



**CADA VEZ**

**+ CERCA DE TI**

## Corresponsales Bancarios

**¿A**

lguna vez has hecho una operación bancaria en un supermercado, tienda de conveniencia o restaurante? Entonces ya conoces los Corresponsales Bancarios; establecimientos comerciales que actúan en nombre y a cuenta de algún banco.

Los corresponsales se crearon con el fin de acercar y ampliar los servicios bancarios, facilitar trámites, depósitos y reducir el tiempo de los mismos. 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.

## ¿Quiénes pueden ser corresponsales bancarios?

- Farmacias
- Supermercados
- Restaurantes
- Tiendas de conveniencia
- Oficinas de telégrafos
- Misceláneas, entre otros.

## Conoce las características de los corresponsales:

- 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 sólo, a través de un contrato de exclusividad que deberá respetar de acuerdo con la normatividad aplicable.
- El comercio donde se instale el corresponsal no es una sucursal y sus trabajadores no son empleados del banco, sólo 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.

Toma en cuenta que en todo momento la Institución Financiera es la responsable ante el cliente de las operaciones realizadas a través de sus corresponsales.

## ¿Qué operaciones puedes realizar a través de un corresponsal?

- 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 mil 500 UDIS).
- Depósitos en efectivo o cheques de la institución (hasta 4 mil 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 y de bajo riesgo.
- Pago de cheques del mismo banco.
- Transferencias (dinero y remesas).
- Adquirir y activar tarjetas bancarias prepagadas.



## ¿Cómo operan los corresponsales al realizar un depósito?

1. El usuario acude al corresponsal a realizar un depósito.
2. Prueba 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.

## ¿Cuáles son los 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.
- Es el instrumento que más ha ayudado a la inclusión financiera en los estados y municipios.

¿Sabías que el 76% de los corresponsales ofrecen hasta 4 servicios, siendo los más comunes el cobro de créditos y depósitos?



## ¿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.
- 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.

## ¿Problemas con un corresponsal?

Acude a las oficinas de la Condusef o marca al 5340 0999 y 01800 999 8080.

Acude a la Unidad Especializada de tu banco.

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