicación más relevantes del Código Orgánico Monetario y Financiero conforme el Art. 4, es la subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real, la inclusión y equidad, el fortalecimiento de la confianza y la protección de los derechos ciudadanos. Mediante la Superintendencia de Bancos que tiene como finalidad conforme el Art. 60 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. El Art. 144 estipula que la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, autorizará a las entidades del sistema financiero nacional el ejercicio de actividades financieras. El último inciso del Art. 242 agrega que 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.

1.3

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor salvaguarda el derecho de los usuarios y consumidores garantizando que sean bien informados sobre los bienes o servicios que prestan los operadores económicos. En este sentido el Art. 2 establece como información básica que los proveedores deben suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones. Dentro del numeral 4 del Art. 4 se garantiza a los consumidores su derecho de 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.

1.4

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; 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 estipula el ámbito de la Ley está sometido 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 que la fijación, imposición, limitación o establecimiento injustificado de condiciones para la compra, venta y distribución exclusiva de bienes o servicios. La Disposición General Quinta de la LORCPM ordena que los operadores económicos adecuarán su comportamiento, operaciones, contratos y en general todas sus actividades económicas al régimen previsto en esta Ley de manera inmediata.”

1.5

Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos - Codificación de la Superintendencia de Bancos libro 1 tomo I y II

- ▶ Art. 1.d. define a los Corresponsales No Bancarios como “canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, 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.

1.5

Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos - Codificación de la Superintendencia de Bancos libro 1 tomo I y II

- ▶ 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 (...).

- ▶ Art. 13.- Las entidades financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios 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 (...).

- ▶ 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 (...)

- ▶ Art. 15.- Prohibiciones de los Corresponsales No Bancarios:
 - 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.

1.5

Norma de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la Superintendencia de Bancos - Codificación de la Superintendencia de Bancos libro 1 tomo I y II

- ▶ Art. 16.- La entidad financiera deberá exhibir en las instalaciones un aviso fijado en un lugar visible al público, con a. La denominación "corresponsal no bancario", señalando el nombre de la entidad financiera contratante, b) detallar servicio 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 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 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

 - d. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios.

2. Enfoque Regulatorio

Los CNB son una delegación que otorgan los bancos privados autorizados por la Superintendencia de Bancos, 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. Según el artículo 1 literal d del libro 1 tomo I 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, los CNB son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, 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. Por otro lado el artículo 33 del libro 1 tomo II de la misma norma establece que las entidades controladas que presten servicios a través de corresponsales no bancarios deben sujetarse, en lo que corresponda, a las medidas de seguridad dispuestas en los canales electrónicos, banca electrónica, POS y PIN Pad de esta norma.

Los CNB son canales mediante los cuales las entidades financieras pueden prestar sus servicios a través de terceros, como tiendas, bazares, farmacias,

entre otros, que están conectados a la entidad mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados por el organismo de control. Este organismo de control cuenta con funciones establecidas por el COFYM el ente rector de los CNB es la Superintendencia de Bancos, quien según el artículo 62 tiene como funciones principales: 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. 2) Autorizar las actividades de las entidades 3) Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control 4) Cuidar que las informaciones de las entidades bajo su control 5) Establecer las cláusulas obligatorias y las prohibiciones de los contratos cuyo objeto sea la prestación de servicios financieros 6) 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.

Según el informe N° SCPM-IAC-0023-2017 de la Superintendencia de Control Poder y Mercado, las instituciones financieras autorizadas por la SB para brindar servicios de CNB son:

BANCO	CORRESPONSALES NO BANCARIOS
Banco del Pichincha	Mi Vecino
Banco de Guayaquil	Banco del Barrio
Banco del Pacífico	Tu banco banco aquí
Banco Bolivariano	Punto BB
Banco del Bank	Del Bank

Para la descripción del sector se ha considerado únicamente la información relacionada a las cinco instituciones financieras que ofrecen los CNB. Estos sirven como ejemplos para 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 emitido 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.

3. Análisis de la problemática

Actualmente, el Ecuador ya cuenta con soluciones técnicas para el desarrollo del sistema y la logística de corresponsales no bancarios. Sin embargo, esta forma alterna que los bancos ingeniaron para captar a los ciudadanos que no tienen la oportunidad de obtener servicios de una banca tradicional. Hace aproximadamente 13 años aparecieron los CNB en Ecuador, los cuales tuvieron una gran acogida especialmente por el pueblo regenerando confianza y seguridad en el sistema bancario por su gran facilidad de uso. Este sistema ha propiciado una banca más accesible, a pocos pasos de tus hogares en rincones que se han olvidado por años.

Este sistema ha crecido drásticamente en los últimos años, especialmente después de la pandemia mundial de Covid-19, donde los ciudadanos se vieron obligados a optar por servicios financieros tecnológicos y pagos electrónicos. Los ciudadanos en razón de su comodidad, seguridad física y transaccional, han preferido adquirir tarjetas de débito o crédito para adquirir bienes y servicios por medios electrónicos utilizando billeteras móviles. Por lo cual, los Corresponsales No Bancarios se volvieron aliados para la ciudadanía, pues permiten el acceso a los servicios bancarios más usados sin la necesidad de recorrer grandes distancias. Por esta razón, es importante establecer estándares claves para su funcionamiento, mediante los cuales se asegura la seguridad, imagen y privacidad del usuario.

En conformidad al último reporte de Felaban, hasta marzo de 2021, Ecuador es el cuarto país con más Corresponsales No Bancarios por habitante, entre 13 países de la región, se han registrado 200 CNB por cada 100.000 habitantes. En comparación a marzo de 2020 se muestra un incremento significativo de 23,5%, puesto que en esa época se registraron 162 CNB por cada 100.000 habitantes. Siendo los servicios financieros con más crecimiento dentro del país. El incremento de los CNB demuestra que la banca privada tiene entre sus prioridades mantenerse cercana a sus clientes e impulsar una mayor inclusión financiera.

Según lo mencionado previamente, algunas de las características principales para el buen funcionamiento de los corresponsales no bancarios (CNB) son: condiciones de control interno, seguridades físicas y, tecnología de información.

Ahora bien, la teleología de los corresponsales no bancarios es la inclusión financiera cómo iniciativa de entidades financieras. Por esa razón, los proyectos cómo “Banco del Barrio”¹ y “Mi vecino”² se han convertido en el ejemplo más visible del ímpetu de entidades del sector financiero en búsqueda de la democratización de depósitos, transacciones y retiros económicos. En ese sentido, la mayoría de corresponsales no bancarios suelen ser microempresarios, cuyo conocimiento en tecnologías de la información, y seguridad física, es cuestionable; precisamente ese es el desafío que presentan los corresponsales no bancarios.

Cabe destacar que, desde el 26 de mayo de 2021, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales está vigente en Ecuador; constituyendo un nuevo marco normativo que busca la protección en datos personales en los diferentes tratamientos que puedan suscitarse entre una persona natural y una persona jurídica. Dentro del paraguas conceptual de datos personales, existen subcategorías cómo los datos personales crediticios³, que suelen ser tratados por entidades financieras; empero, en el caso de los corresponsales no bancarios, según su naturaleza, el tratamiento sería sólo de datos personales. Ahora bien, considerando el nuevo marco normativo, y las disposiciones de cumplimiento previstas para los corresponsales no bancarios, podemos identificar que existen nuevas obligaciones normativas con un fuerte componente técnico que exige su conocimiento para una correcta aplicación y cumplimiento.

4. Recomendaciones

- 1 En Ecuador, cada banco desarrolla, de acuerdo con sus metas y las necesidades de sus clientes, estrategias de transformación digital e inclusión financiera. Es importante destacar que varios bancos privados cuentan desde hace unos tres años con sus propios centros y laboratorios de innovación que dan ventaja a la creación de estrategias de innovación para CNB.**
- 2 La banca ecuatoriana podría avanzar más rápido en innovación y digitalización, para estar a la par o por delante de otros países de la región, pero para ello se requiere un mejor entorno regulatorio.**
- 3 Capacitar a las personas naturales o jurídicas que actúen como corresponsales no bancarios, en materia de tecnología de la información, control interno, seguridad física y protección de datos personales.**
- 4 Incorporar medios tecnológicos idóneos que garanticen la seguridad del flujo transaccional que se ejecute entre un usuario y un corresponsal no bancario.**
- 5 Aunque actualmente Ecuador está entre los cuatro países de la región con más Corresponsales No Bancarios, por su gran acogida. Aún no presenta un marco regulatorio coherente y ordenado. Por lo cual, es importante considerar que existen muchos botones de pagos en aplicaciones financieras tecnológicas que pueden ayudar al desarrollo tecnológico de las aplicaciones y el sistema de CNB.**