

CORRESPONSALES BANCARIOS

Servicios financieros a tu alcance



HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



CORRESPONSABLES BANCARIOS

Servicios financieros a tu alcance



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

PRESIDENTE

Oscar Rosado Jiménez

VICEPRESIDENTE TÉCNICO

Luis Fabre Pruneda

DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Wilfrido Perea Curiel

DIRECTOR DE FOMENTO AL DESARROLLO DE CAPACIDADES FINANCIERAS

Mauricio Ondarreta Huerta

Redacción

Departamento de Publicaciones

Revisión

Dirección de Análisis y Estadísticas de Servicios y Productos
Financieros

Ilustraciones

Oscar T. Martínez Torres

Diseño

Departamento de Publicaciones



GOBIERNO DE
MÉXICO

¿Qué son los Corresponsales Bancarios?

Son establecimientos comerciales donde se puede realizar operaciones bancarias. Dichos establecimientos son autorizados por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** y actúan en nombre y a cuenta de algún banco.

Los corresponsales fueron creados con el objetivo de acercar y ampliar los servicios bancarios, facilitar los trámites, depósitos y reducir el tiempo de éstos.



¿Quién los regula?

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es el organismo que se encarga de otorgar las autorizaciones a los bancos para que puedan contratar a un comercio como corresponsal.



Antes de que el corresponsal bancario ofrezca servicios al público, la CNBV realizará visitas para verificar el funcionamiento de los sistemas y equipos informáticos.

Beneficios de los corresponsales

Acercan los servicios financieros a la población que antes no tenía acceso a ellos, favoreciendo la inclusión de las personas al Sistema Financiero Mexicano.

Las operaciones se realizan de forma segura, pues sólo se pueden efectuar consultas o retiros con la tarjeta y NIP.

Al ser uno de los canales con mayor cobertura, es el instrumento que más ha ayudado a la inclusión financiera en los estados y municipios.



Características de los corresponsales

Los corresponsales bancarios funcionan como una ventanilla entre la institución financiera y el cliente.



Las operaciones que pueden realizarse son asignadas al corresponsal por cada institución, es decir, no todos los corresponsales ofrecen los mismos servicios.

Cada corresponsal puede firmar uno o más contratos con distintos bancos o con uno solo, a través de un contrato de exclusividad que deberá respetar de acuerdo con la normatividad aplicable.

El comercio que sea corresponsal no es una sucursal y sus trabajadores no son empleados del banco: solamente es un canal que la institución financiera utiliza para hacer transacciones.

El banco es responsable en todo momento de las operaciones que realice su corresponsal.

Sólo el banco puede cobrar una comisión por las **operaciones financieras** realizadas (depósitos, retiros, excepto pago de servicios).

La comisión cobrada por las operaciones deberá reflejarse en el comprobante de la operación y en el estado de cuenta.



¿Quiénes pueden ser corresponsales bancarios?:

▶ Supermercados

▶ Tiendas de conveniencia

▶ Misceláneas

▶ Oficinas de telégrafos

▶ Farmacias

▶ Restaurantes, entre otros.



¿Qué operaciones puedo realizar a través de un corresponsal?¹

Pago de servicios en efectivo, con cargo a tarjetas de crédito y débito o con cheques.

Retiro de efectivo en cuentas bancarias, cuentas móviles y tarjetas prepagadas bancarias (Hasta 1,500 UDIS).

Depósitos en efectivo o cheques de la institución (Hasta 4,000 UDIS).

Pago de créditos en efectivo, con tarjetas de débito, crédito y prepagadas o con cheques de cualquier institución.

Consulta de saldos y movimientos de cuentas bancarias.

Apertura de cuentas con límite de depósitos al mes (baja transaccionalidad²) y de bajo riesgo.

Pago de cheques del mismo banco.

Transferencias (dinero y remesas).

Adquirir y activar tarjetas bancarias prepagadas.

¹ Circular Única de Bancos Art. 319 fracción 26.

² Son aquellas que tienen como límite hasta 2,000 UDIS en depósitos bancarios al mes

¿Qué NO debe hacer un Corresponsal?

- Cobrar a los clientes o usuarios tarifas no autorizadas en productos y servicios financieros.

- Prestar servicios financieros por cuenta propia.

- Condicionar alguna venta de otro producto o servicio a la realización de alguna operación (ventas atadas).

- Publicitarse o promocionarse en los comprobantes de operación.

- Ceder el contrato total o parcialmente a terceros.

- Realizar cualquier operación de forma distinta a la pactada con la institución.

- Quedarse con información confidencial de la tarjeta o cuenta del cliente.

¿Cómo operan los corresponsales?

1

El usuario acude al corresponsal y solicita un depósito.



2

Comprueba su identidad a través de un medio electrónico.

3

El corresponsal solicita el depósito al banco.

4

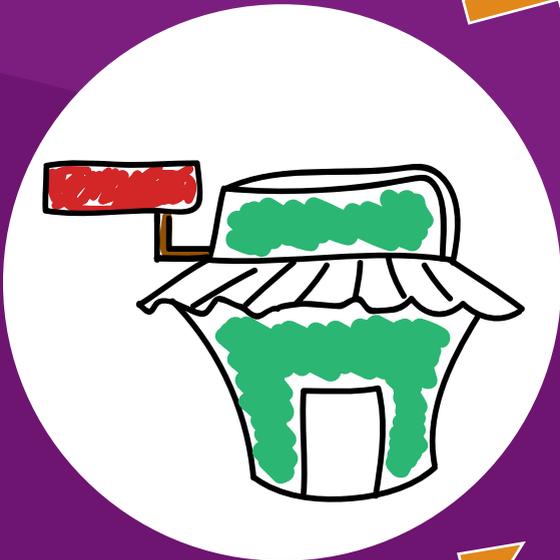
El banco deposita el dinero en la cuenta del usuario y retira la misma cantidad de la cuenta del corresponsal.

5

El banco envía la autorización de cobro al corresponsal y éste cobra al cliente el depósito entregándole el comprobante emitido por el banco.

6

El dinero queda en la caja del corresponsal y es de su propiedad.



Ventajas para los negocios al operar como corresponsales bancarios

- El número de personas que frecuentan el establecimiento se incrementa.
- Amplían la oferta de sus servicios.
- Adicionalmente a las operaciones bancarias que pueden realizar los clientes, también pueden adquirir algún producto que ofrezca el corresponsal.
- Logran diferenciarse frente al resto de los competidores.



Cuando vayas a un corresponsal toma en cuenta lo siguiente:

- Las operaciones se deben realizar de manera electrónica y en tiempo real.
- Los corresponsales bancarios no podrán almacenar tu información en los medios electrónicos.
- Para realizar retiros y consultas de saldo, deberás comprobar tu identidad con una identificación oficial, NIP o huella digital.
- Una vez realizada la operación, el corresponsal deberá entregarte un comprobante que sustente la operación.

Recuerda que si pagas un servicio, el corresponsal podrá cobrarte una comisión por realizar la operación.



Sabías que..

Los corresponsales bancarios más utilizados son las Tiendas de conveniencia, farmacias, Tiendas departamentales, entre otros.

¿Cuántos corresponsales bancarios existen en México?

Al cierre del año 2022 se ubicaron un total de **48 mil 845 puntos de acceso** para la oferta de servicios financieros en el país.

Los corresponsales Al 2022 se reportó una cobertura municipal de 75% y una cobertura demográfica de 98% en temas de corresponsales bancarias.



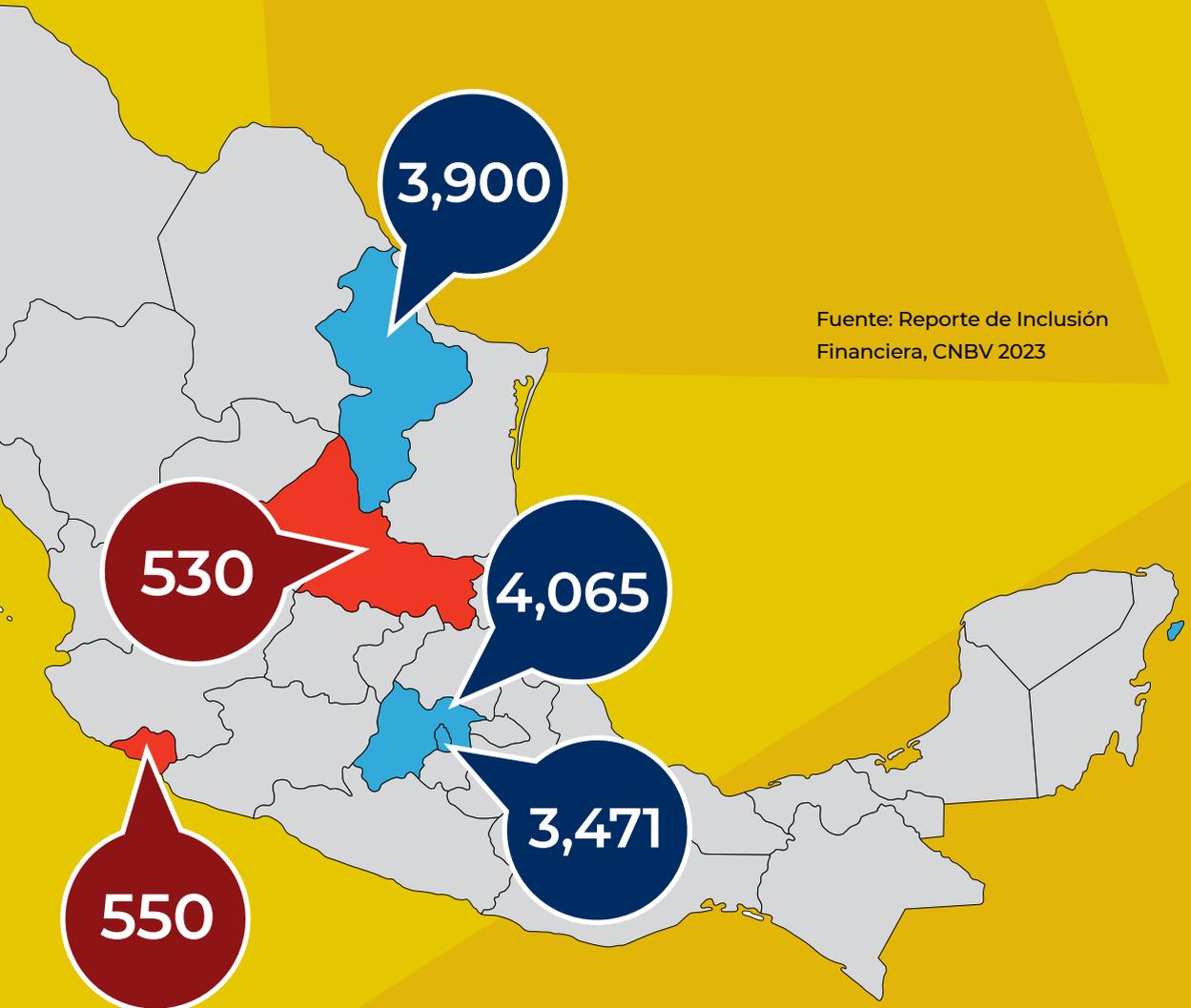
De acuerdo con la ENIF 2021, el porcentaje de la población que utilizó un corresponsal, por grupo de edad ordenado de manera descendente, fue 48% para personas entre 18 y 39 años; 46% para personas de 40 a 49 años; 41% para personas de 50 a 59 años; 29% para personas de 60 a 70 años; y 13% para personas mayores de 70 años.



Corresponsales en México



- Estados con mayor número de corresponsales.
- Estados con menor número de corresponsales.



Fuente: Reporte de Inclusión Financiera, CNBV 2023

¿Qué puedo hacer si tengo un problema con un corresponsal?

Acude a las oficinas de la CONDUSEF o marca al Tel. **(55) 53 400 999**.

- Acude a la Unidad Especializada de tu banco.





• Para realizar la aclaración, deberás presentar el comprobante de pago o retiro, te recomendamos conservarlos.

Es importante recalcar que en todo momento, la institución financiera es la responsable ante el cliente de las operaciones realizadas a través de sus corresponsales.

Si quieres ser un corresponsal necesitas:

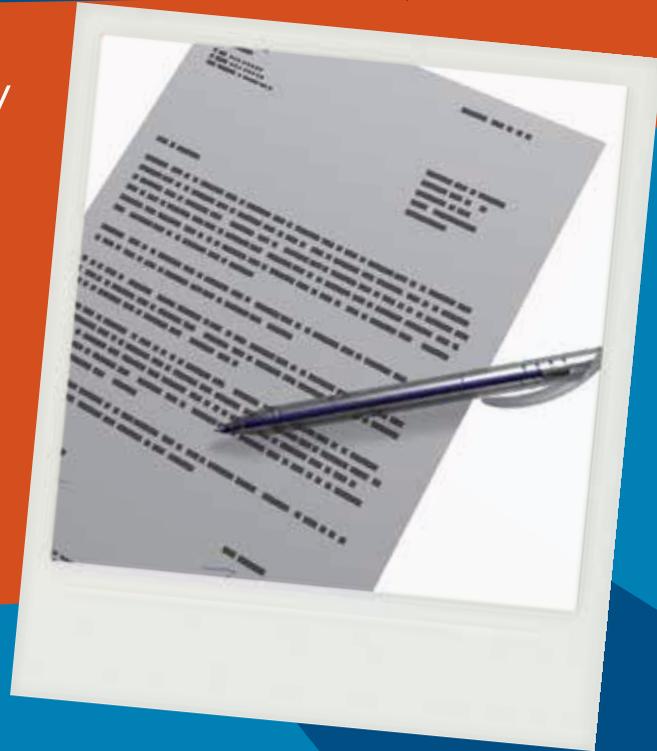


Ser una persona física o moral con actividad empresarial y contar con:

- Un establecimiento permanente.
- Acreditar un giro de negocio propio.
- Tener la infraestructura necesaria para realizar las operaciones.
- Tener personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos.
- Contar con un buen historial crediticio y de negocios.
- No haber sido condenado por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales).

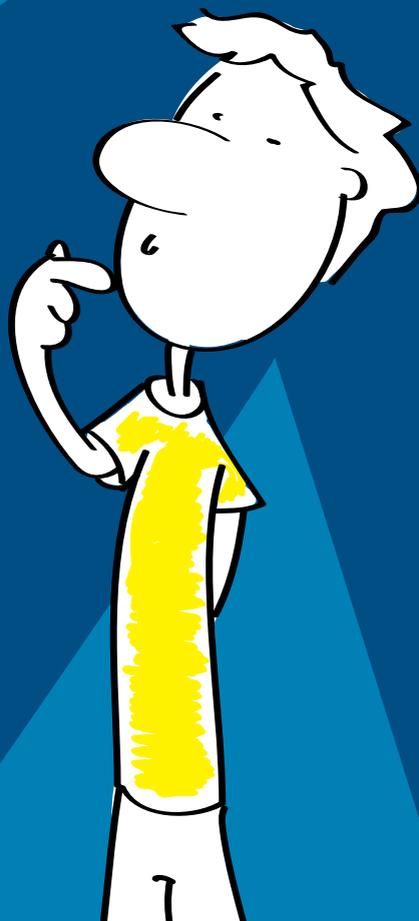
Además, se necesitará firmar un contrato con la institución bancaria que contenga:

- Las actividades permitidas y prohibidas.
- Los procedimientos para la identificación del corresponsal y del cliente.
- La aceptación del corresponsal para recibir visitas de inspección por parte de la CNBV.



- Los límites de las operaciones.
- Los requisitos operativos y técnicos para iniciar (Infraestructura y tecnológica para operar TPVs, telefonía, computadoras, manuales, señalizaciones, etc.).
- La responsabilidad del corresponsal ante la institución financiera.

- Los procedimientos para rescindir o suspender el contrato en caso de incumplimiento.



Recomendaciones

Procura utilizar establecimientos seguros, para mayor información consulta la página www.gob.mx/cnbv

No proporciones tu NIP a ninguna persona ni permitas que te ayuden a realizar las operaciones



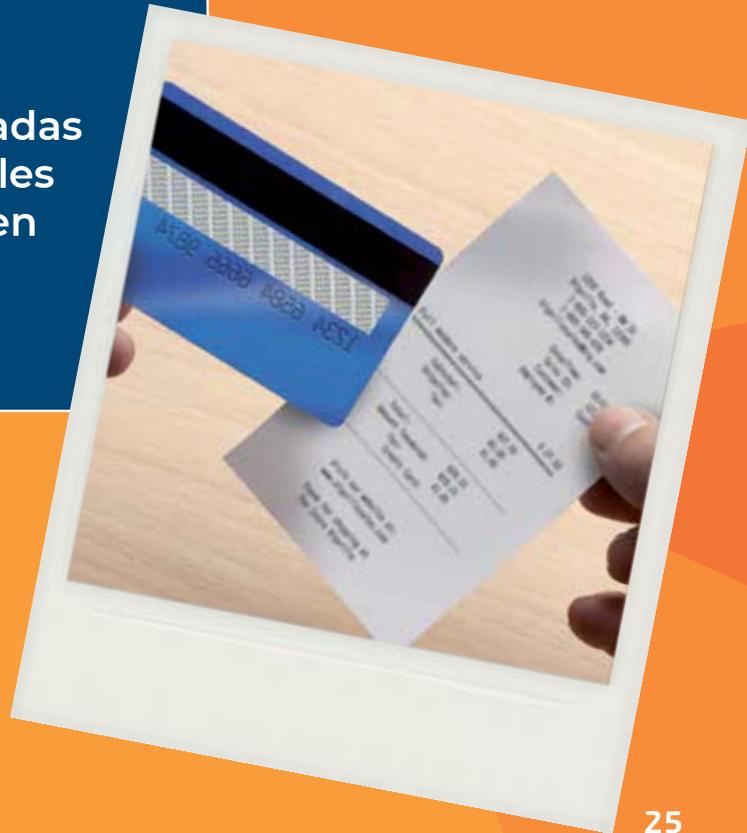
Cuando teclees el NIP revisa que no aparezca en la pantalla del equipo electrónico del comercio y que nadie pueda leerlo



Nunca pierdas de vista tu tarjeta

Si consultas el saldo de tu cuenta o tarjeta, asegúrate que el comercio no imprima un duplicado del comprobante

Verifica que las operaciones realizadas en los corresponsales bancarios se reflejen en tu estado de cuenta.



Exige siempre tu comprobante de operación, el cual deberá contener:

El tipo de operación realizada (retiro, depósito, pago de servicio, etc.)

Información del número de cuenta sobre la cual se realizó la operación





El nombre del banco

El monto de la operación

El nombre del comercio donde se realizó la operación



Teléfonos de contacto del banco para cualquier queja o aclaración

Recuerda que si tienes algún problema puedes dirigirte a Condusef.

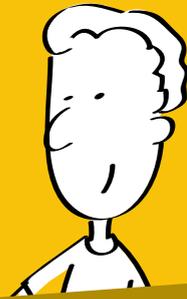
Acude a cualquiera de sus 36 Unidad de Atención a Usuarios en el país, o llamar por teléfono al 55 53 400 999



Material elaborado por



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



Este material forma parte de una colección de cuadernos educativos que abordan los temas básicos de las finanzas sanas y que te ayudarán a tomar mejores decisiones.

Descárgalos gratis en
www.condusef.gob.mx

Si tienes alguna duda o reclamación sobre un servicio o producto financiero llámanos al

55 53 400 999

Síguenos

 [@CondusefMX](https://twitter.com/CondusefMX)  [/condusefoficial](https://www.facebook.com/condusefoficial)

 [/Condusefoficial](https://www.youtube.com/Condusefoficial)

 [@condusefoficial](https://www.instagram.com/condusefoficial)  [@condusefoficial](https://www.tiktok.com/@condusefoficial)