

DECANATO DE POSTGRADO

TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE

Máster en Administración Financiera

Inclusión Financiera en la República Dominicana a través de los Subagentes Bancarios, Periodo 2015 - 2020

SUSTENTANTE:

Katerine Daniela De los Santos Brito

2019-1344

ASESORA:

Dra. Iara V. Tejada

Santo Domingo, República Dominicana.

Abril 2021

RESUMEN

Con la necesidad de llevar el banco y de permitir a las personas menos bancarizadas con los sistemas financieros formales, llega en el año 2014 a la República Dominicana la figura de los subagentes bancarios, los cuales a través de pequeños y medianos negocios brindan servicios financieros por cuenta de entidades financieras. El objetivo primero de la presente investigación es el de elaborar una propuesta con el fin de potenciar la inclusión financiera en la República Dominicana a través de los subagentes bancarios, así como también describir su trayectoria, importancia y finalidad de su creación, analizar su Ámbito de aplicación y su reglamento. Para lograr resultados satisfactorios en esta investigación, lo principal es establecer su funcionalidad primordial y analizar en qué medida ha sido rentable su creación en República Dominicana; e identificar cuáles instituciones financieras han sido autorizadas a operar con subagentes bancarios y cuáles productos ofrecen. Se desarrollaron encuestas y entrevistas a representantes de los subagentes Bancarios, así como también a los usuarios o usuarios potenciales con el fin de recopilar las informaciones sobre las diferentes transacciones y frecuencia con que las mismas son y podrían ser realizadas. Para este trabajo investigativo, ha sido implementado el método descriptivo documental, ya que se partirá de sucesos particulares para ofrecer propuestas al sistema financiero, se utilizará conjuntamente el método analítico, para procesar el estudio de las diversas fuentes bibliográficas.

ABSTRACT

With the need to run the bank and to allow people less banking with formal financial systems, in 2014 the figure of bank subagents arrived in the Dominican Republic, who through small and medium businesses provide financial services for financial institution account. The first objective of this research is to develop a proposal in order to promote financial inclusion in the Dominican Republic through banking subagents, as well as describe their trajectory, importance and purpose of their creation, analyze their Scope of application and its regulations. To achieve satisfactory results in this research, the main thing is to establish its primary functionality and analyze to what extent its creation in the Dominican Republic has been profitable; and identify which financial institutions have been authorized to operate with banking subagents and which products they offer. Surveys and interviews were carried out with representatives of the Banking subagents, as well as with potential users or users in order to collect information on the different transactions and the frequency with which they are and could be carried out. For this investigative work, the descriptive documentary method has been implemented, since it will start from particular events to offer proposals to the financial system, the analytical method will be used together, to process the study of the various bibliographic sources.

ÍNDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I - LOS SUBAGENTES BANCARIOS	7
1.1 BREVE HISTORIA DE LA BANCA	7
1.2 EL BANCO EN LA ACTUALIDAD	9
1.2.1 FUNCIONES DEL BANCO ACTUAL	11
1.3 INCLUSIÓN FINANCIERA A NIVEL MUNDIAL	11
1.4 INCLUSIÓN FINANCIERA EN REPÚBLICA DOMINICANA	14
1.5 CONCEPTO DE SUBAGENTES BANCARIOS	15
1.5.1 LOS SERVICIOS BANCARIOS QUE SE PUEDEN REALIZAR LOS SUBAGENTES	
1.5.2 UTILIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS	18
1.6 REGLAMENTO DEL SUBAGENTE BANCARIO	19
1.6.1 OBJETO, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	20
1.6.2 OPERACIONES Y SERVICIOS PERMITIDOS	20
1.6.3 LIMITACIONES A LAS OPERACIONES Y SERVICIOS	21
1.7 INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SUBAGEI	
1.7.1 FINALIDAD Y ALCANCE	23
1.7.2 DISPOSICIONES GENERALES	23
1.7.3 ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES	25
1.7.4. SANCIONES	25
Conclusiones del capítulo	26
CAPÍTULO II: FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN	

2.1 SUBAGENTES BANCARIOS POR ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN
FINANCIERA. 28
2.1.1 Subagentes de Banco Popular Dominicano (BPD)29
2.1.2 Subagentes del Banco Múltiple BHD León S. A30
2.1.3 Subagentes del Banco de Reservas (BanReservas):30
2.1.4 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Adopem, S.A31
2.1.5 Subagentes de La Asociación La Nacional De Ahorros y Préstamos
(ALNAP)
2.1.6 Subagentes del Banco Múltiple Caribe Internacional S.A.:33
2.1.7 Subagentes del Banco Múltiple Ademi, S. A.:33
2.1.8 Subagentes de la Asociación La Vega Real De Ahorros y Préstamos (ALAVER):
2.1.9 Subagentes del Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.:
2.1.1.0 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Fondesa, S. A. (BANFONDESA)
2.1.1.1 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Empire, S. A36
2.1.1.2 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Fihogar, S. A.:37
2.1.1.3 Subagentes de Scotiabank República Dominicana, S. A.:37
2.2 Análisis estadísticos Subagentes Bancarios39
2.2.1 Estadística Subagentes Bancarios por localidad periodo 2015-2020.
40
2.2.2 Estadística Subagentes Bancarios por actividad económica periodo 2015-202044
2.3 Encuesta a Subagentes bancarios y sus Usuarios
Conclusiones del Capítulo54

CAPITULO III: PROPUESTA PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA	ΕN
REPÚBLICA DOMINICANA MEDIANTE LA ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA	DE
LA FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS	56
3.1 Objetivo e importancia de la Propuesta	56
3.2 Ampliación de las localidades y servicios ofrecidos por los Subager	ntes
Bancarios	57
3.2.1 Ampliación geográfica de los Subagentes Bancarios	58
3.2.2 Ampliación y simetría servicios de los Subagentes Bancarios	61
3.3 Mejora de la Funcionalidad de los Subagentes Bancarios	63
CONCLUSIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	70

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 cantidad de Subagentes por entidad financiera a diciembre 2020	38
Tabla 2 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad 2015 – 2020	40
Tabla 3 cantidad de Subagentes Bancarios por actividad económica periodo	
2015– 2020.	45
Tabla 4 Resultados pregunta no. 1 encuesta Subagentes Bancarios	47
Tabla 5 Resultados pregunta no. 2 encuesta Subagente Bancarios	48
Tabla 6 Resultados pregunta no. 3 encuesta Subagente Bancarios	49
Tabla 7 Resultados pregunta no. 4 encuesta Subagente Bancarios	50
Tabla 8 Resultados pregunta no. 5 encuesta Subagente Bancarios	51
Tabla 9 Transacciones realizadas por subagentes bancarios	62
Tabla 10 Presupuesto utensilios básicos Subagente Bancario	64

ÍNDICE DE GRAFICA

Gráfico 1 Cantidad de Subagentes Bancarios por entidad de intermediación financiera 3
Gráfico 2 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 20154
Gráfico 3 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 20164
Gráfico 4 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2017 4
Gráfico 5 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 20184
Gráfico 6 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2019 4
Gráfico 7 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2020 4
Gráfico 8 cantidad de Subagentes Bancarios por actividad económica periodo 2015 -
20204
ÍNDICE DE FIGURA
Figura 1 Resultados pregunta numero 1 Encuesta Subagente Bancarios4
Figura 2 Resultados pregunta no. 2 encuesta Subagente Bancarios4
Figura 3 Resultados pregunta no. 3 encuesta Subagente Bancarios4
Figura 4 Resultados pregunta no. 4 encuesta Subagente Bancarios5
Figura 5 Resultados pregunta no. 5 encuesta Subagente Bancarios5

INTRODUCCIÓN

Desde su aparición en la historia, los bancos se han constituido en la institución social y económica por excelencia, que ha surgió con la necesidad de las personas de tener un lugar que les permita manejar de forma más organizada su dinero y que le de las facilidades de adquirir bienes y servicios mediante créditos con o sin garantías prendarias.

Desde entonces cada persona a lo largo de la historia se ha visto en la necesidad de crear un perfil bancario y financiero, que lo pusiera en el mapa con relación a capacidad de endeudamiento y poder adquisitivo y que le permitiera brindar seguridad a sus ahorros.

Según la definición proporcionada por Sánchez Galán, para el portal web Economipedia (SANCHEZ GALAN, 2021) Un banco es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros, lo que quiere decir que el banco debe ser el aliado principal para todo el que quiera desarrollar cualquier actividad destinada a beneficios y mejoramiento económicos.

Desde sus inicios y hasta la fecha, el banco ha ido acoplándose y evolucionando al ritmo de los tiempos, innovando cada día y empleando las herramientas más modernas que le permitan llevar sus bienes y servicios a más personas y por sobre todas las cosas poder ofrecer mayor comodidad y confort a sus clientes.

Con la llegada del internet y la creación de la banca digital, que no es más que el paso de la banca tradicional al mundo web, es decir, una pequeña sucursal del banco en internet, en la cual se pueden realizar un significativo número de operaciones cotidianas bancarias, la institución bancaria ha dado un paso gigantesco en su evolución y crecimiento, brindándole a sus clientes una forma más ágil, segura, autónoma y moderna de realizar sus transacciones, desde la

comodidad de su hogar y desde la facilidad de usar sus propios aparatos tecnológicos, como tableta, computadora y hasta celular.

Con la necesidad de seguir avanzando en camino de la inclusión financiera y tratar de llevar el banco, sus facilidades, productos y servicios a mayor cantidad de personas hasta en los lugares más remotos, donde tradicionalmente no existen sucursales bancarias, en consecuencia, de diversos factores, como desarrollo, ubicación geográfica, elemento demográfico y crecimiento económico; nacen los subagentes bancarios, que no son más que esas personas jurídicas o físicas que se desarrollan en alguna actividad económica y que previo pacto con una institución bancarias, quedan autorizadas para realizar las funciones y operaciones típicas den banco, en nombre y representación de la misma institución.

Los subagentes bancarios son seleccionados por la propia institución de forma estratégica y considerando su ubicación, tipo de actividad y análisis de crecimiento del negocio o alcance en la comunidad que se desarrolla.

Los Subagentes Bancarios han venido tomando auge en los últimos años, la inclusión de estos, financieramente hablando, ha aportado grandes beneficios, no solo a las instituciones financieras, si no a la población como tal.

Con la Inclusión financiera de los Subagentes Bancarios se busca mostrar un rostro común y notable nuestra sociedad, logrando llevar a la población más vulnerable y de precarios accesos, aquellos servicios bancarios primordiales y otros servicios básicos para las actividades cotidianas, alcanzando con esto llevar al banco a cada sector de nuestro país.

Al aumentar la transaccionalidad de estos prestadores de Servicios Bancarios se lograra agregar un valor monetario a cada representante, debido a las comisiones que genera cada transacción realizada por el cliente o consumidor, de igual forma, como los mismos están localizados, por lo general, en comercio que ofrecen otro tipos de servicios (Artículos Ferreteros, Medicamentos, Cosméticos, Ropa,

Comida, entre otros...) se podría alcanzar ventas cruzadas y beneficiaría a los consumidores ya que en un lugar cercano, puede realizar y obtener diversos servicios y productos.

La inclusión financiera de los Subagentes Bancarios genera una ganancia tanto para el sector financiero y sus entidades como para cada localidad y población en la cual se da inicio a las operaciones bancarias a través de estos prestadores de servicios.

Al establecer los Subagentes Bancarios ofrecemos y promovemos una inclusión financiera, en la cual, todos somos parte importante del sector Bancario, estrechando un poco más las distancias entre los clientes y cada entidad financiera, alcanzado a tener lazos financieros más inquebrantables y clientes más fidelizados, ofreciéndole a los sectores más pobres y donde el Banco no puede llegar, ese lugar confiable y conocido, donde puedan realizar sus compras (dependiendo el comercio en el que esté ubicado el Subagente) y transacciones o pagos de servicios deseados, sin la necesidad de desplazarse a otro lugar o comercio.

El objetivo general de este trabajo es el lograr Elaborar una propuesta para potenciar la inclusión financiera mediante los Subagentes Bancarios, a través de la misma se busca influenciar para lograr disminuir el porcentaje de la población que en la actualidad no está bancarizada, ya sea por la falta de instituciones de intermediación financieras en estos sectores o por falta de educación financiera.

La investigación a realizar tiene como fin el dar a conocer las informaciones relacionadas a los subagentes Bancarios, su inclusión financiera y datos estadísticos de los mismos.

El sistema financiero de la República Dominicana continúa innovando e incluyendo cada vez más a la población menos favorecida, brindando también, a través de estos comercios educación financiera para influenciar en el crecimiento económico

y social de nuestras sociedades.

El incremento de las operaciones y transacciones en estos canales o comercio se traduciría en mejores y mayores ingresos para los comercios en los cuales opera un Subagente Bancario, de igual forma contribuyen a la vinculación de nuevos clientes para los Bancos y Asociaciones.

El tipo de investigación será descriptiva y no experimental evolutivo, debido a que estaré observando y recolectando datos de la inclusión financiera de los Subagentes Bancarios de los periodos 2015 - 2020 pero sin intervenir en las mismas.

Según las variables, esta investigación será cualitativa, debido a que estaré recolectado datos cuantitativos para describir la realidad de la inclusión financiera de los Subagentes Bancarios en la República Dominicana.

Dentro de los métodos a utilizar en esta investigación tenemos el Analítico, puesto que estaba descomponiendo y analizando los datos e información de la inclusión financiera a través de los Subagentes Bancarios con el fin de conocer de la importancia y beneficios para la economía de República Dominicana.

Deductivo e Inductivo, pues los mismos se correlacionan entre sí y estaremos tratando desde lo más particular a lo general de la investigación de viceversa.

Para apoyar y sustentar los resultados de nuestra investigación estaremos utilizando diversos métodos de investigación, dentro de estos métodos a utilizar, podemos mencionar la entrevista a personas expertas e involucradas en el mundo de los Subagentes Bancarios con el fin de determinar cómo se desarrollan o funcionan cada uno de los comercios y la influencia que ejercen los mismos en el sector.

La encuesta a empleados de los Subagentes Bancarios y personas que utilizan los mismos a fin de poder conocer el grado de importancia e impacto que ejercen los mismos en el desarrollo e inclusión de las sociedades más vulnerables.

Por otro lado, también estaremos incluyendo gráficos para poder comparar y medir el impacto, evolución e incidencia de la inclusión financiera en República Dominicana utilizando los canales de Subagentes Bancarios y el desarrollo de estos en el periodo analizado.

Este trabajo de investigación estará estructurado por tres capítulos, iniciando en el capítulo primero que abarcara la parte teórica del trabajo, definiendo lo que son los subagentes bancarios, presentando un análisis de lo que es la banca y su historia, hasta hablar sobre lo que es el reglamento de los subagentes bancarios y su instructivo de aplicación. En el capítulo segundo se presentaran los datos recolectados en la investigación de campo al hacer entrevistas y encuentras a diferentes usuarios de los subagentes bancarios y a los mismos subagentes. Por último, en el capítulo tercero se presenta una propuesta para mejorar la inclusión financiera en República Dominicana mediante la ampliación de la funcionalidad de los subagentes bancarios.

CAPITULO I - LOS SUBAGENTES BANCARIOS

CAPITULO I - LOS SUBAGENTES BANCARIOS

La finalidad de este primer capítulo es reseñar el contexto global de la inclusión financiera en la República Dominica, usando como instrumento los Subagentes Bancarios, definiendo en este primer capítulo todos los conceptos ligados a estos, con el fin de brindar un entendimiento claro y preciso del porqué de su creación y utilización.

1.1 BREVE HISTORIA DE LA BANCA

"A partir casi al inicio de la historia humana se ha necesitado de establecimientos que trabajen con la moneda. El origen de los bancos es casi tan primitivo como la aparición de la humanidad". CMF EDUCA (EDUCA, 2020)

Hay que destacar que los bancos nacieron con la poca práctica operativa de moneda y crédito de forma personal, pero en poco tiempo empezaron a surgir nuevas y mayores funciones, incluir a más personas y tener instituciones más complejas. De esta forma, durante la apertura del siglo IV a. C. en algunas metrópolis griegas se construyeron los conocidos bancos públicos, trabajados por personas instruidas para ejercer tales funciones. Estas instituciones, además de operar propiamente como banco y realizar dichas operaciones (cambiarias y crediticias), incursionaban como órganos recolectores o recaudadores del gobierno e inclusive imprimían monedas y billetes. Por su parte, la sociedad romana, en sus inicios como pueblo agrícola, se utiliza el "mutuum"; es decir, crédito mutuo. Posteriormente, adoptaron el ejemplo griego de la banca privada y pública. En la era del Emperador Bizcancio, Justiniano, siglo VI, la usanza y tradiciones del universo romano en cuestiones bancarias estaban reguladas con precisión y la tasa de interés, regularmente se fijaba en el 6% anual. En el caso de los préstamos marítimos, la tasa puede alcanzar un 12% anual y para las iglesias no pueden ser mayores al 3%.

Según Harold Ph.D Vásquez (VASQUEZ, 2015) Para el medioevo, la sociedad de occidente atravesó por cambios trascendentales hacia finales del siglo XI, cuando la ocupación normanda de Inglaterra acabó con las grandes

invasiones y acabó con la existencia de cristianos en el Mediterráneo. Después de que Carlomagno prohíbe a la gente común prestar a interés, su entusiasmo por la innovación y el intercambio los lleva a reinventar la banca.

Entre los siglos XII y XIV, los bancos experimentaron un gran auge a medida que los empresarios del norte de Italia mejoraron significativamente los procedimientos cambiarios. Además de ser manipuladores experimentados de piezas metálicas, sino que también pudieron, mediante canje, autorizar a una persona en un determinado momento, en moneda nacional o extranjera, ante un representante privado. Así, muchos comerciantes han recurrido a los bancos para comerciar con terceros. Representan o comprometen con fines de lucro, lo que también son comerciantes y banqueros.

Al otro lado de los Alpes, los banqueros italianos se han instalado en Cahors, una enorme ciudad comercial de Aquitania (que hoy se conoce como la región central de Suiza). Desde entonces, se han extendido a las principales ciudades de Europa Occidental, especialmente Londres y París. Con esta disolución, al mismo tiempo que el financiamiento de las empresas, estos banqueros otorgaron préstamos a particulares, préstamos con garantías colaterales y, en ocasiones, préstamos a la fuerza pública.

Para el siglo XIX, el banco experimentó una fase de desarrollo y fortaleza marcada por la elevación de los institutos de distribución, la réplica de casas de "alta gama" que sirven como asesores, corredores o intermediarios en las principales operaciones bancarias. Los orígenes de la construcción de grandes bancos comerciales, cuyo capital se distribuye en gran medida entre el público, y las instituciones de banca de dinero diseñadas para satisfacer las demandas específicas de los clientes.

En palabras del portal web CMF Educa (EDUCA, 2020) La guerra de 1914 aceleró el progreso de los bancos de una etapa de reglas y normas a una de sistemas. Actualmente, se habla de sistemas bancarios formados por diferentes componentes pertenecientes no solo a la banca estatal o privada, sino también a

colectivos locales o regionales, uniones o cooperativas, bancos universales y especializados.

1.2 EL BANCO EN LA ACTUALIDAD

"Hace unas cuantas décadas, no era común que un banquero saliera de su oficina a buscar negocios. La banca entonces era elitista y muy cerrada. A los clientes no tradicionales de los bancos se les trataba con pocas consideraciones" Carolina Torres (TORRES, 2013) Según este comentario podemos ver lo mucho que ha evolucionado la banca hasta convertirse en la institución que es hoy, donde sus representantes van en busca de captar clientes y ofrecerles negociaciones que pudieran solucionar algunas de sus necesidades básicas.

Al banquero actual se le exige ser un cazador de negocios (un mercader de los servicios y productos de su banco) y debe brindar calidad superior de servicio a su cliente. La intermediación financiera se ha transformado en un negocio considerablemente competido, activo y elegante, empleando los más modernos métodos y técnicas de mercadeo y procesos electrónicos de punta.

El mercado está recibiendo de los bancos productos y servicios que hace un tiempo hubieran sido calificados como ciencia-ficción. Muchas transformaciones se han y siguen ocurriendo en el mercado financiero. Los bancos han tenido que responder de forma adecuada a demandas muy complejas de inversionistas, empresas y consumidores. Demandas más complejas que exigen soluciones simples y rápidas.

La banca posee varias singularidades. En primer término, la propuesta de todos los bancos en esencialmente similar. Todos ofertan estrategias parecidas para estudiar dinero y para prestarlo (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, prestamos, tarjetas de crédito etc. Y todos captan y ofrecen capital que tiene el igual poder adquisitivo excepto por el resultado de su coste.

El gran desafío de todo banco es a la sazón conseguir que el público perciba sus productos y servicios como diferentes y mejores que los de su capacidad, aun siendo estos esencialmente iguales. La necesaria diferenciación puede lograrse ofreciéndoles a los clientes una calidad de servicio superior a la que ofrece la competencia.

Sigue exponiendo Torres (TORRES, 2013) que el servicio es un componte del producto que cada banco puede producir con sus propias especificaciones y simbolizar un significativo valor agregado a favor del cliente y una importante ventaja competitiva. La eficacia en la conducción de los clientes, el trato amable y cortes, a la empatía con las circunstancias del cliente y la contestación rápida a sus demandas, son oportunidades con la finalidad de añadir valor a la oferta y diversificar un banco de los demás.

"Otra particularidad de la banca es que muchos de los clientes de un banco también son clientes de la competencia". (BANCOS, 2020) Es común que un cliente tenga su cuenta corriente en un banco; mientras sus depósitos a plazo fijo están en otro banco. Esto tiene el menoscabo o ventaja de que muchos clientes tienen marcos de referencias para confrontar la calidad de los productos y servicios bancarios y tiene la ventaja de que muchos clientes ofrecen oportunidades de crear más negocios con ellos, ya que lo más posible es que no todas sus necesidades financieras están siendo satisfechas por un solo banco. El triunfo de un banco depende en gran forma de los negocios repetitivos de los clientes. Es decir, los clientes deben acabar tan satisfechos como para volver al banco. El mejor iniciador de un banco es un cliente complacido. Si los clientes de un banco se limitaran a hacer una operación y no regresaran, ese banco rápidamente tendría que cerrar sus puertas.

El banco moderno debe tener la facultad de atraer negocios al compás del crecimiento del mercado. Su personal de plataforma y sus gerentes en comunicación con el público deben estar entrenados para utilizar los métodos y las técnicas de la venta profesional para vender artículos financieros de su banco y deben ser expertos en los mismos.

1.2.1 FUNCIONES DEL BANCO ACTUAL

"Los bancos además de intermediarios, es decir, conducto pasivo entre los prestamistas y los prestatarios, desempeñan un papel más activo, debido a que asumen para sí mismos ciertos riesgos, influyendo de esta manera sobre la actividad económica general." Álvarez Betancourt (ALVAREZ, 2021), los bancos sobre todas las cosas sirven de intermediarios, tomando el dinero que les da una persona equis (deposito) y entregándolo en forma de préstamo a otra persona (préstamo o crédito) y por este proceso gana alguna comisión pero también asume el riesgo de que si el prestatario no le devuelve el dinero, como quiera el banco debe responde al depositario.

Actualmente los bancos modernos realizan una diversidad de funciones, en oposición con las que hacían en el arcaísmo y después en el medioevo, épocas en que tenían como funciones primordiales la tenencia del dinero y el cambio.

Podemos señalar que el banco actual tiene que efectuar tres grandes funciones, que reflejan:

- a. La intermediación del Crédito
- b. La intermediación de los pagos
- c. La administración de los capitales

1.3 INCLUSIÓN FINANCIERA A NIVEL MUNDIAL

"La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible." Banco Mundial (BANCO, 2018) La inclusión financiera no es más que la facilidad que puede tener cada individuo para acceder a los distintos artículos financieros que las instituciones bancarias puedan ofrecerles.

Acceder a una cuenta de transacciones es el elemento principal para poder lograr una compactación financiera mayor, ya que facilita a los clientes realizar sus operaciones bancarias básicas y a la vez, esta cuenta puede dar origen a muchos otros productos y servicios bancarios de los que puede gozar la persona. Por ello, dar seguridad de que las personas alrededor del mundo puedan acceder a una cuenta de transacciones es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020 (UFA2020) del Grupo Banco Mundial (GBM).

Según el Banco Mundial (MUNDIAL, 2012) El acceso a los servicios y productos financieros, ayuda sustancialmente en la cotidianidad a las familias e instituciones a tener mejores proyecciones y metas y en cualquier caso tener mejor preparación para situaciones no esperadas. Como titulares de cuentas, es más probable que las personas utilicen otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, para iniciar y hacer crecer un negocio, invertir en educación o salud, gestionar el riesgo y evitar crisis financieras que puedan optimizar su calidad.

La inclusión financiera está evolucionando en prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial.

- La inclusión financiera es un elemento que produce 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- El Grupo de los Veinte (G-20) se ha comprometido a impulsar la inclusión financiera en el mundo entero y ratifico su compromiso de aplicar los Principios de Alto Nivel del G-20 para la Inclusión Financiera Digital.

Desde 2010, más de 55 países han suscrito acuerdos para a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el GBM indican que el ritmo y el efecto de las medidas crecen cuando los países aplican estrategias nacionales de inclusión financiera.

Los países que han conseguido más avances con miras a la inclusión financiera son los que han elaborado un ambiente normativo y reglamentario oportuno, y han fomentado la competitividad permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias modernizar y aumentar el acceso a servicios financieros. "Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de amparo del usuario apropiadas para avalar la asistencia puntual de servicios financieros". (MEHROTA & YETMAN, 2015) La tecnología financiera digital, y en particularmente el aumento del uso de teléfonos móviles a nivel mundial, han hecho más fácil la expansión del acceso de las pequeñas empresas y poblaciones difíciles de lograr a servicios financieros a un costo menor y con menos riesgo:

- Los documentos de identidad digitales facilitan primordialmente abrir una cuenta.
- La digitalización de los pagos en efectivo ha hecho posible que más personas usen cuentas de transacciones.
- Los servicios financieros de telefonía móvil posibilitan que haya un acceso provechoso aún en las áreas remotas.
- Poder disponer con mayor facilidad de los datos de los clientes hacen que los proveedores puedan diseñar productos financieros digitales que se ajustan mejor a las necesidades de las personas no banca rizadas.

En la forma que los países han apresurado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en muestra que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden adelantar. Estos obstáculos comprenden:

- Asegurar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales;
- Incrementar la preparación y conocimientos a nivel financiero de los ciudadanos de modo que les sea posible entender los diferentes servicios y productos financieros;

- Garantizar que todos posean la documentación de identidad válido y que puedan legalizarse fácilmente y a un bajo costo;
- Idear productos financieros útiles y pertinentes, que se adapten a las necesidades de los usuarios;
- Establecer marcos sólidos de defensa del usuario de servicios financieros, y adecuar las entidades responsables de la regulación y la supervisión.
- En el mundo entero, no tener un documento de identidad dificulta abrir una cuenta bancaria, acceder al capital o al crédito.

1.4 INCLUSIÓN FINANCIERA EN REPÚBLICA DOMINICANA.

En una rueda de prensa, el licenciado Héctor Valdez Albizu, gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), (CENTRAL, 2018) anunció que el BCRD ha iniciado acciones encaminadas a la creación de una 'Estrategia de Inclusión Financiera' para la República Dominicana, con lo cual nuestra nación entraría en el conglomerado de naciones que promueven la solidificación de un sistema financiero más inclusivo, abierto, accesible y transparente.

El anuncio fue hecho en la ceremonia de apertura de la 5ta. Semana Económica y Financiera (SEF), organizada por el BCRD, en su programa de responsabilidad social institucional Aula Central para la Educación Económica y Financiera, en coordinación con la fundación internacional Child & Youth Finance, y con la participación de 38 instituciones nacionales.

El gobernador también garantizo que con esta estrategia se procura más que todo contribuir, de manera importante, al ahorro y a el suministro de servicios financieros de calidad, a la gestión de nuevos actores administradores de proveedores de instrumentos de pagos electrónicos, el uso de las cuentas de nómina, y un mejor aprovechamiento de las remesas enviadas por dominicanos residentes en el exterior, entre otros".

Resalto que la Administración Monetaria y Financiera se ha propuesto promover el acceso al crédito productivo, especialmente en lo atinente al

financiamiento de las MIPYMES, como las propuestas de Anteproyecto de Ley de Sociedades de Garantías Recíprocas; así como su apoyo al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, en los Anteproyectos de Ley de Garantías Mobiliarias y Factoring.

En otro orden, el consentimiento del Reglamento de Microcréditos y las modificaciones al Reglamento de Evaluación de Activos, que facilitan accesibilidad de esos sectores al financiamiento formal, todo lo cual ha contribuido en colocar en mejores condiciones a la República Dominicana, en las mediciones de inclusión financiera que se realizan a nivel mundial.

1.5 CONCEPTO DE SUBAGENTES BANCARIOS.

En palabras del Supervisor Bancario (RECURSOS, 2016) Luis Armando Asunción Álvarez define a os subagentes bancarios como aquellas personas físicas o empresas que se dedican a actividades de comercio y que pactan con instituciones bancarias para ejecutar transacciones autorizadas y como si fuese el banco en sí, es decir, en su nombre y en su representación, y haciendo posibles los diversos servicios bancarios y financieros, en armonía con lo estipulado en el Reglamento de Subagentes Bancarios, aprobado por el Consejo Monetario en su primera resolución de 14 de febrero de 2013 y sus modificaciones.

Destaco también, que los subagentes se constituyen como un nuevo medio de expansión de servicios y productos bancarios y financieros, por medio de microempresas que pueden ser, supermercados, farmacias, ferreterías, entre otros comercios. También explica que en consecuencia por las funciones ejercidas por los subagentes bancarios, es posible a los clientes y/o usuarios del sistema financiero, realizar fácil y seguramente todas sus operaciones, ya sean depósitos, retiros, pagos, ventas, recargas, entre otras operaciones, dependiendo de sus necesidades y requerimientos.

El Supervisor enfatizó que los subagentes bancarios están distribuidos por todo el país, lo que ha llevado a una mayor inclusión financiera, ya que esto

significa por primera vez la presencia de un intermediario financiero en comunidades distantes y difíciles, apoya el mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes, quienes ahora tienen acceso a servicios financieros formales sin tener que recorrer grandes distancias para realizar sus transacciones financieras.

Asunción Álvarez informa que, de 46 entidades autorizadas para brindar productos y servicios a través de Agentes Bancarios, solo 9 han gestionado y no han recibido objeciones de los Directores de Bancos para firmar contrato con ellos. En ese orden, el Director Gerente recomienda que las entidades no solicitadas no se opongan a la contratación de Sub-Personal de los Banqueros para cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento, para que puedan proporcionar productos. Sus productos y servicios financieros a lugares donde no existen aún y ayuda a promover la inclusión financiera. Explico que el límite diario de las transacciones que un Agente Bancario puede realizar para cada cliente varía entre intermediarios financieros,

Por ejemplo, señala que algunos subagentes bancarios pueden cobrar hasta un monto máximo de transacción de RD\$25,000.00 y hasta un monto máximo diario de RD\$300,000.00; retiros de efectivo con un monto mínimo de RD\$500.00 y un máximo de RD\$25,000.00 por transacción y un monto máximo diario de RD\$250,000.00 RD; Pagos de tarjeta de crédito con un monto máximo diario de RD\$25,000.00 y un monto máximo diario de RD\$300,000.00. Además, señaló que, en algunos subagentes, el cliente puede liquidar el préstamo pendiente y no poder devolver o cancelar el préstamo.

1.5.1 LOS SERVICIOS BANCARIOS QUE SE PUEDEN REALIZAR EN LOS SUBAGENTES.

Dentro de las diversas operaciones que se pueden realizar en los subagentes bancarios están:

Depósitos: Se puede decir que es una operación en la que el banco custodia el dinero de un cliente. Es decir, guarda su dinero, para que a cambio remunere según el plazo y cuantía al cliente por tener paralizado su dinero. A cambio de recibir su dinero la entidad financiera cobra una comisión, aunque muchas lo hacen de forma gratuita e incluso otorgan una ganancia por el dinero que ha depositado el cliente. Esa ganancia puede ser fija o variable y en forma de dinero o en especie. (EN, 2019)

Retiros: "La noción de retiro bancario alude a la acción de extraer capital en efectivo de un banco. Para que este procedimiento sea viable, la persona debe tener cuenta en dicha bancaria en cuestión y poseer fondos disponibles en la misma". Diccionario Definicion.es (DEFINICION.ES, 2021)

Pagos: Según Economedia (ECONOMEDIA, 2021) pago no es más que toda acción realizada con la finalidad de extinguir o atenuar cualquier obligación principalmente monetaria. Esta operación se realiza con mucha frecuencia en las entidades bancarias y los subagentes bancarios dan la facilidad de realización de estas operaciones sobre todo de préstamos, tarjetas de crédito, servicios como energía eléctrica, agua, entre otros; también los pagos de servicios gubernamentales.

Recargas: también han permitido, en alianza con algunas empresas de telecomunicaciones, que los clientes puedan adquirir y recargar su balance para sus llamadas y comunicación.

Entrega de remesas: las remeses hoy día constituyen un pilar fundamental en la economía del país y por ser procedentes del extranjero podrían presentar inconvenientes y restricciones para ser entregadas por las agencias remesadoras, al punto que muchas instituciones bancarias han decidido acoger estas operaciones como parte de su cartera de productos y servicios y de la misma

forma algunos subagentes bancarios permiten también a sus usuarios realizar estas transacciones. (WIKIPEDIA, 2021)

Consultas: también algunos subagentes bancarios permiten que los clientes consulten el estatus de sus productos, ya sea: cuentas, tarjetas de crédito, préstamos, etc.

Gestión licencia de conducir: también algunos permiten al usuario pagar sus impuestos con la finalidad de tramitar el permiso de circulación o licencia de conducir.

1.5.2 UTILIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS.

Según el diario digital El Dinero (DINERO, 2015) la llegada de agentes bancarios al sistema financiero dominicano es un hecho bastante grande. El regulador monetario, al permitir que se instalen estas ventanillas rápidas para acceder a servicios solo posibles en las sedes de bancos o asociaciones de ahorro y crédito, entiende la importancia de las operaciones bancarias en un país, como República Dominicana, que aún faltan en muchas cosas.

A pesar de que la mayoría de las empresas, si no todas y muchas instituciones públicas, pagan a sus empleados a través de nóminas electrónicas, muchos dominicanos aún no han puesto un pie en la banca en su vida y, en general, cubrirán su necesidad de obtener una cierta cantidad de crédito. Sus patrocinadores tácitamente.

"Los agentes bancarios han venido a solucionar un problema de primer orden" (DINERO, 2015). Es decir, el banco se puede ampliar, estar cerca de casa y de fácil acceso, evitar tener que viajar lejos para poder realizar operaciones bancarias que no se pueden hacer digitalmente y evitar otros problemas como accidentes y delitos, incluidos los accidentes de tráfico.

Sin duda, la banca dominicana avanza día a día hacia la modernidad y en el mediano plazo debería poder entregar resultados positivos en términos de inclusión financiera, dada la gran cantidad de personas que podrían formar parte del banco familiar. Los agentes bancarios se han convertido en un factor muy efectivo para acercar el sistema financiero a todos, reduciendo significativamente los costos operativos del banco y haciendo eficiente la gestión banco-cliente, y ahora permite estimar la magnitud de un problema estructural para la República Dominicana: el informalismo y uso excesivo de efectivo.

En la práctica, las operaciones de los agentes bancarios son las siguientes: en lugar de que el banco abra una sucursal en un área determinada, el banco se acerca a un negocio, ya sea un supermercado, tienda de abarrotes o farmacia e instalaciones de capacitación para actuar como intermediarios entre los clientes y los bancos. De esta forma, es posible realizar diversas operaciones bancarias, como depositar, transferir, pagar, recibir o transferir dinero, solicitar productos, etc.

Según un análisis realizado por el Banco Central de la República (ANALYTICA, 2021) la falta de educación económica y financiera en el país a través de encuestas y formulación del Plan Estratégico de Educación y Finanzas Económicas (ENEEF), junto con diversas instancias del Estado de Dominica. En los próximos años, debemos ver los frutos de esta iniciativa, maximizar el potencial del sistema financiero y empoderar a cada ciudadano para operar de manera más segura y eficiente en las transacciones.

1.6 REGLAMENTO DEL SUBAGENTE BANCARIO.

En la República Dominicana el funcionamiento de los Subagentes Bancarios está regido por el Reglamento De Subagentes Bancarios, de fecha 13 de marzo de 2013. Dicho reglamento está estructurado por cuatro títulos y 29 artículos, en los cuales se establece desde las disposiciones generales como ámbito y alcance de aplicación, elegibilidad de las personas físicas o jurídicas que puedan fungir como subagentes bancarios, las operaciones y servicios permitidos

y no permitidos, los requisitos y autorización a las entidades de intermediación financiera para contratar Subagentes Bancarios, entre otras disposiciones que regirán su funcionamiento en todo el territorio nacional.

1.6.1 OBJETO, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

De acuerdo con el artículo número 1, el Reglamento de los Subagentes Bancarios posee como objeto regularizar los servicios de estos, los cuales podrán ser ofrecidos tanto por personas físicas como jurídicas posterior a ser contratadas por las instituciones de intermediación financiera autorizadas, para de esta forma poder brindar servicios en su nombre.

En el segundo artículo se fija que el alcance de este reglamento va enfocado en describir aquellos criterios, técnicas disposiciones que deben perseguir las instituciones de intermediación financiera y las personas físicas o jurídicas establecidas en todo el territorio nacional, contratadas para ofrecer servicios como Subagente Bancario y efectuar a través de los mismos, aquellos servicios autorizados por partes de la institución de intermediación financiera contratante.

El artículo número 3 nos habla de su ámbito de aplicación y nos explica que cada mandato contemplado en el Reglamento será adjudicable a las instituciones de intermediación financiera señaladas más debajo y a todas aquellas personas físicas o jurídicas que sean contratadas por dichas entidades:

- "Bancos Múltiples;
- Bancos de Ahorro y Crédito;
- Asociaciones de Ahorros y Préstamos;
- Personas físicas o jurídicas contratadas para fungir como Subagentes Bancarios; y,
- Otras entidades que la Junta Monetaria considere deban ser incluidas."

1.6.2 OPERACIONES Y SERVICIOS PERMITIDOS.

En lo referido a las operaciones y servicios que son permitidos, el artículo número 8 de este reglamento estable un desglose de aquellas operaciones y

servicios financieros que estarán autorizados a ejecutar los Subagentes Bancarios de parte de las instituciones de intermediación financiera, son los siguientes:

- "Recibir pagos en efectivo, de préstamos y tarjetas de crédito, otorgados por la entidad contratante, así como pagos en efectivo y por medios electrónicos de facturas de servicios, tasas, impuestos o cualquier otro pago por cuenta de terceros que previamente haya sido contratado con la entidad de intermediación financiera por cuenta de quien opera el Subagente Bancario:"
- "Envío o recepción de transferencias dentro del territorio nacional en la moneda acordada;"
- "Recibir depósitos en efectivo en cuentas de ahorros o corrientes propias o de terceros;"
- "Permitir retiros en efectivo de cuentas de ahorros, efectuados únicamente por el cliente titular de la cuenta;"
- "Venta, recarga y retiro de fondos asociados a tarjetas prepagadas;"
- "Entrega a los beneficiarios finales de remesas/transferencias recibidas, en la moneda acordada:"
- "Recepción y tramitación de todo tipo de solicitudes de productos y servicios, incluyendo préstamos y tarjetas de crédito;"
- "Consultar movimientos de cuentas y balances de productos del titular;"
- "Recepción de solicitudes de reclamaciones de los clientes;" y,
- "Otros servicios que autorice la Junta Monetaria;"

1.6.3 LIMITACIONES A LAS OPERACIONES Y SERVICIOS.

Dentro de las limitaciones en las operaciones y servicios, el artículo número 11 aclara que cada institución de intermediación financiera debe anexar en sus convenios a ser firmados con los Subagentes Bancarios, la proscripción de procesar las siguientes operaciones:

"Prestar servicios financieros por cuenta propia;

- Cobrar algún tipo de comisión en beneficio propio, fuera de los acordados contractualmente con la entidad de intermediación financiera para la prestación de servicios de Subagente Bancario;
- Celebrar contratos con clientes, tales como apertura de cuentas corrientes, depósitos a plazo, certificados financieros y préstamos;
- Cancelar depósitos a plazo, certificados financieros u otros de igual naturaleza;
- Cobrar a los clientes o usuarios tarifas no autorizadas por la entidad de intermediación financiera contratante;
- Condicionar la realización de alguna operación a la compra de otro producto o servicio del giro del negocio;
- Publicitar o promocionar los servicios y productos del giro del negocio que opera el Subagente Bancario en los comprobantes que expida a los clientes en nombre de la entidad de intermediación financiera;
- Ceder total o parcialmente a terceros el contrato suscrito con la entidad de intermediación financiera;
- Realizar cualquier operación de forma distinta a la pactada con la entidad de intermediación financiera; y,
- Realizar alguna operación cuando surja una falla de comunicación que impida que las transacciones se efectúen en línea con la entidad financiera que representa."

1.7 INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SUBAGENTE BANCARIO.

El Instructivo de Aplicación del Reglamento de Subagente Bancario fue aprobado mediante la Circular SIB: No. 000/16 de fecha 16/07/2016, es el documento oficial emitido por la Superintendencia de Banco de la República Dominicana, que marca las pautas para la aplicación de del reglamento de subagente bancario a nivel nacional.

1.7.1 FINALIDAD Y ALCANCE.

El instructivo de aplicación del Reglamento de las Subagentes Bancarios tiene como finalidad implantar las normas mínimas a proseguir por las entidades de intermediación financiera que poseen intención de disfrutar de los servicios de un Subagente Bancario, de igual forma tiene como fin establecer los instrumentos y controles a los que son sometidos las instituciones de intermediación financiera, la opción de subcontratar estos servicios, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento, aprobado por Resolución de Directorio Primera, moneda de 14 de febrero de 2013 y su revisión. (SIB, 2016)

El instructivo fija los procedimientos que debe seguir el EIF para la petición de autorización a la Superintendencia de Bancos para el establecimiento de Agentes Bancarios; así como aviso de contratación de personas naturales y jurídicas, para que se registren en la autoridad registral de los Subagentes Bancarios de la Superintendencia de Bancos. Asimismo, establece las exigencias de información a ser remitidas a este Organismo Supervisor. (SIB, 2016)

1.7.2 DISPOSICIONES GENERALES.

En consonancia con lo expresado en el Artículo 5 del Reglamento de Subagente Bancario, "las EIF podrán contratar personas físicas o jurídicas que realizan alguna actividad comercial para operar como Subagentes Bancarios, a saber:"

- "Agencias de Viajes;
- Centros de servicios de compañías de telecomunicaciones;
- Centros de llamadas e Internet;
- Centro de ventas de repuestos;
- Centros y Consultorios Médicos privados;
- Cines:
- Colegios, Escuelas de Idiomas, Universidades;
- Colmados;

- Compañías de envíos de paquetes, embalaje de paquetes y regalos,
 Courier:
- Compañías distribuidoras de combustibles;
- Concesionarios, Dealers de Vehículos;
- Consultorios médicos y dentales;
- Estaciones de Servicios de Gasolina;
- Farmacias;
- Ferreterías;
- Gimnasios;
- Hoteles;
- Laboratorios clínicos;
- Lavanderías;
- Librerías, Papelerías, Centros de Copias o Impresiones;
- Ópticas;
- Restaurantes de comida rápida;
- Renta de vehículos:
- Salones o Centros de Belleza, Estéticas, Barberías;
- Servicios de Expendio de Comidas y Bebidas en Establecimientos,
 Cafeterías, Panaderías;
- Servicios especializados tales como consultores jurídicos, firma de contadores, corredores de seguros, constructoras, telemarketing, entre otros;
- Supermercados, minimercados;
- Tiendas mixtas, almacenes, establecimientos de venta de mercancías varias tales como: textiles, calzados, ropa, electrodomésticos, máquinas, equipos de oficina, entre otros.
- Tiendas por Departamentos;
- Transporte de mercancía y cargas;
- Transporte turístico y empresarial;
- Venta y reparación de celulares o móviles;

- Veterinarias; y
- Otras personas físicas o jurídicas que la Superintendencia de Bancos considere de lugar."

Los Subagentes Bancarios deberán contar con la infraestructura física adecuada en sus instalaciones para brindar los servicios contratados con la(s) EIF, así como mantener, en un lugar visible para el público, la identificación de la(s) entidad(es) financiera que representa(n) y un aviso contentivo de las operaciones y servicios que realiza(n) por cuenta de ésta(s).

1.7.3 ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIONES.

De acuerdo con lo estipulado en las instrucciones del Reglamento de Subagente Bancario (SIB, 2016), las EIF debe informar a la Superintendencia de Bancos de los cambios en la información de los subagentes bancarios con respecto al tipo de establecimiento empresarial, la actividad principal que realiza salida, lugar, domicilio, horario de atención, oficina del EIF a la que informa de funcionamiento, responsable principal y cualquier otra información que este órgano de control necesite para la actualización del registro. Asimismo, las entidades de intermediación financiera deben informar a la Superintendencia de Bancos de cualquier tipo de riesgo derivado de un Subagente Bancario, reclamos y posibles pérdidas de seguros asociados a este evento, cuando ocurran.

1.7.4. SANCIONES.

Con respecto a las sanciones, el instructivo establecen que los intermediarios financieros y las personas naturales y jurídicas que actúen como subagentes bancarios que en cualquier aspecto violen las disposiciones establecidas en este Instructivo en cualquiera de sus aspectos estarán sujetos a sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento

de Sanciones aprobado mediante la Quinta Resolución de la Junta Monetaria de fecha 18 de diciembre de 2003 y su modificación.

Conclusiones del capítulo.

En este primer capítulo tuvimos la oportunidad de conocer más afondo que es la inclusión financiera y sobre todo el mecanismo que está siendo utilizado en la República Dominicana para poder aumentar e incluir a la mayor parte de la población al sistema financiero dominicano, que el lugar donde resida no sea una limitante para ser partícipe de las bondades y beneficios que ofrece el sector financiero a sus clientes y sobre todo, la oportunidad de poder llevar un control viable y eficaz de sus ahorros.

En este capítulo, de igual forma, se logró el objetivo de poder mostrarle al lector el origen e inicio de la banca, no solo en la República Dominicana sino a nivel global y las funciones de esta, siendo una parte muy importante, ya que consideramos necesario que cada persona tenga conocimiento sobre las funciones básicas de la Banca al igual que los subagentes bancarios.

CAPÍTULO II:

FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

CAPÍTULO II: FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.

En este segundo capítulo estaremos analizando más a profundidad los subagentes bancarios, describiendo estos por entidad de intermediación financiera, las transacciones que pueden ser realizadas en cada uno de ellos y algunas de sus limitaciones.

En igual sentido estaremos conociendo y examinando el sentir de las personas beneficiarias de este instrumento utilizado para favorecer la inclusión financiera en todo el país, a través de una encuesta realizada, la cual nos muestra exactamente lo que piensa esta parte de la población.

2.1 SUBAGENTES BANCARIOS POR ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

Según uno de los boletines emitidos por el Observatorio De Políticas Sociales y Desarrollo (OBSERVATORIO DE POLITICAS SOCIALES Y DESAROLLO, 2020) debemos enfatizar que la inclusión financiera tiene como objetivo brindar servicios a la población que normalmente ha estado exenta de los servicios del sistema bancario tradicional o formal, utilizando productos y servicios que se adapten a las necesidades de los usuarios y no necesariamente los que brindan las instituciones financieras, sino la misma cobertura de todo el contexto socioeconómico que busca en primer lugar mejorar la calidad de vida de la sociedad.

En nuestro país existen diversas instituciones de intermediación financiera pero no todas están autorizadas a operar como subagentes bancarios, en este apartado estaremos conociendo cuales son estas entidades que brindan servicios como subagente con el fin de llevar sus operaciones a aquellos lugares donde no pueden colocar una de sus sucursales, así también, estaremos enumerando las transacciones que realizan cada uno y donde podemos encontrarlos.

2.1.1 Subagentes de Banco Popular Dominicano (BPD).

El Banco Popular Dominicano mejor conocido como Banco Popular, es una de las mayores instituciones financieras de la República Dominicana, fundada el 23 de agosto del 1963. Sus puertas fueron abiertas al público el 02 de enero del 1964 y desde entonces ha asumido un compromiso de aportar bienestar financiero a las generaciones presentes y futuras. En sus casi 6 décadas de servicio a la sociedad, ha sido impulsador de grandes cambios en la economía, industria, comercio, desarrollo de infraestructura vial en todo el país, cultura, arquitectura, educación, ciencia y mejoramiento sustancial en la calidad de vida de los cientos de familias que han puesto su confianza en la institución. Hoy, esta entidad tiene una cartera de más de dos millones de clientes, cuyas necesidades económicas y financieras son satisfechas por un equipo capacitado de más de 8.500 empleados y más de 200 sucursales. El Banco Popular a través de la figura del "Subagente Popular" se ha hecho presente a mayores puntos de todo el país, actualmente cuenta con 2,484 subagentes. Obtenido del portal Web del Banco Popular (POPULAR, 2017).

Los subagentes popular permiten realizar transacciones bancarias en ferreterías, farmacias, colmados, entre otros que el Banco Popular pone a la disposición para tener acceso financiero en todo el país más cerca, más rápido y más fácil, entre las transacciones que se pueden realizar están:

- Depositar efectivo en cuenta de ahorro o corriente del Popular.
- Retirar efectivo.
- Retirar tus remesas.
- Pagar en efectivo tus Préstamos.
- Pagar en efectivo tus Tarjetas de Crédito.
- Pagar servicios.
- Activación y uso de tarjetas prepagadas virtuales.

2.1.2 Subagentes del Banco Múltiple BHD León S. A.

El Banco Múltiple BHD León es una institución financiera producto de la unión del Centro Financiero BHD y el Grupo Financiero León. Actualmente es también una de las mayores entidades de intermediación financiera en el país. El compromiso social que asumió esta entidad incluye impulsar cambios en el sistema financiero nacional mediante la participación activa en el proceso de reforma financiera en República Dominicana para convertirse en un multibanco, el primero en el país y pionero en la implementación del modelo de gobierno corporativo. Su visión pionera nos ha convertido en la institución financiera nacional con mayor apoyo internacional. Actualmente cuenta con una red de alrededor de 130 sucursales y agencias y más de 700 cajeros automáticos en toda la geografía nacional. El Banco BHD León cuenta actualmente con 705 subagentes en todo el país, que son conocidos como "subagentes bancarios BHD-León". Obtenido del portal Web del Banco BHD León (BHDLEON, 2015).

Los Subagentes Banco BHD León pretenden ofrecer una usanza bancaria superior, por lo pone disposición de la ciudadanía una red de comercios certificados y autorizados a ejecutar operaciones financieras de manera rápida, segura y sencilla, sin tener que desplazarse hasta una oficina o cajero automático. Entre las transacciones que pueden efectuarse en el subagente BHD León, están:

- Depósitos en efectivo a cuentas corrientes y de ahorros.
- Retiro de efectivo.
- Pago de Préstamos BHD León.
- Entrega de Remesas.
- Recarga de celulares.
- Pago de servicios hasta RD\$ 60,000 en efectivo.

2.1.3 Subagentes del Banco de Reservas (BanReservas):

El Banco de Reservas es el segundo banco más grande del país, solo superado por el Banco Central, que también es pionero en el sector bancario en

República Dominicana. Fue establecido en 1941 por decreto presidencial inmediato de Rafael Leónidas Trujillo bajo la Ley N ° 586, fue el banco más grande de República Dominicana en términos de activos, y en 2010 se ubicó el segundo más grande de Centroamérica, después del Banco Nacional de Costa Rica. Ha sido Pionero del servicio bancario dominicano, administrado por el Estado de Dominica. Además de brindar servicios bancarios privados y corporativos, maneja la mayor parte de los fondos estatales. Cuenta con más de 200 oficinas en todo el país y más de 600 cajeros automáticos. Actualmente dispone de 1,708 Subagentes Cerca Banreservas. Obtenido del portal Web del Banco de Reservas. (RESERVAS, 2017).

Los subagentes bancarios CERCA operan en farmacias, colmados, ferreterías, entre otros establecimientos de servicios a nivel nacional. Entre las operaciones permitidas se encuentran las siguientes:

- Depósitos en efectivo
- Consultas
- Retiros
- Transferencias entre cuentas
- Pagos tarjetas de crédito
- Pagos multas de AMET
- Tramites licencia de conducir
- Recarga (Claro)

2.1.4 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Adopem, S.A.

El Banco De Ahorro y Crédito Adopem Institución financiera fundada en 1982 como ONG, el principal objetivo de sus fundadoras fue sembrar una semilla de esperanza para mujeres profesionales preocupadas por las condiciones de pobreza en las que viven los dominicanos menos afortunados. Desde sus inicios, han sembrado en mucho terreno, hay miles de vidas que ya han ayudado a mejorar, y el cambio que la institución ha ayudado a producir en familias y comunidades que ven el futuro de manera más optimista es fenomenal.

Actualmente cuenta con más de 70 sucursales y 216 subagentes bancarios. Obtenido del portal Web del Banco De Ahorro y Crédito Adopem. (ADOPEM, 2015).

Los establecimientos afiliados y autorizados a operar y ofrecer servicios como subagentes Adopem Exprees, como son denominados, están ubicados en puntos estratégicos como farmacias, colmados, librerías, establecimientos de repuestos, entre otros. Entre las operaciones permitidas se encuentran las siguientes:

- Pago de préstamos.
- Depósitos

2.1.5 Subagentes de La Asociación La Nacional De Ahorros y Préstamos (ALNAP).

La Asociación La Nacional De Ahorros y Préstamos (ALNAP) desde su constitución el 14 de julio de 1972, se ha constituido en una institución de intermediación financiera, basada en profundas prácticas de gobierno corporativo y responsabilidad social, el Centro Financiero Familiar con la misión social de contribuir al déficit habitacional en el país. Cuenta con el apoyo del BID-FOMIN para la implementación de un modelo de servicio para personas de bajos ingresos a través de subagentes bancarios, oficinas móviles, educación financiera y productos a la medida del perfil de estos clientes. Actualmente dispone de una red de más de 50 sucursales y más de 50 cajeros automáticos y actualmente 544 subagentes bancarios, llamados Subagente Caja Fácil. Obtenido del portal Web de la Asociación La Nacional De Ahorros y Préstamos (ALNAP) (NACIONAL, 2008).

Los subagentes Caja Fácil de La Nacional, son establecimientos comerciales contratados por la Asociación La Nacional para realizar operaciones bancarias y pagos a nombre de ésta, entre las cuales se pueden citar:

Depósitos a cuentas de ahorros y cuenta Enlace.

- Pago de préstamos.
- Pago de tarjetas de crédito (solo RD\$).
- Retiros de cuentas con Tarjetas de Débito.
- Pago de Servicios (Agua, Luz, Cable, Teléfono).
- Recargas de Celulares.
- Pago de Seguros (Humano, La Colonial).
- Pago de Universidades (APEC, UNIBE).

2.1.6 Subagentes del Banco Múltiple Caribe Internacional S.A.:

Banco Múltiple Caribe Internacional fue constituido el 24 de noviembre de 2004, con un enfoque principal en proveer productos y servicios para ventas masivas en los segmentos de Tarjetas de Crédito, Vehículos y Remesas. Durante todos sus años de operación, en el Banco Múltiple Caribe, se ha caracterizado por desarrollar negocios innovadores, penetrando segmentos de mercado que la industria aún ignora, como los programas de patrocinio para autos usados, camiones y el programa de Puntos de Pago Nacional. Actualmente cuenta con 19 sucursales, 2 agencias, 19 cajeros automáticos y 335 subagentes bancarios. Obtenido del portal Web del Banco Caribe. (CARIBE, 2021).

Los subagentes del Banco Caribe, no disponen actualmente de una gran gama de transacciones a realizar, las cuales solamente son:

- Depósitos a cuentas.
- Pago de préstamos.
- Pago de tarjetas de crédito.

2.1.7 Subagentes del Banco Múltiple Ademi, S. A.:

El Banco Múltiple Ademi es un banco múltiple y privado en República Dominicana fundado el 1983, cuyo propósito ha sido promover el desarrollo sustentable de sus clientes, generar un efecto social positivo en los sectores desfavorecidos de la sociedad dominicana y convertirse en una entidad bancaria nacional e internacional que basa sus servicios financieros sobre procesos

sencillos y ágiles que apoyen el crecimiento, la sostenibilidad y el tamaño de los colaboradores, accionistas y comunidad que sirven y acompañan a los sectores más desfavorecidos de la sociedad. El Banco Múltiple Ademi, S.A. cuenta con aproximadamente 55 accionistas, 11 sucursales, 61 agencias y más de 2 cajeros automáticos, y 287 subagentes bancarios. Obtenido del portal Web del Banco Ademi. (ADEMI, 2017).

La red de subagentes bancarios que posee el Banco Múltiple Ademi, son conocidos como "A la Mano", ubicados, principalmente, en colmados y farmacias, dentro del portafolio de transacciones que se pueden realizar a través de estos puntos, podemos destacar:

- Depósitos a cuentas.
- Pago de préstamos.
- Pago de tarjetas de crédito.
- Consultar estados de los productos
- Transferencias.

2.1.8 Subagentes de la Asociación La Vega Real De Ahorros y Préstamos (ALAVER):

La Asociación La Vega Real De Ahorros y Préstamos (ALAVER) es una entidad autorizada para operar la SIB como una asociación de ahorro y crédito. Es una entidad de intermediación financiera organizada y registrada para operar como Asociación de Ahorro y Crédito bajo las leyes de República Dominicana. Fue fundada en 1963 en La Vega por un grupo de veganos destacados y con visión de futuro. Concentró sus actividades en la concesión de préstamos para la construcción, adquisición y mejora de viviendas, préstamos comerciales y de consumo. Cuenta con 15 sucursales en algunas provincias del país, más de 20 cajeros automáticos y 259 subagentes bancarios, conocidos como Alagente o Mi Punto. Obtenido del portal Web de la Asociación La Vega Real De Ahorros y Préstamos. (ALAVER, 2007).

Subagente Alaver es un canal que la entidad pone a disposición de los usuarios para que logren tener ingreso financiero a lo largo del territorio, de una forma más simple, instantánea y a la vuelta de la esquina. Por medio de este servicio los consumidores tienen la posibilidad de hacer transacciones bancarias en ferreterías, farmacias, colmados y demás comercios. Las transacciones que se pueden realizar son:

- Depósito en efectivo en cuentas de ahorros o corrientes, o en las de terceros de Alaver.
- Pagos en efectivo de préstamos.
- Pago en efectivo de tarjeta de crédito.

2.1.9 Subagentes del Banco Múltiple Santa Cruz, S. A.:

El Banco Múltiple Santa Cruz fue fundado originalmente por el Sr. Fausto Arturo Pimentel Peña con la razón social Inversiones Santa Cruz, SA el 18 de noviembre de 1983. El 1 de noviembre de 1999, con el apoyo de un dinámico grupo de empresarios, se estableció bajo la nueva sociedad denominación "Banco Múltiple Santa Cruz, SA". La propuesta de Banco Santa Cruz es ofrecer un estilo financiero de alta calidad, basado en los principios de servicio personalizado, atención integral con agilidad, transparencia y seguridad. Tiene más de 31 sucursales y más de 59 cajeros automáticos y 115 subagentes bancarios conocidos como "Subagentes Bancarios BSC". Obtenido del portal Web del Banco Santa Cruz. (SANTACRUZ, 2019).

A través de la red los Subagentes Bancarios BSC, se pueden efectuar tus transacciones de manera ágil, segura y en tiempo real, las cuales son:

- Depósitos a Cuentas de Ahorros Personales.
- Depósitos a Cuentas Corrientes Personales.
- Pago de Tarjeta de Crédito y/o Multicrédito.
- Pago de Préstamos.
- Pago de servicios.

2.1.1.0 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Fondesa, S. A. (BANFONDESA):

El Banco De Ahorro y Crédito Fondesa, S. A. (BANFONDESA) es una institución bancaria regida por la Superintendencia de Bancos de Rep. Dom., con un modelo de operaciones encaminados a los microempresarios, pequeños productores rurales, familias de bajos ingresos, así como grupos de trabajadores urbanos y rurales. Fundado por Fondo para el Desarrollo, Inc. (FONDESA), e inició sus actividades para la ciudadanía el 1 mayo de 2015, continuación la tradición de ayuda financiera a los segmentos de menores ingresos, con el lema: "El Banco de la Familia y la Microempresa". Actualmente Banfondesa dispone de una red de 57 sucursales y 9 subagentes bancarios conocidos como "Punto Banfondesa. Obtenido del portal Web del Banco Fondesa. (FONDESA, 2017).

Los subagentes Punto Banfondesa, facilitan realizar transacciones típicas de la entidad en diferentes comercios, tales como ferreterías, farmacias, colmados, repuestos, entre otros, entre las transacciones que se pueden realizar podemos citar las siguientes:

- Depositar efectivo en cuenta de ahorro.
- Retirar efectivo.
- Pagar en efectivo tus Préstamos.
- Pagar en efectivo tus Tarjetas de Crédito.
- Pagar servicios.

2.1.1.1 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Empire, S. A.

El Banco De Ahorro y Crédito Empire es una institución financiera administrada por un grupo de inversionistas con resultados comprobados y reconocida experiencia en banca internacional. Entre sus principales objetivos: apoyar el crecimiento y la rentabilidad de la entidad, lograr un alto nivel de satisfacción del cliente con servicios ágiles y de calidad, apoyar el uso de procesos eficientes y eficaces y el uso intensivo de la tecnología y apoyar la profesionalidad y compromiso de colaboradores ofrecemos servicios ágiles y de

calidad. Actualmente dispone de una red de 2 sucursales y 12 subagentes bancarios que funcionan en las tiendas de L & R Comercial. Obtenido del portal Web del Banco Empire. (EMPIRE, 2014).

Los subagentes del Banco Empire funcionan en las tiendas L & R COMERCIAL y permiten realizar simples transacciones como:

- Depósitos a cuentas.
- Pago de préstamos.
- Pago de tarjetas de crédito.

2.1.1.2 Subagentes del Banco De Ahorro y Crédito Fihogar, S. A.:

El Banco De Ahorro y Crédito Fihogar es un banco en República Dominicana registrado bajo el nombre "BANCO DE AHORRO Y CRÉDITO FIHOGAR, SA", cuyo Presidente Ejecutivo es Darío Apolinar Muñoz Rosado. De acuerdo con la Superintendencia de Bancos de República Dominicana, este banco tiene un total de 11 accionistas, 176 empleados, 8 agencias y 51 subagentes bancarios y está autorizado para operar como banco de ahorro y crédito. Obtenido del portal Web del Banco Fihogar. (FIHOGAR, 2019).

2.1.1.3 Subagentes de Scotiabank República Dominicana, S. A.:

El Scotiabank República Dominicana es el banco más internacional de Canadá y opera en este país desde 1920 y hoy, a través de Scotiabank Solutions, opera con más de 2,000 empleados, 99 cajeros automáticos, 58 sucursales, 23 agencias y 397 subagentes bancarios. Esto, junto con una gama de productos y servicios financieros que ofrece a los segmentos de Banca de Personas, Banca Privada, Comercial, Corporativa y Banca de Inversión. Asimismo, a través de Scotiabank Solutions, atendemos al segmento minorista y microcrédito. Scotiabank ha evolucionado con la República Dominicana desde que abrió su primera sucursal en la Calle Isabel La Católica en Santo Domingo y luego en San Pedro de Macorís en 1920. Obtenido del portal Web del Banco (SCOTIABANK, 2020).

Los subagentes bancarios Scotiabank, conocidos como Mi Punto, operan en diversos comercios, como son: farmacias, comercios multiservicios, estaciones de combustibles, ferretería, entre otros; en los que se pueden realizar las siguientes operaciones:

- Pago de Tarjeta RD\$ (en Efectivo).
- Pagos de Servicios.
- Recarga.
- Depósitos.
- Retiro/Avance de efectivo.
- Pago Diferido RD\$ (en Efectivo).
- Pago de Préstamos RD\$ (en Efectivo).

Después de lo plasmado anteriormente pudimos constatar que todas las instituciones bancarias del país que se han incorporado al programa de los Subagentes Bancarios han presentado una amplia gama de transacciones que pueden realizarse en sus comercios afiliados como Subagentes Bancarios.

En la tabla y Gráfico número 1, más debajo ilustrada, estaremos mostrando a detalle la cantidad de subagentes bancarios que estaban operando, por las distintas entidades de intermediación financiera para diciembre del año 2020.

Tabla 1 cantidad de Subagentes por entidad financiera a diciembre 2020.

Entidad de Intermediación Financiera	Cantidad a dic. 2020
Banco de Reservas de la Rep. Dom.	1,714
Banco Popular Dominicano, S.A.	2,493
Banco Múltiple BHD León	710
Banco de Ahorro y Crédito Adopem, S.A.	223
Asociación La Vega Real de Ahorros y Prestamos	259
Asociación La Nacional de Ahorros y Prestamos	553
Banco Múltiple Caribe Internacional, S.A.	336
Banco Múltiple Ademi, S.A.	287
Banco Múltiple Santa Cruz, S.A.	118
Banco de Ahorro y Crédito Fondosa, S.A.	13
Banco de Ahorro y Crédito Empire, S.A.	12
Banco de Ahorro y Crédito Fihogar, S.A.	61
Scotibank Republica Dominicana, S.A.	442
Total Subagentes Bancarios	7,221

Fuente: Tomado de la SIB.

En la tabla y gráfica 1 podemos apreciar que el Banco Popular para final del año 2020 contaba con el 34.52% de la cantidad total de los subagentes bancarios en todo el territorio nacional, situando a este banco como la institución financiera con más comercios afiliados y operando como subagente, en segundo lugar, tenemos al Banco de Reservas con un 23.74% del total de los subagentes bancarios.

Gráfico 1 Cantidad de Subagentes Bancarios por entidad de intermediación financiera.



Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

Es preciso citar que el total de sucursales de los Subagentes Bancarios por entidad incluye repeticiones de localidades, ya que un mismo subagente bancario puede estar vinculado a varias entidades.

2.2 Análisis estadísticos Subagentes Bancarios

En el presente apartado, estaremos estudiando y analizando las estadísticas que nos ofrece la superintendencia de bancos de la República Dominicana en relación con la cantidad de subagentes bancarios establecidos por localidad y por actividad económica.

2.2.1 Estadística Subagentes Bancarios por localidad periodo 2015-2020.

Los Subagentes bancarios han servido como fomento de la inclusión financiera en todo el territorio nacional, desde las ciudades más empobrecidas hasta las principales provincias del país. Mas debajo tabla no. 2, donde se detalla la cantidad de subagentes bancarios por localidad en el periodo 2015 – 2020.

Tabla 2 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad 2015 – 2020

	Cantidad de Subagentes Por Localidad						
Provincia	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	
Santo Domingo	562	849	1006	1100	1096	1084	
Distrito Nacional	530	897	942	946	902	888	
Santiago	360	525	502	482	477	452	
La Vega	157	208	204	210	217	217	
San Cristobal	116	217	235	251	222	217	
Barahora	68	96	93	93	83	81	
San Juan	53	97	93	105	105	103	
La Romana	84	110	101	110	122	120	
Monte Plata	61	81	85	91	93	82	
Puerto Plata	77	145	159	169	182	181	
San Pedro de Macoris	71	105	115	125	140	138	
Monsenor Nouel	48	67	66	72	74	71	
La Altagracia	82	122	159	163	186	188	
Valverde	52	79	101	110	114	110	
Espaillat	45	68	67	66	77	72	
Hermanas Mirabal	35	60	74	72	64	62	
Hato Mayor	37	50	59	57	63	66	
Sanchez Ramirez	53	77	69	70	69	68	
Azua	29	57	82	93	98	95	
Duarte	39	89	111	124	125	122	
El Seibo	20	48	50	51	54	52	
Dajabon	25	41	40	50	51	49	
Maria Trinidad Sanchez	33	48	46	55	59	57	
Monte Cristi	32	60	69	69	77	71	
San Jose de Ocoa	14	33	35	34	37	37	
Peravia	19	48	58	64	70	67	
Santiago Rodriguez	12	31	43	47	44	43	
Samana	27	45	45	51	52	53	
Bahoruco	13	22	27	26	26	25	
Elias Pina	14	22	19	23	22	22	
Independencia	13	17	17	20	19	19	
Pedernales	5	12	15	17	14	14	
Total Subagentes Bancarios	2,786.00	4,426.00	4,787.00	5,016.00	5,034.00	4,926.00	

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

Es de conocimiento que el nivel de pobreza que impera en las regiones del sur de nuestro país, aquellas que se van acercado a nuestro país vecino Haití, en los gráficos ilustrados más debajo, podemos ir evaluando y comparando, como en esas provincias es donde menos operan los subagentes bancarios, siendo esto una oportunidad de mejora para el crecimiento de la población bancarizada e influenciar de forma positiva a la inclusión financiera del país.

En el Gráfico número 2, sobre la cantidad de los subagentes bancarios por localidad para el año 2015, se observa que el 39% de los subagentes bancarios estaban localizados en Santo Domingo y el Distrito Nacional, a diferencia de un 2% que ocupan 4 de las provincias, que para el 2015, contaban con el mayor índice de pobreza como Independencia, Elías Piña, Pedernales y Bahoruco.

Gráfico 2 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2015.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

Al igual que el gráfico 2, en el siguiente gráfico (gráfico no. 3), vemos como tambien en las provincias mas vulnerables y con el menor indice de desarrollo humano en la República dominicana (Independencia, Elías Piña, Pedernales y Bahoruco), solo cuentan con el 2% de subagentes Bancarios para el año 2016, a diferencia de algunas provincias de la zona Norte del país, como Santiago, La Vega y Puerto Plata, las cuáles aumentaron la cantidad de subagentes bancarios que tenían, en más de 50%, para diciembre 2015.

El Distrito Nacional y Santo Domingo continúan con el mayor porcentaje de subagentes bancarios para el año 2016, obteniendo un 39% de establecimientos operando con subagentes.



Gráfico 3 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2016.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SB.

Para el año 2017 las estadísticas registraron los mismos resultados que los dos años anteriormente estudiados (ver gráfico no. 4), manteniendo a las provincias de Independencia, Elías Piña, Pedernales y Bahoruco con solo un 2% de subagentes bancarios.

Gráfico 4 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2017.

CANTIDAD DE SUBAGENTES POR LOCALIDAD



Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

En el Gráfico no. 5, sobre la cantidad de subagentes bancarios por localidad para el año 2018, las estadísticas registraron los mismos resultados que los primeros años estudiados, manteniendo a las provincias de Independencia, Elías Piña, Pedernales y Bahoruco sin gran variación, a diferencia de Santiago quien para el diciembre 2017 contaba con 502 subagentes y para diciembre del año

2018 paso a tener 482, con una disminución de 20 subagentes bancarios para esta localidad.

CANTIDAD DE SUBAGENTES POR LOCALIDAD
AÑO 2018

OUTO DE SUBAGENTES PO

Gráfico 5 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2018.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

En los gráficos 6 y 7, más debajo mostrados, correspondientes a la cantidad de subagentes bancarios por localidad para los años 2019 y 2020, no registraron gran variación a los años anteriores. Lo que, en general, nos evidencia, es como las zonas y provincias con el nivel de pobreza más elevado, mantienen el menor porciento de subagentes bancarios durante todo el periodo estudiado, reflejando, hasta cierto punto, un nivel de inclusión financiera muy inferior a las demás provincias.



Gráfico 6 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2019.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.



Gráfico 7 cantidad de Subagentes Bancarios por localidad año 2020.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

Al comparar el primer año estudiado (año 2015) con el año 2020, podemos observar un incremento en la cantidad total de los subagentes bancarios, de hasta aproximadamente el doble de la cantidad inicial, siendo para diciembre del año 2015 una cantidad total de subagentes establecidos de 2,786 a diferencia diciembre del año 2020, donde el total de subagentes bancarios fue de 4,926, este último año, muy difícil económicamente hablando para la población mundial debido a la incidencia de la pandemia que nos afecta, pero a pesar de esto, solo se presentó una disminución de subagentes bancarios del año 2019 al 2020 de solo un 2%.

2.2.2 Estadística Subagentes Bancarios por actividad económica periodo 2015-2020.

Los subagentes bancarios son una forma de promover y aumentar la inclusión financiera en todo el territorio nacional, la cantidad y establecimiento de estos prestadores de servicios financieros va influenciada por el tipo de actividad económica a la que este dedicado el comercio en el que se establecen estos subagentes bancarios, ya que es más fácil y asequible visitar un colmado o farmacia que una mina o una empresa manufacturera.

En la tabla número 1 y el gráfico no 8, mostrados a continuación, podemos observar y constatar como en cada año, la mayor cantidad de comercios, que operan como subagentes bancarios, estan ubicados en establecimientos del sector comercio, tanto al por mayor como al por menor, venta de efectos personales y enseres domesticos y otros establecimientos de uso cotidiano, esto debido, como explicamos en el parrafo anterior, es de mas facil acceso y común para una persona visitar un establecimiento que brinde servicios habituales y de consumo masivo, como lo son las farmacios, minimarkets, ferreteriar, colmados y esos comercios, que por el tipo de servicio por el cual fueron creados, poseen mayor flujo de visitas de clientes.

Tabla 3 cantidad de Subagentes Bancarios por actividad económica periodo 2015–2020.

Actividad Economica del Subagente	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
A - Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	1	1				
B - Pesca	1	1	1	1	1	2
C - Explotación de Minas y Canteras	-		•	•	•	
D - Industrias Manufactureras	6	17	25	31	34	32
E - Suministro de Electricidad, Gas y Agua	121	121	122	122	108	107
F - Construcción	1	2	4	5	5	4
G - Comercio al por mayor y al por menor, Reparación de	2,409	3,915	4,208	4,399	4,421	4,320
Venta al por menor en supermercados con predominio de	237	415	421	410	398	365
Colmados	747	1,316	1,353	1,418	1,418	1,349
Venta al por menor de productos farmacéuticos	446	733	833	885	899	898
Reparación de teléfonos inalámbricos y celulares	273	368	374	377	380	383
Venta al por menor de equipos de telecomunicaciones	169	239	263	249	269	277
Resto de actividades categoria G	537	844	964	1,060	1,057	1,048
H - Hoteles y Restaurantes	26	48	55	57	64	61
I - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	174	204	212	235	245	249
J - Intermediación Financiera	3	5	7	7	8	7
K - Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler	30	48	74	79	97	95
L - Administración Pública y Defensa; Planes de Segurida	-	-	-	-	-	1
M - Enseñanza	-	-	-		-	
N - Servicios Sociales y de Salud	4	9	7	6	4	3
O - Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociale	9	54	71	73	46	44
P - Hogares Privados con Servicios Domésticos	1	1	1	1	1	1
Q - Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	-	-			-	
Total Subagentes Bancarios	5195	8341	8995	9415	9455	9246

Fuente: Elaboración propia con datos de la SB.

Cantidad de Subagentes Bancarios por actividad económica (2015 - 2020)

Año 2015 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2015 Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2017 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2018 Año 2019 Año 2020

Año 2016 Año 2018 Año 20

Gráfico 8 cantidad de Subagentes Bancarios por actividad económica periodo 2015 – 2020.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SB.

2.3 Encuesta a Subagentes bancarios y sus Usuarios.

Para el desarrollo de este trabajo y en especial de este punto, es de suma importancia conocer el sentir del público para el cual los subagentes bancarios fueron creados, tomando en consideración esto, decidimos realizar un encuesta para conocer qué tan positivo ven las personas el establecimiento de estos subagentes en nuestros barrios y sectores en el cual, un banco no puede establecer una sucursal bancaria, de igual modo quisimos conocer que tan informado están las personas de la existencia de los mismos.

Quisimos iniciar nuestra encuesta analizando la opinion de los concumidores o clientes de los Subagentes Bancarios y para lo mismos distribuimos un cuestionario con 9 preguntas.

Esta encuesta le fue aplicada a 29 personas residentes en los principales barrios de Santo Domingo (Simon Bolivar, 24 de abril, Gualey, Ensanche Luperon, Villa Juana y las Cañitas)

Iniciamos este cuestionario con la siguiente preguntas:

En la Pregunta numero 1 se valida que el individuo encuestado sea usuario de servicios bancarios tradicionales

 ¿Posee usted algun producto financiero (cuenta de ahorros o nómina, préstamos, tarjeta de credito, otros) ?

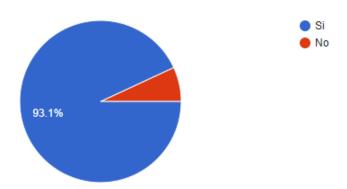
De las 29 personas encuestada, el 93.10% respondió de forma afirmativa, lo que significa que solo el 6.90% de esta muestra no posee algun producto financiero.

Tabla 4 Resultados pregunta no. 1 encuesta Subagentes Bancarios.

Pregunta No. 1					
Opciones Respuestas	Cantidad Respuestas	Porciento			
Si	27	93.10%			
No	2	6.90%			
Total	29	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.

Figura 1 Resultados pregunta numero 1 Encuesta Subagente Bancarios.



Fuente: Resumen de los resultados obtenidos de encuesta Subagentes Bancarios a traves de Google Forms.

En nuestra segunda pregunta se cuestionó el conocimiento de los subagentes bancarios, para lo cual obtuvimos los siguientes resultados:

2. ¿Sabe que es un Subagente Bancario?

Como respuesta a esta pregunta, fueron colocadas las siguientes:

- Si
- No
- Tal vez

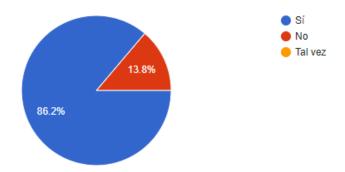
El resultado obtenido fue que el 86.2% de la muestra tiene conocimiento de lo que es un subagente bancario, miestra que un 13.8% de esta muestra no sabe lo que es un Sabagente.

Tabla 5 Resultados pregunta no. 2 encuesta Subagente Bancarios.

Pregunta No. 2					
Opciones Respuestas	Cantidad Respuestas	Porciento			
Si	25	86.21%			
No	4	13.79%			
Tal vez	0	0%			
Total	29	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.

Figura 2 Resultados pregunta no. 2 encuesta Subagente Bancarios.



Fuente: Resumen de los resultados obtenidos de encuesta Subagentes Bancarios a traves de Google Forms.

Nuestra tercera pregunta tuvo como objeto establecer si el encuestado utiliza los servicios de subagente bancario o si ha estado en algun comercio que opere como tal.

3. ¿Visita usted algun comercio que tenga habilitado o este autorizado para operar como subagente bancario?

En esta pregunta los resultados que obtuvimos fueron que el 67.9% de las personas encuestadas visita al menos un comercio que posee habilitado un subagente bancario de alguna institucion financiera, mientras que el 32.1% de los encuentados no visita un comercio que tenga habilitado un subagente.

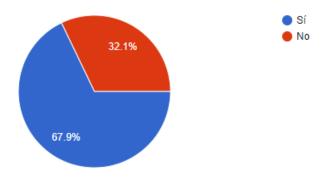
Cabe destacar que esta pregunta solo obtuvimos 28 respuestas ya que una persona se abstuvo de responder

Tabla 6 Resultados pregunta no. 3 encuesta Subagente Bancarios.

Pregunta No. 3					
Opciones Respuestas	Cantidad Respuestas	Porciento			
Si	19	67.86%			
No	9	32.14%			
Total	28	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.

Figura 3 Resultados pregunta no. 3 encuesta Subagente Bancarios.



Fuente: Resumen de los resultados obtenidos de encuesta Subagentes Bancarios a traves de Google Forms.

La pregunta no. 4 nos permitio darnos cuenta si el entrevistado conoce los beneficios que puede obtener utilizando un subagente bancario

4. ¿Conoce los beneficios y ventajas que tiene realizar sus transacciones en un subagente bancario?

- Si
- No
- Tal vez

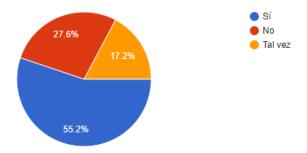
De las 29 respuestas obtenidas el 55.2% de las respuestas fueron afirmativas, el 27.6% de la muestra respondio que no tenia conocimiento de los beneficios y ventajas que les ofrecen los subagentes bancarios, el resto, 17.2% no tenia del todo claro que le afrecen, que pueden ofrecer o tener de beneficioso y ventajaso, los subagentes bancarios.

Tabla 7 Resultados pregunta no. 4 encuesta Subagente Bancarios.

Pregunta No. 4					
Opciones Respuestas	Cantidad Respuestas	Porciento			
Si	16	55.17%			
No	8	27.59%			
Tal vez	5	17%			
Total	29	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.

Figura 4 Resultados pregunta no. 4 encuesta Subagente Bancarios.



Fuente: Resumen de los resultados obtenidos de encuesta Subagentes Bancarios a traves de Google Forms.

La regunta numero 5 realizada en nuestra encuenta va dirigida especificamente a quienes realizan operaciones en los subagentes y tiene como proposito identiicar cuales transacciones realizan con mayor frecuencia.

5. En caso de utilizar los subagentes bancarios, ¿que transacion realiza frecuentemente?

En esta pregunta le dimos la oportunidad a los encuestado para que sean ellos quienes nos digan la respuesta, en este caso el tipo de transaccion que realiza, con el fin de no limitar la respuesta ya que las transacciones permitidas en los subagentes bancarios varian depediendo la instirucion financiera a la que este afiliado.

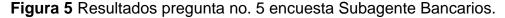
La respuesta mas comun y de mayor porcentaje fue depositos, según las respuestas obtenidas, la tansaccion mas frecuenta que realizan los usuarios de los subagentes bancarios son los depositos, donde de 29 respuestas, 9 nos personas nos indicaron que utilizan estos canales para realizar este tipo de transaccion.

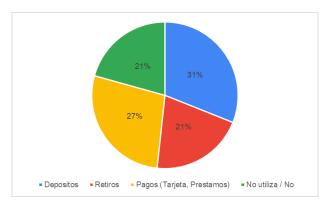
Por otro lado, la segunda respuesta la cual obtuvo una de los parcientos mas alto, tenemos los Pagos (tarjeta, Prestamos), obteniendo un 28%. Las otras respuestas fueron a favor de los retiros, algunas personas indicaban que no lo utilizaban debido al limite que posee, este a consideración de algunos es muy bajo. Otras personas, a pesar de conocer lo que es un suabgente no lo utilizan y otros no lo conocen.

Tabla 8 Resultados pregunta no. 5 encuesta Subagente Bancarios.

Pregunta No. 5					
Respuestas	Cantidad Respuestas	Porciento			
Depositos	9	31%			
Retiros	6	21%			
Pagos (Tarjeta, Prestamos)	8	28%			
No utiliza / No	6	21%			
Total	29	100%			

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.





Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Encuesta Subagentes Bancarios.

La pregunta numero 6 busca conocer la opnion personal del entrevistado, determinando si es o no beneficioso para el tener un subagente bancario cerca.

6. ¿Qué tan beneficio beneficioso resulta para usted contar con un subagente bancario cerca de su sector?

En esta pregunta la respuesta mas comun fue el Ahorro de tiempo que le proporciona o le brinda el tener un subagente bancario cerca al sector donde reside ya que no deben trasladarse una sucursal bancaria, que por lo general debe tomar vehiculo o transporte publico, sin embargo al tenerlo en una farmacia, colmado, mini market de su sector, puede ir hasta caminando y le evita el tener que hacer las filas que por lo general se realizan en dichas sucursales.

La pregunta numero 7 busca establecer si las personas sienten o no seguridad al realizar sus transacciones bancarias de dinero en un subagnete bancario.

7. ¿Qué tan comodo y/o seguro se siente realizando sus transacciones en los subagentes bancarios?

Las respuestas a esta interrogante fueron muy a favor de la comodidad que los subagentes les brindan ya que, según lo externado en la pregunta anterior y confirmado nuevamente en esta, el ahorro de tiempo que les proporcianan los

mismos y no tener que desplazarse a otro sector mas retirado al que reside es lo mas ventajoso y favorable que puedan tener.

Por otro lado, en cuanto a la seguridad de los Subagentes Bancarios, algunos no estuvieron a favor de esta, debido a donde pudiera estar ubicado, una de las personas encuentada, nos informa que no se siente comodo utilizando este canal alterno porque en su sector estos estan ubicados, en su mayoria, en Colmados con poca o ninguna vigilancia por lo que no se siente seguro de realizar una transaccion bancaria.

En la pregunta numero se trata de averiguar si existe alguna ocacion en el que el cliente debe necesariamente dirigrse a la sucursal bancaria a realizar alguna transaccion que en el subagente no puede y cual seria ese caso.

8. ¿Cuáles transacciones no puede realizar en los subagentes bancarios y por consiguiente debe ir al banco?

Como ya hemos mencionado en puntos anteriores, las transacciones permitidas para us suabgente bancario difieren dependiendo a la entidad financiera a la cual esten afiliados.

Dentro de las respuestas obtenidas estan:

Cambios de cheques, Compra y venta de divisas, Deposito en cuentas, Retiro de efectivo, Pagos de tarjetas de credito y activacion o desbloqueo de cuentas.

Otra de las respuesta fue, que se puedan incluir en los subagentes bancarios algun sistema por el cual los clientes puedan realizar reclamaciones y solicitude de nuevos productos, para evitar tener que visitar una oficina o sucursal bancaria para estos fines.

La pregunta no. 9 intenta descubiri si el cliente o usuario considera que hay algo que el subagente debe mejorar y que seria eso.

9. ¿Existe algo que como cliente entiende que el subagente puede mejorar?

En esta pregunta los clientes nos externaron diversos comentarios, posiblemente relacionado a respuestas anteriores, y dentro de estas mejoras estan:

Mejorar el nivel de prividad que se posee al momento de realizar una transaccion, crear un sistema mas homogeneo entre las trasacciones que se realizan de un subagente de un banco a otro.

Una de las respuestas mas comun fue la mejora de la red de comunicación ya que con frecuencia, en muchos establecimientos, le indican que no pueden atenderle por no tener red o conexión.

Conclusiones del Capítulo

Al finalizar este capitulo tenemos una clara vision de los subagentes bancarios por las distintan entidades de intermediacion financieras y la gama de transacciones que ofrecen las mismas a traves de estos canales alternos en beneficio de la clase mas vulnerable de nuestro pais. En igual sentido pudimos identicar cuales son las necesidades y el sentir de cada persona encuestada, traduciendo este sentir en la gran parte de la poblacion que utiliza los subagentes bancarios con el fin de formar parte del sistema financiero, logrando con esta inclusion al sistema obtener otras oportunidades a nivel financiero.

CAPITULO III:

PROPUESTA PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN REPÚBLICA DOMINICANA MEDIANTE LA ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA DE LA FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS.

CAPITULO III: PROPUESTA PARA MEJORAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN REPÚBLICA DOMINICANA MEDIANTE LA ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA DE LA FUNCIONALIDAD DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS.

En este último capítulo estaremos presentando algunas propuestas, que después de haber escuchado lo que piensan los usuarios de los subagentes bancarios, entendemos serian favorables para la mejora de estos canales alternos, con las cuales buscamos ofrecerles a los clientes un lugar seguro y adecuado para transar al igual que algunos beneficios o incentivo por utilizar estos comercios como su banco sin tener que ir al banco.

3.1 Objetivo e importancia de la Propuesta.

La inclusión financiera en nuestro país es algo que se ha venido abordando en nuestro país a través de los subagentes Bancarios, los cuales han servido de fomento para el aumento del porcentaje de personas banca rizadas en todo el territorio nacional.

Con esta propuesta buscamos fortalecer más la incidencia que vienen construyendo estos "corresponsales no bancarios" en el aumento de la inclusión financiera en la República Dominicana desde que los mismos fueron creados. Si lo vemos desde otra perspectiva, este método utilizado para el fomento de la inclusión tiene múltiples aportes ya que para que una persona se bancarice debe poseer documentos de identidad y sabemos que esto es un tema, que aun en estos siglos, en nuestro país es un problema, existen miles de personas, de todas las edades, que no poseen una cedula o documento de identidad, entonces al tener una opción cercana, a la vuelta de la esquina, de contar con un producto financiero ideal para cubrir sus necesidades, podría influenciar a esas personas para la gestión y formalización de documentos.

Al ampliar la red de los subagentes estratégicamente, se logra llegar a lugares donde aún no se piensa colocar alguna sucursal bancaria. Recientemente

el presidente de la República Dominicana declara en estado de emergencia a algunas provincias de la zona sur del país, región donde se encuentran los niveles más altos de pobreza y esto es evidenciado y es comprobado de igual forma con la cantidad no solo de subagentes bancarios establecidos en esta región, sino también con la cantidad de sucursales bancarios y cajeros automáticos a nivel nacional ya que en esta zona son mínimos los agentes bancarios e instituciones financieras establecidas por lo que a la población que reside en esas zonas se le resulta más difícil bancarizarse, no solo por el nivel de pobreza si no que no cuentan con las suficientes opciones financieras para hacerlo.

Con el establecimiento, ampliación y mejora en las funcionalidades de los subagentes bancarios se apuesta no solo al incremento de las personas banca rizadas, si no, al incremento de personas preparadas y más educadas financieramente hablando.

Ofrecerle a cada persona, sin importar su nivel económico o clase social, la oportunidad de tener una cuenta financiera, un comercio cercano y seguro en el cual pueda realizar sus transacciones financieras básicas y sobre todo, apoyo para saber cómo usar eficientemente sus productos financieros sería lo ideal y lo correcto para incrementar el porcentaje de personas banca rizadas en nuestro país.

Con la ampliación y mejora de las funcionalidades y transacciones de los subagentes bancarios se apuesta no solo al incremento de las personas banca rizadas, si no, al incremento de personas preparadas y más educadas financieramente hablando.

3.2 Ampliación de las localidades y servicios ofrecidos por los Subagentes Bancarios.

Poder llegar a las localidades con la mayor tasa de pobreza de todo el país y lograr brindarle a esa parte de la población la oportunidad de bancarizarse y lo que conlleva pertenecer al sector financiera de cualquier país, en especial en el que resides, debe de ser la meta u objetivo para contribuir al fomento y crecimiento de la inclusión financiera.

3.2.1 Ampliación geográfica de los Subagentes Bancarios.

Si la finalidad que se persigue con el establecimiento de los subagentes bancarios es el fomento y ampliación de la inclusión financiera en todo el territorio nacional, el norte actualmente debería estar enfocado en llegar a esas localidades que actualmente componen el mayor índice de pobreza de todo el país y en donde exactamente las instituciones de intermediación financiera tienen menos presencia.

Nuestra propuesta va enfocada en esta última parte, buscamos opciones idóneas y factibles para el banco llegue donde, hasta el momento, se le ha dificultado hacerlo.

La región sur contempla las provincias más pobres de toda la República Dominicana, entonces porque no enfocarnos en esta región o más bien en estas provincias que cuentan, en muchos de los casos, con solo una sucursal bancaria en el pueblo de la provincia lo que les dificulta el acceso a los servicios financieros a las otras localidades alejadas del centro de cada provincia.

Dentro de las provincias más pobres del país, podemos mencionar: San Juna de la Maguana, Elías Piña, Pedernales, Bahoruco, el Seibo e independencia. Las mismas provincias, según encuesta analizada en el capítulo anterior poseían el menor porcentaje (alcanzando apenas el 2%) de subagentes bancarios. Pero se entiende que en cada provincia ha de existir al menos un colmado o farmacia.

Para poder ampliar la red de subagentes bancarios entendemos se hace necesario una alianza publico privada para poder llegar a las localidades más vulnerables. Al establecer una extensión del banco sin necesidad de dar apertura a una sucursal bancaria, las instituciones de intermediación financiera toman en cuenta múltiples factores, dentro de ellos el tema de la seguridad que tendrá la

localidad en la que se establecerá un subagente, que el establecimiento sea de una construcción segura y fiable. De igual forma, se debe tomar en consideración, que, según la definición de Subagentes Bancarios, los mismos pueden ser establecidos por personas físicas, entonces, ¿porque no llevar al banco a esas localidades a través de la vecina más cercana? en esa, que, por lo general, siempre ofrece algún servicio o vende algunas mercancías.

Las entidades de intermediación financiera ofrecen beneficios económicos a aquellos subagentes bancarios, pagando u ofreciendo una comisión de entre 6 y 8 pesos dominicanos por transacción realizada. Tenemos dos opciones para lograr la ampliación de los subagentes:

La primera de estas opciones es, colocar en la casa de Doña Juana (la vecina comerciante de la comunidad) un subagente bancario, en el cual las personas podrán realizar sus transacciones bancarias, ¿cómo lograr esto? La entidad de intermediación financiera identifica esa casa en la cual puede instalar un punto bancario, luego de esto la visita, cerciorándose de que la misma posea el espacio adecuado y seguro para poder transar, posterior a eso llegar a los acuerdos adecuados y certeros para poder colocar un subagente bancario.

Para lo anteriormente descrito, cada entidad de intermediación financiera, en muchos casos, deberá realizar algunas inversiones (las cuales no se compararan con lo que se estarán ahorrando en pagos de salarios si colocaran una sucursal bancaria), las mismas pueden ser en colocar una red lo suficientemente buena para que el punto bancario pueda operar eficientemente, pagar servicios por transportación de efectivo, en esas localidades que sean necesarias y colocar hierros en esas casas que así lo necesiten para mayor seguridad.

Con esta primera opción buscamos llevar al banco de la mano de una cara confiable y conocida, brindándoles a esas comunidades la oportunidad de bancarizarse y obtener los beneficios que brindan los bancos.

Nuestra segunda opción, va dirigida a la unión publico privado y es que con la llamada revolución educativa, fueron construidos cientos de infraestructuras seguras con el fin de llevar la educación a cada rincón de la República Dominicana, entonces por qué no unir estos dos sectores para lograr, no solo educar en los ámbitos habituales para lo que una escuela es construida, sino también para poder llevar el banco a cada pedacito de tierra, logrando con esto una revolución de la inclusión financiera y educativa.

Lo primordial para el establecimiento de subagente bancario son: que esta localidad esté poblada (si está instalado un centro educativo es certero) y que el comercio o establecimiento donde será colocado el subagente sea seguro.

Con un acuerdo entre el sector público, en este caso el Ministerio de Educación, y el sector privado, por este lado las entidades de intermediación financiera, en el que ambas partes se comprometan a fomentar y resguardar el fin de la otra se lograría la mejor alianza del país para estos fines. Este acuerdo puede contener y especificar los beneficios y aportes con una y otra tendrá.

En la explanada de entrada, que por lo general cada centro educativo posee, puede ser colocado una especie de casita o cuarto en el cual se puedan ofrecer diversos servicios, dentro de estos, servicios financieros, ofreciéndole cada banco a este centro una comisión, la que puede estar dentro de sus rangos establecidos, por cada transacción realizada, de igual forma puede ofrecerle a cada centro educativo un facilitador que cada cierto tiempo o periodo determinado, ofrezca charlas a los estudiantes de todo el centro, sobre la importancia y el correcto uso de los instrumentos financieros y de créditos que son ofrecidos por los bancos del país.

Ya vemos que con esta propuesta, no solo se aporta al crecimiento de la inclusión financiera y las personas banca rizadas, si no también, se va creando conciencia y enseñando a los más pequeños y futuros cliente de cómo usar correctamente cada instrumento financiero y de las ventajas que les ofrece este

sector a toda la población, lo que también puede traducirse en mayor competitividad, preparación, atractivo, dinamización y modernización de todas las instituciones bancarias, tanto a nivel nacional o internacional.

Con estas dos propuestas apostamos a brindarle a cada usuario o cliente la oportunidad de ser parte de la gran red bancaria de todo el país, obteniendo los servicios en un lugar cercano y seguro con el cual se puedan identificar, logrando crear una telaraña de oportunidades financieras.

3.2.2 Ampliación y simetría servicios de los Subagentes Bancarios.

De igual forma podemos argumentar que los subagentes bancarios, como una entidad que nace específicamente para la diversificación de la economía y para la inclusión financiera global, regulado por los órganos nacionales y que no debe obedecer meramente a los intereses particulares de cada institución, sino a los intereses generales de los clientes, pueden aprovechar la gran variedad de transacciones permitidas, establecidas en el reglamento de los subagentes bancarios, y estandarizar su modus operandi y las facilidades de operaciones financieras de crédito y débito con el fin de brindarle a las personas y comunidades los servicios básicos, sin importar la institución financiera, para alcanzar los objetivos que se propongan.

En la tabla número nueve, ilustrada más debajo, estaremos mostrando las transacciones que son permitidas y las que no acorde a la institución financiera a la que pertenece con el fin de validar los servicios que son ofrecidos desde un subagentes y los que no, según a la información recabada en el capítulo anterior.

Tabla 9 Transacciones realizadas por subagentes bancarios.

ENTIDAD	DEPOSITOS	RETIROS	REMESAS	PAGO PREST.	PAGO T/CR	PAGOS SERV	ACTIVACION T/CR	RECARGAS	CONSULTAS	TRASNFERENCIAS	PAGOS MULTAS	TRAMITES LICENCIA	PAGOS SEGUROS	PAGO UNIV.
BANCO DE RESERVAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA-BANCO DE SERVIC	SI	SI			SI			SI	SI	SI	SI	SI		
BANCO POPULAR DOMINICANO, S. ABANCO MULTIPLE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI							
BANCO MULTIPLE BHD LEON S. A.	SI	SI	SI	SI		S		SI						
BANCO DE AHORRO Y CREDITO ADOPEM, S.A.		SI		SI										
ASOCIACION LA VEGA REAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	SI			SI	SI									
ASOCIACION LA NACIONAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	SI	SI		SI	SI	SI		SI					SI	SI
BANCO MULTIPLE CARIBE INTERNACIONAL S.A.	SI			SI	SI									
BANCO MULTIPLE ADEMI. S. A.	SI			SI	SI				SI	SI				
BANCO MULTIPLE SANTA CRUZ, S. A.	SI			SI	SI	SI								
BANCO DE AHORRO Y CREDITO FONDESA, S. A. (BANFONDESA)	SI	SI		SI	SI	SI								
BANCO DE AHORRO Y CREDITO EMPIRE, S. A.	SI			SI	SI									
BANCO DE AHORRO Y CREDITO FIHOGAR, S. A.														
SCOTIABANK REPÚBLICA DOMINICANA, S. A BANCO MÚLTIPLE	SI	SI		SI	SI	SI		SI						

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de SIB.

Con estas propuestas también quisiéramos lograr una simetría transaccional que funcionara como atractivo para que más usuario los visite ya que algunas transacciones de las más comunes no pueden ser realizadas a través de estos lo que obliga al cliente visitar una sucursal bancaria.

En este mismo orden, proponemos que sea agregado la oportunidad de que en cada subagente bancario, las personas se puedan acercar con el fin de solicitar algun producto financiero, y podriamos definir esta parte de la propuesta de la siguiente forma:

A través de los subagentes bancarios se complete una solicitud digital de algún producto financiero básico, como lo es una cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o préstamos de consumo, la misma viaje al área de servicios o negocios de la sucursal bancaria más cercana al comercio del cual se realice la solicitud (tomando en consideración la institución financiera que seleccione el cliente y al cual el subagente este afiliado), este representante del banco que reciba la solicitud, evaluaría la misma y contactaría a cliente para indicarle el resultado de esta.

En lo abordado en este punto vemos diferentes puntos y opciones con la cual las entidades de intermediación financiera pueden lograr llegar a algunas

localidades donde se le hace un poco imposible brindar servicios directamente utilizando lugares algo diferente a lo acostumbrado, pero con un vínculo directo con la sociedad.

3.3 Mejora de la Funcionalidad de los Subagentes Bancarios.

La funcionalidad de los subagentes bancarios es algo esencial en el proceso de inclusión financiera, ya que en muchos casos la misma limita el nivel transaccional de los usuarios. En esta ocasión nos referimos a mejora de la funcionalidad a idoneidad de la conformación externa de los subagentes, el lugar donde los mismos se desenvuelven.

Para que un subagente sea viable entendemos que los mismos deben ser prácticos, cómodos y especialmente seguros para poder brindarles a los usuarios o cliente ese nivel de tranquilidad que se debe sentir al momento de realizar una transacción bancaria.

Con lo dicho anteriormente vemos viable que el lugar o espacio donde sean realizadas las transacciones correspondientes a los subagentes bancarios esté debidamente desligada del espacio donde se realizan las transacciones o se ofrecen los servicios propios del comercio. Una de las respuestas e inquietudes que nos compartieron las personas encuestadas, era precisamente esta, preferían no visitar el subagente que le queda a la vuelta de la esquina debido a que el mismo no contaba con el espacio adecuado y seguro.

Es por esto por lo que realizamos un pequeño presupuesto con los objetos y muebles necesarios para mejorar la funcionalidad de estos y hacer que la experiencia de los usuarios, de este instrumento para el fomento de la inclusión financiera, sea igual o muy cercana a la recibida en una sucursal bancaria:

Tabla 10 Presupuesto utensilios básicos Subagente Bancario.

Nombre	Precios
Mesa / Escritorio	5,000.00
Silla	3,000.00
Computadora	25,000.00
Mampara / Cristal	2,000.00
Lapiceros	100.00
Total	35,100.00

Fuente: Elaboración propia.

Adicional a lo colocado en la tabla anterior, el subagente bancario, debe contar con una red de internet eficiente para poder brindar servicios.

Con este presupuesto no pretendemos cargar a los subagentes bancarios con un gasto adicional al momento de afiliarse a una institución financiera, si no, que con esto buscamos que cuando un usuario visite un comercio que tenga un subagente bancario para realizar sus transacciones bancarias se sienta en la tranquilidad y hasta cierto punto confortable convirtiendo cada visita a un subagente bancario en una experiencia exacta o lo más cercano posible a una oficina bancaria, para que el estatus económico no sea un limitante para que los clientes se sientan en completa seguridad y comodidad para realizar sus transacciones.

A través de la Inclusión financiera se quiere lograr bancarizar la mayor parte de la población posible, llegar a aquellos lugares donde por motivos de seguridad, localidad, transporte y otras problemáticas, una institución financiera no puede dar cabida a la apertura de una de sus sucursales, privando a esta parte de los habitantes de la posibilidad u oportunidad de poder acceder a los servicios bancarios básicos. Con esta propuesta deseamos que el nivel económico de las personas a las cuales están dirigidos los subagentes bancarios no sea un factor para que reciban un servicio eficaz y con las mismas posibilidades y beneficios que la otra parte de la población.

CONCLUSIONES

Se ha establecido la inclusión financiera no es más que la facilidad o el libre acceso que debe o puede tener cualquier persona física o jurídica, para acceder a servicios o productos financieros y bancarios, los cuales generalmente son de crédito, ahorro y pagos, con los cuales podrá sostener de forma estable y duradera su economía personal. En estos tiempos modernos, para una persona poseer cuenta de transacciones o productos financieros que le permita desarrollarse financieramente y que les abre puerta a diversas oportunidades más, es súper importante y hasta cierto punto indispensable.

Parte esencial de la inclusión financiera, sin lugar a duda, es la digitalización de la banca y el sinnúmero de facilidades y nuevos productos que ofrece. Poder enviar o recibir dinero a cualquier hora o desde cualquier lugar, poder realizar pagos instantáneos o consultar fácilmente productos bancarios, ha facilitado sustancialmente la cotidianidad económica y social.

La inclusión financiera reúne todos los impulsos de las instancias públicas y privadas, ya sea de oficio o solicitud, que se encaminan a proporcionar u ofertar servicios a aquellas personas físicas o jurídicas (pymes), que por lo general son dejados de lado en los servicios bancarios que se ofrecen de forma tradicional y sustituyéndolos por servicios y productos que se ajusten a lo que en realidad necesita.

La inclusión financiera no solo se limita a poder brindarle servicios bancarios a esas personas físicas o pymes, sino después de haberlos bancarizados, se propone constantemente mejorar y perfeccionar cada servicio o facilidad que pone a su disposición, por lo cual la inclusión financiera se conoce como una política de inserción continua y productiva. Hablamos entonces de tomar el mismo sistema bancario y utilizarlo como herramienta por excelencia para potenciar de forma exponencial las mejoras en cuanto a las actividades de ahorro y crédito que beneficien a las personas se encuentran en la fase de inicial de la vida bancaria.

Desde hace algunos años, muchos países alrededor del mundo han decidido comprometerse a fomentar la inclusión financiera entre su población y muchos de ellos han aplicado o están planificando aplicar estrategias nacionales concernientes a esto, ya que muchos sondeos e investigaciones han indicado que el impacto de las reformas se potencias en el momento que un país decide aplicar una estrategia de inclusión financiera nacional.

De todos estos países los que han tenido mejores resultados o beneficios óptimos son los que además de estrategias, han elaborado un marco legal, normativo y reglamentario y han propiciado la competitividad entre sus instituciones bancarias, retándolas a innovar y expandir las facilidades que ofrecen para acceder a sus servicios o productos financieros. Pero toda esta competitividad, innovación y ampliación de servicios implementadas por los bancos, no puede manejarse de manera irresponsable e incluso mezquina y desleal, para esto el estado concibe la reglamentación o regulación propicia, para velar porque las medidas aplicadas, en logar de perseguir meramente el interés particular de la institución, busque primordialmente mejorar sus servicios mejorando la experiencia bancaria individual y protegiendo los intereses de cada usuario o cliente.

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros.

Como producto indirecto de la inclusión financiera, nació la tecnología financiera o banca digital, facilitando el acceso fácil y amplio de las empresas pequeñas y publicaciones de alcance difícil a servicios bancarios a un costo menor y con mínimo porcentaje de riesgo.

La inclusión financiera ha concebido también una nueva modalidad de ir al banco sin tener que ir al banco en sí, es decir, poder ir a un lugar físico a realizar operaciones que comúnmente se realizan en una sucursal bancaria, esto se conoce como: Subagente Bancario, el cual según lo que se ha expuesto en este trabajo, no es más que las personas físicas y jurídicas que se constituyen en representantes del banco y están autorizados por la institución bancaria para realizar las operaciones típicas del banco, como si fuese el mismo banco.

Los subagentes se han instalado estratégicamente en aquellos puntos donde normalmente, por razones de densidad, población o desarrollo, no existen sucursales del banco, ni en la localidad ni a cierta distancia.

Estos desde su instalación en el país, han contribuido enormemente en la dinamización de la economía y definitivamente puede apreciarse al analizar los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas en esta investigación, las cuales arrojan que generalmente los usuarios se sienten satisfechos con el hecho de poder llegar a un comercio cerca de su vivienda y poder sin ningún problema realizar sus depósitos, pagos y retiros, lo cual en cualquier otro caso hubiese tenido que hacerse en una sucursal bancaria.

Como todo programa que busca mejorar constantemente la experiencia de los usuarios, los Subagentes Bancarios, a pesar de encontrarse en activo funcionamiento, deben estar sujetos a mejoras continuas implementación de nuevos métodos de trabajo y desechar modismos arcaicos, por lo cual después de una investigación minuciosa y analizando a profundidad las opiniones y datos reflectados a través de las encuestas y entrevistas, podemos realizar las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIÓN NO. 1

Realizar acuerdos públicos privados y ajustes en el reglamento de los subagentes bancarios con el fin de llegar a más localidades a través de edificaciones publicas obteniendo beneficios ambas partes y principalmente la población donde las mismas están localizadas.

De igual forma, exhortamos a las entidades a aprovechar ese abanico transaccional que les brinda el reglamento de los subagentes con el propósito de llevar más servicios y fidelizar aún más a los clientes.

RECOMENDACIÓN NO. 2

Que sin prejuicio de quien sea el propietario del negocio donde el subagente se instalara, el banco pueda designar un funcionario que de forma recurrente pueda ir al establecimiento y prestar la debida asistencia, se puede designar un día en que la persona esté en el local y pueda ofrecerle productos y servicios nuevos a los clientes que vayan ya sea al negocio o al subagente en sí, también este funcionario podrá vigilar o supervisar la forma en la que opera el negocio en relación a las actividades que son exclusivamente del subagente.

RECOMENDACIÓN NO. 3

Ampliar la funcionalidad de los subagentes, que un subagente sea capaz de emitir estados bancarios a un cliente, previa autorización de la sucursal vía sistema, en el cual los estados serian impresos con firma y sello digital, lo cual impediría que la persona obligatoriamente deba trasladarse a una sucursal para esto.

RECOMENDACIÓN NO. 4

Diseñar un plan estratégico en el que, existiendo un computador en el establecimiento donde este el subagente, las personas puedan llenar una encuesta para brindar su opinión sobre el servicio, establecer que puntos entienden que habría que mejorar y programas les gustaría que fuesen aplicados, desde su perspectiva de cliente.

RECOMENDACIÓN NO. 5

Que el subagente bancario permita al cliente poder realizar reclamaciones o solicitudes de productos, las cuales serán remitidas a la sucursal más cercana y esta al evaluarla y podrá dar respuesta al cliente vía subagente bancario. Esto sería una gran facilidad para cada cliente que en ocasiones quiere hacer una solicitud de un producto y se le dificulta llamar a la sucursal porque no tiene saldo

disponible en su celular y dirigirse a una sucursal le es un poco complejo, pero si puede dirigirse al subagente y desde allí hacer cualquier solicitud que necesite y allí mismo recibir la respuesta pasado el tiempo reglamentario de respuesta.

La inclusión financiera cada día está en busca de mejorar ampliamente la experiencia de los que ya pertenecen y los que se van incluyendo, es un factor esencial para el desarrollo económico de cada sociedad y trayendo cada producto o facilidad financiera novedosa, innovadora y moderna hace que cada día más personas puedan acceder fácilmente a los servicios y productos que el banco ofrece sin el menor inconveniente.

Los subagentes bancarios obedecen plenamente a las disposiciones de la inclusión bancaria, innovar, modernizar y bancarizar al mayor número de personas posibles, llevándoles el banco cerca de sus hogares y haciendo más sencilla y practica su experiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ADEMI, B. (2017). *BANCOADEMI.COM.DO*. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://bancoademi.com.do/
- ADOPEM, B. (2015). *BANCOADOPEM.COM.DO*. Recuperado el FEBRERO de 2021, de https://bancoadopem.com.do/
- ALAVER, A. (2007). *ALAVER.COM.DO*. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://alaver.com.do/
- ALVAREZ, B. (2021). EL BANCO EN LA ACTUALIDAD. STO.DGO. .
- ANALYTICA. (ENERO de 2021). ANALYTICA.COM.DO. Obtenido de INTELIGENCIA ECONOMICA: https://www.analytica.com.do/publicaciones/blog/subagentes-bancarios-reflectores-de-un-problema-estructural/#:~:text=Los%20subagentes%20bancarios%20son%20una,el%20uso%20excesivo%20de%20efectivo.
- BANCO, M. (OCTUBRE de 2018). *BANCOMUNDIAL.ORG*. Obtenido de INCLUSION FINANCIERA PARA REDUCIR LA POBREZA: https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1
- BANCOS, L. S. (MAYO de 2020). LOSSECRETOSDELOSBANCOS.ORG.
 Recuperado el 8 de FEBRERO de 2021, de
 https://lossecretosdelosbancos.org/banco-y-su-importanciacaracteristicas/#:~:text=Un%20banco%20es%20una%20entidad,manejo%2
 0del%20dinero%20entre%20otros.
- BHDLEON, B. (2015). BHDLEON.COM.DO. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://www.bhdleon.com.do/wps/portal/BHD/SobreNosotros/!ut/p/z1/04_Sj9 CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziTSxdDDxNTAy93T3cDAwcjXxMLYOD_IO8f c30w_Eq8DfVjyJGvwEO4GhAnH48CqLwGx-uH4XXCpAPCJIRkBsaGmGQ6QgAc3V-yQ!!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
- CARIBE, B. (2021). *BANCOCARIBE.COM.DO*. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://www.bancocaribe.com.do/
- CENTRAL, B. (2018). INCLUSION FINANCIERA PARA RD. SANTO DOMINGO.
- COLL MORALES, F. (07 de MAYO de 2020). *ECONOMIPEDIA.COM.* Recuperado el 22 de MARZO de 2021, de https://economipedia.com/definiciones/estandarizacion.html

- DEFINICION.ES. (FEBRERO de 2021). *DEFINICION.ES*. Obtenido de https://definicion.de/retiro-bancario/#:~:text=Supongamos%20que%20una%20persona%20tiene,para %20realizar%20el%20retiro%20bancario.
- DEL CARMEN GUILLEN, M. (AGOSTO de 2019). OPERACIONES DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS. *ELDINERO.COM*, pág. 1.
- DINERO, E. (ABRIL de 2015). LOS SUBAGENTES BANCARIOS Y SU UTILIDAD. *EL DINERO*, págs. https://www.eldinero.com.do/11536/los-subagentes-bancarios-y-su-utilidad/.
- ECONOMEDIA. (FEBRERO de 2021). *ECONOMEDIA.COM*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/pago.html
- EDUCA, C. (DICIEMBRE de 2020). *CMFEDUCA.CL*. Obtenido de https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-26922.html
- EMPIRE, B. (2014). BANCOEMPIRE DE AHORROS Y PRESTAMOS. Obtenido de https://www.bancoempire.com.do/index
- EN, B. (23 de SEPTIEMBRE de 2019). *EBNBANCO.COM*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2021, de https://www.ebnbanco.com/sinycon/blog/depositos-bancarios-que-son-y-como-funcionan/
- FIHOGAR, B. (2019). BANCO FIHOGAR DE AHORRO Y CREDITO. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2021, de https://fihogar.com/index.php
- FINANCIERA, J. M. (MARZO de 2013). *REGLAMENTO DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS.* SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA.
- FONDESA, B. (2017). *BANFONDESA.COM.DO*. Obtenido de https://banfondesa.com.do/
- MEHROTA, A., & YETMAN, J. (SEPTIEMBRE de 2015). *CEMLA.ORG.*Recuperado el 8 de FEBRERO de 2021, de
 https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXI-03-01.pdf
- MUNDIAL, B. (DICIEMBRE de 2012). *BANCO MUNDIAL*. Obtenido de "The Foundation of Financial Inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts": http://econ.worldbank.org/external/default/main?pagePK=64165259&theSite PK=469372&piPK=64165421&menuPK=64166093&entityID=000158349_2 0130405143900
- NACIONAL, A. L. (2008). *ALNAP.COM.DO*. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://www.alnap.com.do/

- OBSERVATORIO DE POLITICAS SOCIALES Y DESAROLLO. (2020).

 INCLUSION FINANCIERA COMO PARTE DE UNA ESTRATEGIA DE DESAROLLO SOCIAL. SANTO DOMINGO.
- POPULAR, B. (2017). *POPULAR EN LINEA*. Recuperado el 19 de FEBRERO de 2021, de https://www.popularenlinea.com/personas/Paginas/Home.aspx
- RECURSOS, I. D. (20 de JULIO de 2016). SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REP.DOM. Obtenido de https://www.sb.gob.do/noticias/impacto-de-los-subagentes-bancarios-en-inclusi%C3%B3n-financiera-de-personas-de-bajos-recursos
- RESERVAS, B. D. (2017). *BANRESERVAS.COM*. Recuperado el FEBRERO de 2021, de https://www.banreservas.com/
- SANCHEZ GALAN, J. (24 de MARZO de 2021). *ECONOMIPEDIA.COM*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/banco.html
- SANTACRUZ, B. (2019). BSC.COM.DO. Obtenido de https://www.bsc.com.do/
- SCOTIABANK, B. (2020). *SCOTIABANK*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2021, de https://do.scotiabank.com/acerca-de-scotiabank.html
- SIB. (2016). INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SUBAGENTE BANCARIO. En SIB. SANTO DOMINGO.
- TORRES, C. (NOVIEMBRE de 2013). *PREZZI*. Obtenido de HISTORIA DE LA BANCA MUNDIAL: https://prezi.com/llimauh1nfgr/historia-de-la-banca-nacional-y-mundial/
- VASQUEZ, H. P. (15 de AGOSTO de 2015). *EMÍRICA.DO*. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2021, de CENTRO DE APLICACIONES TECNOLOGICAS.
- WIKIPEDIA. (12 de ENERO de 2021). WIKIPEDIA.COM. Recuperado el 8 de FEBRERO de 2021, de https://es.wikipedia.org/wiki/Remesa
- GOOGLE FORMS (12 MARZO 2021)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScWYxhT73W6MTHRAmUgDb3 OKkYLHWP8AzuLFhxpFSW5cluMDw/viewform

.