

www.soy502.com/

Agentes bancarios e inclusión financiera - caso Guatemala

Recibido: 18/09/2023
Aceptado: 21/09/2023
Publicado: 02/10/2023

Max Leonel Florián Farfán

Candidato a doctor en Ciencias Económicas (USAC). Ingeniero Industrial (USAC); Maestro en Finanzas (URL); Postgrado en Administración de Banca (CEMLA)

Resumen

Partiendo de la correlación positiva entre el acceso a servicios financieros y el crecimiento económico, este artículo tiene por objeto evaluar qué efecto tiene sobre la inclusión financiera en Guatemala el modelo de agentes bancarios, que permite a los intermediarios financieros prestar servicios básicos de banca y pagos por medio de establecimientos comerciales no financieros de terceros, acercando las operaciones bancarias a la gente, donde no se había tenido presencia a través de las agencias tradicionales, con horarios diferenciados y más rapidez, brindando a los negocios oportunidad de desarrollo.

Palabras clave

Inclusión Financiera, Agente Bancarios, Puntos de acceso de servicios financieros, Indicadores de uso de servicios financieros

Abstract

Departing from the positive correlation between the financial services access and the economical growth, this article aims to assess the effect of banking agents' model on the Guatemalan financial inclusion, that allows the financial intermediaries to provide basic banking services and payments through non-financial commercial establishments of third parties, approaching banking operations to the people, where there had been no presence through traditional agencies, with differentiated schedules and more speed, providing development opportunity to business.

Keywords

Financial inclusion, Banking Agent, Financial services access points, financial services indicators of use

Introducción

Es preciso mencionar que “el sistema financiero juega un papel fundamental en el proceso de asignación de recursos en la economía de un país. Cada vez es mayor el interés de los gobiernos y de las entidades financieras por encontrar herramientas y mecanismos que les permitan incluir al sistema financiero formal a la población de escasos recursos. Diversos estudios económicos han demostrado que entre el acceso a servicios financieros y el crecimiento económico existe una alta correlación positiva.

Álamo (2016) en su tesis titulada: “Gestión de la calidad de servicio y su impacto en la actividad de corresponsalía bancaria en las micro y pequeñas empresas asociadas como agentes BCP en la Provincia Del Santa. 2016”, señala que la competitividad existente en el sistema financiero ha conllevado a la expansión de la oferta bancaria a través de una mayor presencia y accesibilidad de los servicios que ofrecen, donde las medianas y pequeñas empresas (MYPES) son un aliado perfecto para el funcionamiento de esta estrategia al constituirse en agentes corresponsales que permiten acercar las

operaciones bancarias a la gente. Cada vez son más los clientes que optan por canales alternativos para realizar sus operaciones bancarias, permitiendo en términos de agilidad y cercanía facilitar operaciones como retiros y depósitos de dinero o pagar un recibo de servicio, entre otras transacciones.

La creación de los agentes bancarios por medio de farmacias, tiendas, supermercados y otros establecimientos comerciales se ha realizado con la finalidad de promover la bancarización para tener cobertura en sectores del país en los que no se ha tenido presencia, bajo la premisa de fácil apertura y sencillez de operación, caracterizándose por brindar beneficios y servicios a sus clientes con horarios de atención diferenciados, cercanía y un servicio más rápido, pero también brinda beneficios a los corresponsales bancarios en oportunidad de desarrollo para estos negocios.

1. Inclusión financiera

Desde lo expuesto por el padre de la economía moderna, Adam Smith, en su libro “La riqueza de las naciones”

publicado en 1976, donde resalta que el bienestar social es parte del crecimiento económico, el cual depende de ciertas determinantes que deben impulsarse para su estímulo, (Enríquez, 2016), entre ellas la inclusión financiera.

La inclusión financiera es un tema que se trata a nivel mundial, principalmente por los gobiernos y las entidades financieras existentes de cada país, esto debido a que varios estudios indican una fuerte relación entre la inclusión y el desarrollo económico. Múltiples han sido los mecanismos adoptados para que la población tenga acceso al sistema financiero, entre ellos la creación de los corresponsales no bancarios (Sánchez, Prada & Erazo, 2020). En algunos países de América Latina, se ha adoptado la modalidad de corresponsal no bancario como una medida para que las personas tengan acceso a los servicios financieros, entre ellos se encuentra Brasil, Perú, Colombia y Ecuador (Acosta, Coronel & Bermúdez, 2018). Las diferentes entidades del sistema financiero deben “fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia”, por tal

razón los corresponsales no bancarios (CNB) juegan un papel crucial para llevar a cabo este proceso.

Alberro, Henderson & Yunez (2016) señalaron que la inclusión financiera es dar acceso a los servicios bancarios a personas que participan en la economía informal, a los pobladores de zonas rurales y a aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, siendo esto fundamental para el desarrollo del país (p. 11). También, Ouhaj, Ayala & López (2017) definieron la inclusión financiera como proceso por el cual los diferentes participantes de un sistema financiero logran brindar a una población, tanto el acceso como el uso de servicios financieros de manera constante y permanente (p. 30). Su teoría es reforzada por las investigaciones de Girón, Vega & Vélez (2018) quienes señalan que esta es la disponibilidad, asequibilidad y accesibilidad a productos y servicios financieros de calidad, sin considerar el nivel de ingreso, localidad o género de los clientes (p. 27); Orazi, Martínez & Vigier (2019) la definen como el nivel de acceso y uso de servicios financieros seguros, accesibles y sustentables, que disponen las personas y organizaciones de un país,

aumentando el ahorro, promoviendo la inversión y expansión del mercado interno y, consecuentemente, colaborando con el desarrollo económico de forma equitativa Doig (2018) en su tesis "Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta-Ayacucho-2017" menciona la teoría de Arrué (2013) quien indica que la inclusión financiera es un estadio en donde la mayoría de los individuos en condiciones para trabajar poseen acceso a una serie de operaciones financieras con calidad, las cuales contienen operaciones de desembolso, provisiones, crédito y seguros y la teoría de Sanguinetti (2011) quien señala que la inclusión financiera de manera integral, permite el acceso y la utilización de los servicios y productos financieros independientemente de los ingresos, la ubicación y la educación de los usuarios y clientes del sistema

De acuerdo con el Boletín trimestral de indicadores de inclusión financiera emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala a diciembre del

2022, la Inclusión financiera se define como el acceso y uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados de parte de todos los agentes económicos. Este concepto comprende las siguientes dimensiones: Acceso: Este término hace referencia a la capacidad para utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras. Uso: Este término hace referencia a la profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones bancarias.

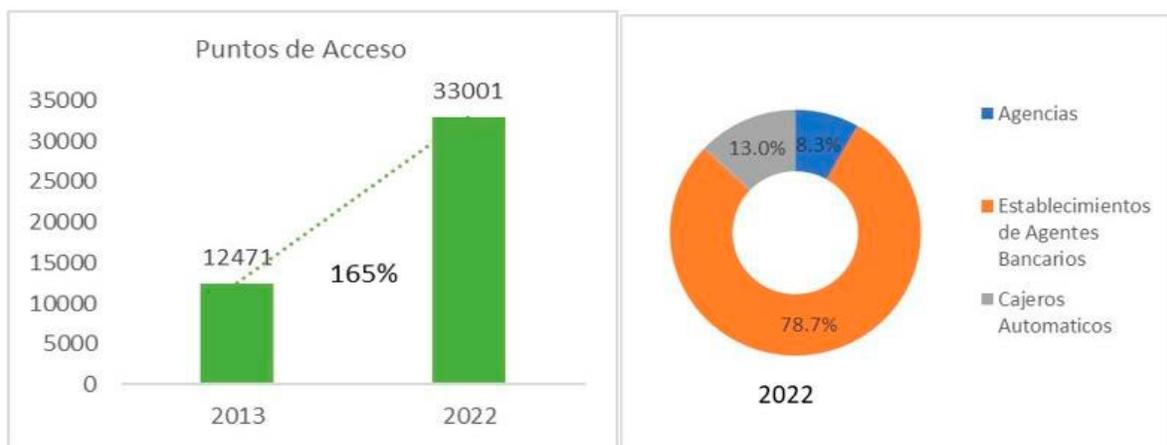
En base a la Figura 1 nos podemos dar cuenta que en términos de puntos de acceso al sistema bancario guatemalteco ha tenido un crecimiento de 165% de 2013 al 2022 pasando de 12471 a 33001 puntos de acceso, teniendo un aumento significativo en lo que es establecimientos de agentes bancarios de 5955 a 25985, constituyéndose en 2022 en el 78% del total de puntos de acceso del sistema bancario guatemalteco.

Figura 1

Puntos de acceso-Sistema bancario guatemalteco

Punto de Accesos	2013		2022	
Agencias	3396	27.2%	2733	8.3%
Establecimientos de Agentes Bancarios	5955	47.8%	25985	78.7%
Cajeros Automaticos	3120	25.0%	4283	13.0%
	12471		33001	

165%



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos (2013-2022)

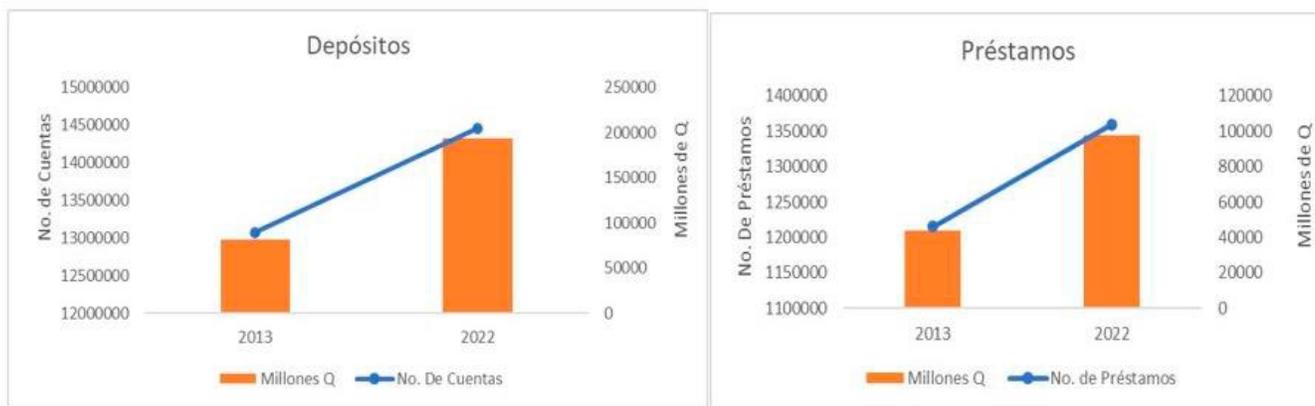
En términos de uso observando la Figura 2 nos podemos dar cuenta que el crecimiento en cuanto a número de cuentas o prestamos tuvo una variación

del 2013 al 2022 entre un 11 y 12 %, lo cual en montos si fue más significativo entre 136 y 121 %

Figura 2

Indicadores de uso-Sistema bancario guatemalteco

	2013		2022		Variación	
	Cantidad	Millones de Q	Cantidad	Millones de Q	Cantidad	Millones de Q
Depósitos	13077855	82178.8	14455854	193620.3	11%	136%
Préstamos	1215574	44034.6	1359667	97506.3	12%	121%



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos (2013-2022)

Siempre en términos de uso nos podemos dar cuenta en la Figura 3 que debido al aumento en el uso de canales electrónicos como el APP y la Banca Virtual de las diferentes instituciones bancarias, en el año 2022 las afiliaciones a servicios móviles de cantidad de cuentas de

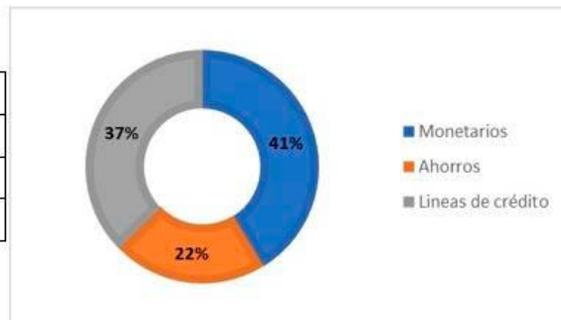
depósitos y líneas de crédito han llegado a 3,740,452 con una participación de cuentas monetarias del 41.2 %, cuentas de ahorro con 21.5 % y líneas de crédito con 37.3 %



Figura 3

Indicadores de uso (cantidad de depósitos y líneas de crédito afiliadas a servicios móviles-diciembre 2022)-Sistema bancario guatemalteco.

	Cantidad	%
Monetarios	1541561	41.2%
Ahorros	803742	21.5%
Líneas de crédito	1395149	37.3%
	3740452	



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos 2022

2. Corresponsales o agentes bancarios

Lyman, Ivatury & Staschen (2007), en su título "Empleo de agentes en la banca sin sucursales para los pobres: Beneficios, riesgos y reglamentación", explican: En un número cada vez mayor de países, los bancos y otros proveedores de servicios financieros están desarrollando nuevas formas de prestar servicios financieros a personas sin acceso a bancos. En lugar de utilizar sucursales y sus propios empleados, a través de tiendas de comestibles, farmacias y comercios minoristas de semillas y fertilizantes,

y las gasolineras. Estos corresponsales bancarios son necesarios para las comunidades, ya que estos brindan servicios más cómodos a personas que no pueden movilizarse a las instituciones financieras.

Peña & Vásquez. (2007), señalan en "El impacto de los corresponsales bancarios en la inclusión financiera: Una primera evaluación", que: Los corresponsales permiten que un tercero actúe a nombre del banco, ofreciendo productos y servicios financieros a los clientes. Los corresponsales ofrecen como servicios: los depósitos y los retiros de efectivo, el pago de servicios como la electricidad y el teléfono, el pago de créditos, la

apertura de cuentas, la consulta de saldos, y las remesas. Los corresponsales pueden ser supermercados, farmacias, tiendas de abarrotes, oficinas postales, expendios de lotería, gasolineras, tiendas departamentales, etc.

Las transacciones en los corresponsales se realizan a través de un terminal punto de venta administrada por el banco. Las transacciones se realizan en línea y en tiempo real, de modo que las cuentas del cliente y del corresponsal se afecten en el mismo momento. En teoría, los corresponsales generan un beneficio para las tres partes involucradas. Los clientes ganan en conveniencia. Los bancos ganan porque la mayor conveniencia puede traducirse en un mayor uso de sus servicios y bajan sus costos administrativos. Los corresponsales se benefician de dos formas: por las comisiones por transacción acordadas con el banco por cada pago de servicios o por cada depósito hecho a través del corresponsal, y por el mayor número de personas acercándose al establecimiento a realizar sus compras de los productos o servicios que prestan.

Este modelo se convierte en una solución ante la falta de uso de servicios financieros

que son fundamentales para el rápido crecimiento y desarrollo económicos, pues la presencia de corresponsales bancarios ayuda a la inclusión financiera formalizando rápidamente la demanda de servicios bancarios y ayuda a los ahorradores informales a dar su primer paso hacia productos financieros formales en un plazo corto.

Otro factor relevante es la dificultad que tienen los bancos para prestar sus servicios y dar cobertura a toda la población a través de oficinas o sucursales, por lo que la creación de los corresponsales no bancarios (CNB) se ha convertido en una forma de cubrir esos espacios con alternativas de menor costo relacionado con el mantenimiento de oficinas, personal, seguridad, tecnología, entre otros para obtener mayor presencia en el mercado (Roa, 2014).

Pese a los beneficios que representan los corresponsales bancarios para los usuarios, también representan una ventaja y una oportunidad que tienen los diferentes negocios para incrementar sus ingresos por ventas y por la comisión recibida por cada transacción, además, porque reciben capacitación que les permite fidelizar a sus clientes.

Los corresponsales bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

3. Marco operativo de los agentes bancarios en Guatemala

El marco operativo para Guatemala se basa en el "Reglamento para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de Agentes Bancarios" emitido por la Junta Monetaria en el 2010 de acuerdo a la resolución JM-65-2010; el cual considera que debido al bajo índice de profundización financiera en Guatemala, gran parte de la población tiene muy limitado el acceso a servicios financieros por lo que se hace necesario desarrollar nuevos vehículos, prácticas, modelos y estrategias que faciliten que la población tenga mayor acceso a tales operaciones

y servicios. Se describe a continuación lo que los bancos deben de cumplir en la contratación de proveedores externos de servicios bancarios para realizar determinadas operaciones y servicios en su nombre, a fin de salvaguardar las buenas y sanas prácticas en el mercado bancario local

a. Se entiende por agente bancario

De acuerdo al Artículo 2 del Reglamento de la Junta Monetaria, "Se entenderá por agentes bancarios a las personas individuales o jurídicas que ejerzan actividades comerciales, con las que un banco suscribe un contrato para que, por cuenta de éste, puedan realizar las operaciones y prestar los servicios."

b. Selección de los agentes bancarios.

El artículo 4 del Reglamento señala que,

Para efectos de la selección de los agentes bancarios, los bancos

deberán realizar los estudios de evaluación de aspectos asociados, entre otros, al negocio o actividad del agente, características del canal de distribución, entorno geográfico, a las operaciones brindadas por el banco a través de los agentes bancarios, a los riesgos de reputación, operación, lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.”

c. Modelo operativo

Los bancos deberán contar con un modelo operativo para la realización de operaciones y prestación de servicios por medio de agentes bancarios. El modelo debe incluir los aspectos administrativos, de control, de seguridad, tecnológicos y de comunicación que garanticen la adecuada realización de operaciones y prestación de servicios al público y considerar, como mínimo, lo siguiente: Estrategia del banco; Las políticas, procedimientos y sistemas para la administración de los riesgos; Perfil de los agentes bancarios que incluya aspectos personales, tipo de negocio, condiciones físicas del establecimiento y otras; Criterios para

determinar límite máximo de monto y de número de transacciones permitidas a los agentes bancarios y a los usuarios o clientes, en un período determinado; Modelo del contrato; Manual operativo; La descripción del hardware y software a utilizar.

d. Operaciones y servicios

Según el Artículo 7, los bancos podrán pactar y efectuar con los agentes bancarios las operaciones o servicios siguientes:

- a) Recibir depósitos y atender retiros de cuentas de depósitos de ahorro y cuentas de depósitos monetarios previamente constituidas en el banco contratante;
- b) Efectuar cobros por cuenta
- c) Recepción y envío de transferencias de fondos;
- d) Recibir pagos de préstamos otorgados por el banco contratante; y,
- e) Otras operaciones y servicios que los bancos pueden realizar de

conformidad con las disposiciones legales aplicables, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

emitidas por la Superintendencia de Bancos. Para el efecto deberán elaborar un programa de capacitación específico.

e. Capacitación

El artículo 12 establece que

Los bancos están obligados a capacitar al personal de los agentes bancarios para atender de manera adecuada las operaciones y prestar los servicios respectivos, que incluya, entre otros, la adecuada identificación y atención de los usuarios o clientes, prevención del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo, tales como operaciones inusuales, operaciones sospechosas, personas expuestas políticamente y guías

4. Agencias versus agentes bancarios

El sistema bancario en Guatemala de diciembre del 2013 a diciembre del 2022 ha tenido muy clara la estrategia de ir disminuyendo en número de agencias de 3396 a 2733 lo que significa una disminución en 20 % y, por otro lado, ir aumentando en agentes bancarios de 5,955 a 25985, lo que representa un 336 %, siendo los bancos con más establecimientos de agentes bancarios Agrícola Mercantil, BANRURAL, FICHOSA, Promerica, Industrial, G&T y BAC, lo cual se muestra en la Figura 4.

Figura 4

Agencias/agentes bancarios – Sistema bancario guatemalteco

BANCO	Diciembre 2013			Diciembre 2022		
	Agencias	Agentes Bancarios	Establecimientos de Agentes Bancarios	Agencias	Agentes Bancarios	Establecimientos de Agentes Bancarios
BANCO DE LOS TRABAJADORES	139			180	308	308
BANCO INDUSTRIAL, S. A.	452	803	980	643	2322	3232
BANCO DE DESARROLLO RURAL, S. A.	1139	1287	1707	752	4488	4904
VIVIBANCO, S. A.	9			10	1	1
BANCO FICHOSA GUATEMALA, S. A.	74			40	1	4402
BANCO PROMERICA, S. A.	44	1	212	111	2	3558
BANCO DE ANTIGUA, S. A.	82			56	1	64
BANCO DE AMERICA CENTRAL, S. A.	59			169	914	1484
BANCO AGROMERCANTIL DE GUATEMALA, S. A.	235			158	496	6184
BANCO G&T CONTINENTAL, S. A.	587	2494	2981	241	1306	1579
BANCO AZTECA DE GUATEMALA, S. A.	196			173	247	269
BANCO DE CREDITO S. A.	11	43	75			
OTROS BANCOS	369			200		
TOTAL	3396	4628	5955	2733	10086	25985



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos (2013-2022)

5. Distribución de agentes bancarios y su uso

Los agentes bancarios son un modelo de negocio que aporta a la inclusión

financiera ya que estos fueron creados con el fin de brindar servicios financieros a las zonas de difícil acceso o muy alejadas de una agencia bancaria; con el tiempo, los bancos han podido obtener una mayor cuota de mercado y atraer clientes, pero también se resalta que el cliente obtiene beneficios, sobre todo

en cuestión de tiempo ya que pueden realizar transacciones cerca de su lugar de residencia.

Construir sucursales bancarias conlleva un gran costo fijo inherente. Por ello, las sucursales bancarias se ubican en comunidades donde la población es densa y donde pueda garantizarse una cantidad de operaciones diarias lo suficientemente elevada. Por tal motivo, en las comunidades donde no se cumplen dichos criterios, los bancos apoyados por la tecnología, la cual les permite interactuar con los clientes a la distancia de modo seguro a través de redes informáticas con altos niveles de confiabilidad, hacen uso de tiendas minoristas existentes como su punto de operación, con lo que reducen considerablemente los costos fijos para la prestación de servicios bancarios y minimizan los costos de operación para los clientes; también, ya que no tienen que desplazarse largas distancias ni esperar tanto para hacer uso de los servicios financieros.

Además, aunque se esperarí un mayor efecto de los corresponsales bancarios en las zonas rurales, también pueden tener un efecto positivo en las zonas urbanas. Incluso donde las sucursales bancarias

son fácilmente accesibles, la presencia de corresponsales puede motivar a los clientes a realizar operaciones de menor cuantía fuera de las sucursales.

Entre las principales razones para que los diferentes negocios se conviertan en agentes bancarios está el aumento de ingresos por la realización de transacciones bancarias y mayor publicidad para sus negocios, influyendo en el nivel de ventas de los negocios que manejan. Por otro lado, también el crecimiento empresarial por la capacitación en áreas de servicio al cliente, marketing y manejo informático;

Desde esta perspectiva, parecería que los corresponsales bancarios han logrado mejorar el acceso a los servicios financieros en municipios a los cuales no habrían llegado las sucursales bancarias por su cuenta.

A diciembre de 2022 se cuenta con 25985 agentes bancarios en Guatemala teniendo un crecimiento de 336 % con respecto a diciembre del 2013 que se contaba con 5955 agentes, también podemos visualizar en la Tabla 1, que a diciembre del 2022 el departamento con mayor agentes bancarios es el departamento de Guatemala con 4539

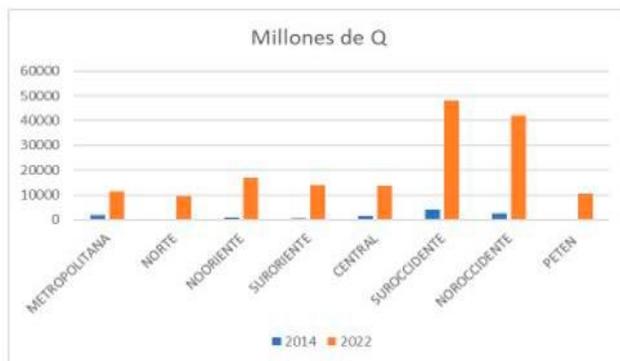
agentes, aumentando en un 281 % en referencia a 2013, luego tenemos nueve departamentos con más de 1000 agentes bancarios. Además, podemos ver que todos los departamentos han crecido en establecimientos de agentes bancarios en un rango de entre 164 % y 615 %.

También en la misma Tabla 1 podemos ver que las agencias en el sistema bancario han disminuido en un 20 %, teniendo que el rango de disminución por departamento ha estado desde un 40 % en Totonicapán hasta un 6 % en el Progreso.

Figura 5

Utilización de agentes bancarios por región – Sistema bancario guatemalteco

	2014		2022		Variación	
	Cantidad	Millones de Q.	Cantidad	Millones de Q.	Cantidad	Millones de Q.
METROPOLITANA	3130659	2002.3	17,490,353	11,553	459%	477%
NORTE	731964	398.1	8,163,524	9,622	1015%	2317%
NOORIENTE	1290700	873	14,500,856	17,007	1023%	1848%
SURORIENTE	1146192	695	11,416,204	14,095	896%	1928%
CENTRAL	2539424	1659.9	13,668,250	13,546	438%	716%
SUROCCIDENTE	5135289	4263.2	31,149,993	48,146	507%	1029%
NOROCCIDENTE	2489229	2599.3	20,174,953	42,041	710%	1517%
PETEN	719424	436.1	7,600,645	10,483	956%	2304%



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera-Superintendencia de Bancos (2014-2022)



6. Evolución por tipo de transacciones

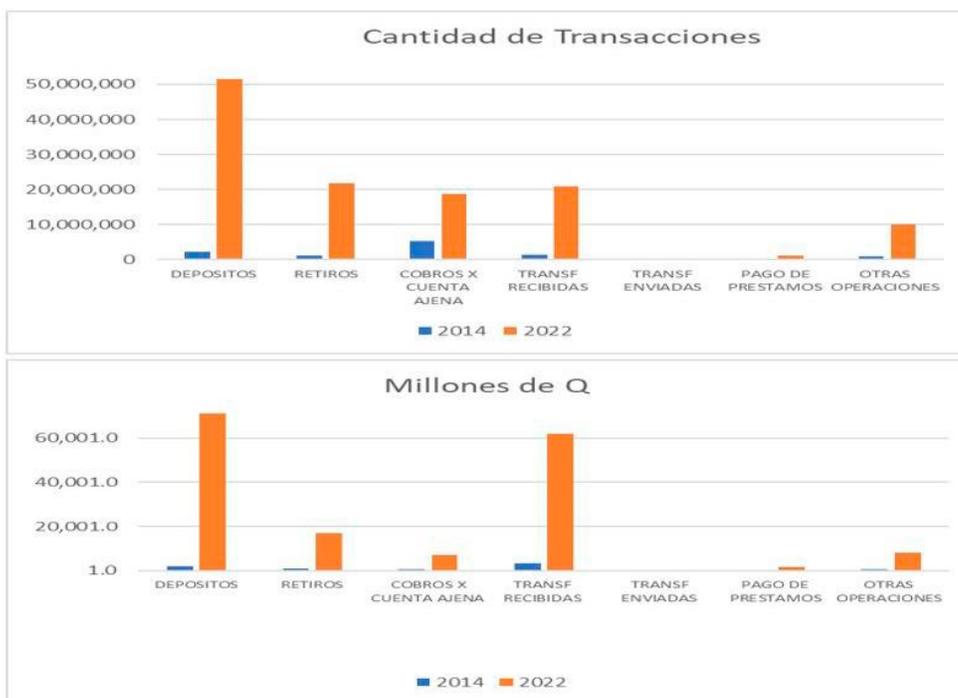
En la figura 6 nos podemos dar cuenta que los usuarios de los agentes bancarios en Guatemala han ido utilizando

cada vez más estos establecimientos presentando un crecimiento sostenido en los principales servicios financieros que prestan, analizando el período del 2012 al 2022, en lo que se refiere a depósitos se ha registrado un aumento de 2300%, en transferencias recibidas y enviadas 1489% y 2199 %, en retiros 1628% y pago de préstamos 1242%.

Figura 6

Evolución por tipo de transacción – Sistema bancario guatemalteco

Transacción	2012		2022		Variación	
	Cantidad	Millones de Q	Cantidad	Millones de Q	Cantidad	Millones de Q
DEPOSITOS	2,148,213	2,055.1	51,546,659	70,972.9	2300%	3354%
RETIROS	1,254,792	820.2	21,687,713	16,866.4	1628%	1956%
COBROS POR CUENTA AJENA	5,204,358	681.6	18,767,169	7,047.9	261%	934%
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	1,308,802	3,385.5	20,791,285	61,889.7	1489%	1728%
TRANSFERENCIAS ENVIADAS	350	0.4	8,046	4.3	2199%	975%
PAGO DE PRESTAMOS RECIBIDOS	92,570	89.3	1,242,240	1,549.8	1242%	1635%
OTRAS OPERACIONES RECIBIDAS	1,003,084	506.7	10,121,666	8,161.9	909%	1511%



Fuente: Boletín de Inclusión Financiera - Superintendencia de Bancos (2012-2022)

Si al mismo tiempo hacemos un análisis del crecimiento en millones de quetzales que se ha dado del año 2012 al año 2022, en la transaccionalidad antes mencionada, nos podemos dar cuenta en la Figura 6 que los depósitos a través de los agentes bancarios han aumentado en un 3354 %, las transferencias recibidas y enviadas en un 1728 % y un 975 %, los retiros en 1956 %, así como en pagos de préstamos y cobros por cuenta ajena en 1635 % y 934 %

Las cifras presentadas evidencian que los agentes bancarios han tenido un efecto positivo sobre los clientes y usuarios tanto en el aumento del ahorro, así como haciendo más accesible los otros servicios financieros tanto en las áreas rurales como urbanas debido a la cercanía a las comunidades, ahorro en los costos de transporte, evitar largas filas, los horarios extendidos, agilidad en la atención.

7. Futuro de los agentes bancarios

Tomando como referencia la Autorización de la Superintendencia de Bancos AC. SIB No. 17-2022, la cual establece que,

para que los bancos puedan pactar y efectuar con los agentes bancarios otros servicios, se visualiza que los agentes bancarios se constituirán cada vez más en uno de los principales canales de atención presenciales de los bancos, impactando directamente en la inclusión financiera a través de los indicadores de acceso y uso, ya que aparte de las transacciones de depósitos, retiros y cobros por cuenta ajena podrán incursionar en gestiones de los clientes que solo se podían hacer en agencias y algunas ya en canales electrónicos

Entre los otros servicios y gestiones autorizados para agentes bancarios por la Superintendencia de Bancos, se encuentran:

- Recibir información y documentación del público para la apertura de cuentas de depósitos monetarios y de ahorro y su posterior traslado al banco;
- Gestionar la afiliación de clientes a los servicios financieros móviles, de conformidad con el proceso definido por el banco;

- Recibir solicitudes de créditos, así como la información y documentación pertinente, para su traslado al banco a su correspondiente resolución;
- Recibir solicitudes de chequeras, tarjetas de débito y tarjetas de crédito, para su traslado al banco a su correspondiente resolución;
- Desembolsar créditos previamente aprobados por el banco;
- Recibir, de parte de clientes, solicitudes de bloqueo de chequeras, cheques emitidos, tarjetas de débito y tarjetas de crédito, para su gestión inmediata ante el banco; y,
- Recibir solicitud de saldo para que el banco lo envíe directamente al cliente a través del servicio de mensajes cortos (SMS por sus siglas en inglés), al número de celular previamente registrado.

Conclusiones

Con base en lo descrito en el presente documento se demuestra que el modelo

de agentes bancarios en Guatemala ha permitido a los intermediarios financieros acercar los servicios básicos de banca, con horarios diferenciados y rapidez, alcanzando un crecimiento exponencial en los indicadores de acceso y uso, lo cual ha impactado directamente en la inclusión financiera.

En términos de puntos de acceso el sistema bancario guatemalteco ha tenido un crecimiento de 165 % de 2013 a 2022, con una participación de los establecimientos de agentes bancarios para el 2022 de 78 %, pasando de 5,955 agentes en el 2013 a 25,985 en el 2022, presentando un crecimiento en el período de 336 %.

En cuanto a la distribución geográfica, podemos ver que el departamento de Guatemala es el que posee más establecimientos de agentes bancarios con 4,539 en el 2022, creciendo un 281 % con respecto al 2013; así mismo todos los departamentos han crecido entre 164 % y 615 %, esto aunado a que las agencias tradicionales han disminuido en un 20 %.

En términos de uso podemos visualizar que la región con mayor número de

transacciones en agentes bancarios a finales del 2022 es la región de suroccidente, integrada por los departamentos de San Marcos, Quetzaltenango, Totonicapán, Sololá, Retalhuleu y Suchitepéquez con más de 31 millones de transacciones, seguida por la región de Noroccidente, Huehuetenango y Quiché con más de 20 millones. Analizando todas las regiones del país, estas han crecido entre un 438 % y 1,023 % en cuanto a número de transacciones y en cuanto a millones de quetzales entre un 477 % y 2,317 %.

En cuanto a evolución por tipo de transacciones, los establecimientos de agentes bancarios han presentado un crecimiento sostenido del 2012 al 2022, de un 2,300 % en transacciones de depósitos, lo que en montos es un 3,359 %, entre 1,489 % y 2,199 % en lo que respecta a transacciones de

transferencias enviadas y recibidas, en transacciones de retiros 1,628 % y pago de préstamos 1,242 %.

Mirando hacia el futuro podemos visualizar que los agentes bancarios se constituyen cada vez más en uno de los principales canales de atención presenciales de los bancos, impactando directamente en la inclusión financiera; esto debido a los indicadores de acceso y uso que se han presentado y a la Resolución emitida por la Superintendencia de Bancos de Guatemala del año 2022, por la que autorizó a los bancos para que los agentes bancarios presten otros servicios y gestiones de clientes como apertura de cuenta, solicitudes de chequera, solicitudes de crédito, afiliación de servicios móviles entre otros.

Referencias

- Acosta, M., Coronel, V., & Bermúdez, C. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. 10(3). https://www.researchgate.net/publication/324842049_Modelo_de_negocio_de_inclusion_financiera_a_traves_de_corresponsales_no_bancarios_en_la_ciudad_de_Guayaquil_Ecuador
- Álamo, J. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y su impacto en la actividad de corresponsalía bancaria en las micro y pequeñas empresas asociadas como agentes BCP en la Provincia Del Santa 2016*. [Tesis de Maestría] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5178/CALIDAD_DE_SERVICIO_CORRESPONSALIA_BANCARIA_ALAMO_HERRERA_JHONY RONALD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alberro, I., Henderson, M., & Yunez, A. (2016). *Inclusión financiera en México; retos y perspectivas. Grandes problemas*. (1era ed.). El Colegio de México AC.
- Doig, C. (2018). *Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta- Ayacucho*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15230/Doig_VCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enríquez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico* (25), 73-125. http://www.scielo.org.bo/pdf/rlde/n25/n25_a04.pdf
- Girón, A., Vega, V. & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de APEC. México y la Cuenca del Pacífico, 7(21), 27-51. <https://www.redalyc.org/journal/4337/433757698002/html/>
- Lyman, T., Ivatury, G. & Staschen, S. (2007). "Empleo de agentes en la banca sin sucursales para los pobres: Beneficios, riesgos y reglamentación". Enfoques N°38. Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP).
- Ouhaj, L., Ayala, A. & López, L. (2017). *Avanzar en la inclusión financiera: propuestas en torno a la conceptualización y al marco legal desde dos cooperativas de ahorro y préstamo como actores de las finanzas solidarias en México*. (1ª ed. México). Universidad Iberoamericana, A.C.

- Orazi, S., Martínez L. & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- Peña, P. & Vásquez, A. (2012). El impacto de los corresponsales bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. México: *Estudios económicos CNBV* (1) 195-215. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71399/21_2012_Impacto_de_los_corresponsales_bancarios_en_la_inclusi_n_financiera.pdf
- Roa, M. (Julio-septiembre de 2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso uso y calidad. Boletín del CEMLA. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Sánchez, C., Prada, D. & Erazo, F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*. 12(1), 1-23. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>
- Smith, A. (1776). Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las Naciones. Fondo de Cultura económica.
- Superintendencia de Bancos. Boletín de Inclusión Financiera-Sistema Bancario 2013-2022 [en línea]. Guatemala, Guatemala: Disponible en <http://www.sib.gob.gt>