Vicerrectoría de Estudios de Posgrado

Trabajo final para optar por el título de:

Maestría en Administración Financiera

Título:

EFICIENCIA DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO DOMINICANO (Período, 2014-2017)

Postulante:

Lic. Edgar Omar Bello Vizcaíno

Mat.2007-2119

Tutor:

Dr. Reinaldo Ramón Fuentes Plasencia

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
agosto, 2017

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por haberme dado las fuerzas, el coraje, la sabiduría y entendimiento para emprender este proyecto, que hoy cumple su objetivo.

Quiero dedicar el presente trabajo a todas las personas que constituyen parte de mi vida y que ocupan un lugar muy especial en mi corazón.

A mis padres Fausto Bello y Martina Vizcaíno, por su amor, apoyo y sus palabras de alientos que siempre me impulsan a seguir, a pesar de las adversidades.

A mis hermanos Zuleika y Fausto Bello, por apoyarme siempre en cada peldaño y dificultades de mí vida.

A mi amada esposa Treicy Poche, por su amor incondicional, su compresión y su apoyo, por ser el pilar de mis fortalezas. Dios siempre está presente en nosotros. Te amo.

A mis dos hermosos y amados hijos Edgar Manuel y Marcos Daniel Bello, porque ustedes son las fuentes de mí inspiración en la vida, llegaron para cambiar y transformar mí mundo, los amos.

A mis compañeros y amigos presentes y pasado, en especial a Johan Cabrera, por compartir conmigo sus conocimientos, sus alegrías y tristezas sin reproches, a pesar de que la vida nos ha encaminado por diferentes destinos, sus enseñanzas y sus buenos deseos quedan conmigo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la salud, la sabiduría, por su infinita bondad y misericordia, porque me colma de sus favores y me ha permitido alcanzar este sueño anhelado que hoy es una realidad.

A la universidad APEC, por brindarnos la oportunidad de capacitarnos y forjarnos de los conocimientos y las experiencias necesarias, que hoy dejan una huella positiva y nos abren las puertas a un mundo de oportunidades tanto a nivel laboral como profesional.

A nuestro asesor de tesis Dr. Reinaldo Ramón Fuente, por su brillantez y capacidad de orientación en la adversidad. Sus consejos fueron el timón para sostener y guía para lograr esta meta en nuestra vida profesional. Muchas Gracias por la pasión, dedicación y entrega con cada etapa de este proceso.

A mi Familia, infinitas gracias por ser mí impulso, mí sostén, el motor que me inspira a ser mejor cada día; mis padres, mis hermanos, a mí esposa y mis dos tesoros mis hijos. Gracias porque a pesar de sacrificar esos momentos para compartir con ustedes siempre han estado presente.

A mis compañeros de maestría, Auriana Pineda, Massiel Figuereo, Fidel Caamaño y Juan Francisco Felipe, gracias por su acogida, porque unos a otro nos dimos la ayuda idónea para seguir adelante y alcanzar nuestros objetivos. Los extrañaré.

RESUMEN

La figura del subagente bancario fue incorporada en la República Dominicana en el año 2014, considerando como modelo otros países, donde su implementación permitió reducir los niveles de acceso de las personas menos bancarizadas a los sistemas financieros formales, a través de pequeños y medianos negocios que brinda servicios financieros por cuenta de una entidad financiera. El primordial objetivo de este compromiso de indagación, es desarrollar indicadores de eficiencia transaccional que permitan alcanzar una mayor rentabilidad para los subagentes bancarios, así como la introducción de un nuevo producto de crédito que permita aumentar la inclusión financiera en el país y a la vez reduzca los niveles de accesos de aquellas personas no consideradas en la actualidad en el sistema financiero formal. Para lograr de estas implementaciones, se analizaron las principales transacciones realizadas a través del subagente, cantidad transacciones realizadas, la implementación del subagente, así como los aportes y beneficios que estos generan al sistema financiero y al propio subagente. Se desarrolló una encuesta en la provincia san Cristóbal, con la finalidad de recopilar las informaciones correspondientes a los beneficios percibidos por los subagentes y la cantidad de transacciones que estos realizan. Para esta investigación, utilizamos como método de investigación el descriptivo documental, porque partiremos de hechos particulares para hacer recomendaciones al sistema financiero, también utilizamos el método deductivo provisto que el subagente contempla un marco regulatorio y el método analítico, para el análisis de informaciones de diversas fuentes bibliográficas.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....ii
AGRADECIMIENTO.....iii
RESUMEN.....iv

INTRODUCCIÓN: 9
CAPITULO I: 12
ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE..... 12
1.1 Marco histórico de los subagentes bancarios en américa latina. 12
1.2.1 Corresponsales bancarios, Brasil. 14
1.2.2 Corresponsal no bancario, México. 15
1.2.3 Corresponsal no bancarizada Colombia, "banca de las oportunidades". 16
1.2.4 Cajeros automáticos o agentes bancarios, Perú. 17
1.2 Los subagentes bancarios en la República Dominicana. 18
1.2.1 Avance de los subagentes bancarios en la República Dominicana. 18
1.2.2 Concentración de los subagentes bancarios en la República Dominicana. 20
1.2.3 Situación actual de los subagentes en la República Dominicana. 22
1.2.4 Aporte de los subagentes bancarios en la República Dominicana. 24
1.3 Normativa de los subagentes bancarios en la República Dominicana. 25
1.3.1 Reglamento del subagente bancario. 25
1.3.2 Alcance y aplicación del reglamento bancario. 25
1.3.3 Operaciones y servicios permitidos en el reglamento. 27
1.4 Marco conceptual del subagente bancario. 28
CAPITULO II: 34
NIVEL OPERACIONAL Y TRANSACCIONAL DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN LA REPUBLICA DOMINICANA, (2014-MARZO DE 2017)..... 34
2.1 Cantidad de subagentes bancarios por entidades financieras. 34
2.2 Análisis del nivel operacional y transaccional de los subagentes bancarios (2014- marzo 2017). 38
2.3 Tipo de transacciones realizadas a través de los subagentes bancarios, (2014-marzo de 2017). 41

2.4 Análisis de los depósitos en relación al PIB de la República Dominicana, al 31 de marzo 2017. 44

2.5 Costo beneficios de los subagentes bancarios. 45

2.6 Análisis de los datos recabados en la encuesta al banco BanReservas, banco BPD y banco BHD-León. 49

CAPITULO III: 60

PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA A NIVEL TRANSACCIONAL Y LA INTRODUCCIÓN DE UN NUEVO PRODUCTO DE CRÉDITO 60

3.1 Análisis de la implementación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional. 60

3.2 Identificación del punto equilibrio a nivel transaccional del subagente bancario para ser rentable. 62

3.3 Propuesta para la introducción nuevo producto de crédito al canal subagente bancario. 67

3.3.1Diagnóstico de la situación actual. 68

3.3.2Diseño y analítica del nuevo producto. 69

3.3.3Análisis foda del nuevo producto. 71

CONCLUSIONES 74

RECOMENDACIONES 77

BIBLIOGRAFÍA 78

ANEXOS 81

INDICE DE FIGURAS

Figura: No. 1 Cantidad de subagentes bancarios 21
Figura: No. 2 subagentes Bancarios por provincias. 21
Figura: No. 3 Progreso de los subagentes Bancarios 22
Figura: No. 4 Grafico por zona geográfica marzo 2017 22
Figura: No. 5 Evolución de la cantidad de subagentes bancarios. 23
Figura: No. 6 Cantidad de subagente por entidad bancaria. 36
Figura: No. 7 Comparación de los tres principales bancos con el sistema financiero. 37
Figura: No. 8 Crecimiento del nivel de inclusión financiera. 42
Figura: No. 9 Grafico pregunta No.1. Aspectos generales. 49
Figura: No. 10 Grafico pregunta No.2. Aspectos generales. 50
Figura: No. 11 Grafico pregunta No.4. Beneficios del subagente bancario. 51
Figura: No. 12 Grafico pregunta No.7. Beneficios del Subagente Bancario. 53
Figura: No. 13 Grafico pregunta No.8. Beneficios del subagente bancario. 54

Figura: No. 14 Grafico pregunta No.9. Comisiones por pagos de préstamos y tarjetas de créditos. 55
Figura: No. 15 Grafico pregunta No.10. Comisiones por pagos de préstamos y tarjetas de créditos. 56
Figura: No. 16 Grafico pregunta No.11. Comisiones por retiros. 57
Figura: No. 17 Grafico pregunta No.15. Nivel de satisfacción del subagente bancario. 59
Figura: No. 18: Flujograma proceso de referimiento de clientes en el subagente bancario. 70

INDICE DE RECUADROS

Recuadro: No. 1 Cantidad de subagentes bancarios. 36
Recuadro: No. 2 Crecimiento del nivel de inclusión financiera. 40
Recuadro: No. 3 Crecimiento de las transacciones de los depósitos y los retiros. 43
Recuadro: No. 4 Crecimiento de las transacciones de los depósitos y los retiros. 44
Recuadro: No. 5 Presupuesto de gasto instalación oficinas tipo "C". 46
Recuadro: No. 6 Presupuesto de gasto instalación oficinas tipo "A" y tipo "B". 46
Recuadro 7: Ingreso del subagente bancario "A", sin incluir los gastos operacionales. 65
Recuadro 8: Determinación de los costes anuales para obtener el punto de equilibrio. 66
Recuadro No. 9: Determinación del margen de contribución global por producto para determinar el punto de equilibrio. 66
Recuadro No. 10: Determinación del punto de equilibrio para el subagente "A" considerando los costes operacionales: 66
Recuadro No. 11: Comprobación de la determinación del punto de equilibrio: 67
Recuadro No. 12: Cálculo de préstamo realizado por un prestamista. 68
Recuadro No. 13: Cálculo de un préstamo realizado a través de una entidad financiera. 69
Recuadro No. 14: Análisis foda "prestamito subagente bancario". 72

INDICE DE TABLAS DE PREGUNTAS

Tabla I: Pregunta No. 1 Encuesta aplicada "Aspecto generales". 49
Tabla II: Pregunta No. 2 Encuesta aplicada. 50
Tabla III: Pregunta No. 3 Encuesta aplicada. 51
Tabla IV: Pregunta No. 4 Encuesta aplicada. 51
Tabla V: Pregunta No. 5 Encuesta aplicada. 52
Tabla VI: Pregunta No. 6 Encuesta aplicada. 53
Tabla VII: Pregunta No. 7 Encuesta aplicada. 53

Tabla VIII: Pregunta No. 8 Encuesta aplicada. 54
Tabla IX: Pregunta No. 9 Encuesta aplicada. 55
Tabla X: Pregunta No. 10: Encuesta aplicada. 56
Tabla XI: Pregunta No. 11 Encuesta aplicada. 56
Tabla XII: Pregunta No. 15 Encuesta aplicada. 58

INDICE DE ANEXO

Anexo I: Cantidad de transacciones y monto transado por provincia a marzo de 2017. 81
Anexo II: Cantidad de subagentes bancarios por entidad financiera a marzo de 2017. 81
Anexo III: Cantidad de transacciones y montos transados por tipo de producto y servicios, a marzo de 2017. 82
Anexo IV: Anteproyecto de Tesis. 1
Anexo V: Formato de entrevista aplicado. 23

INTRODUCCIÓN

La bancarización y la inclusión financiera han venido ganando terreno en el sector financiero como un elemento incluyente de las diferentes clases sociales, amparado en el apoyo de las regulaciones del estado, como una alternativa de desarrollo socioeconómico de las personas y los pueblos, permitiéndoles el acceso al crédito y a los diferentes servicios ofrecidos por las distintas entidades financieras.

Este cambio de paradigma del estado conjuntamente con el sector financiero, dieron contraste a la incorpora la figura del "subagente bancario" en las actividades de intermediación financieras, conociéndose sus orígenes en los países latinoamericanos, siendo Brasil el primero en considerar la inclusión de la clase no bancarizada como medida de reducir la brecha existente del acceso a productos y servicios financieros de bajo costo, así como al crédito financiero, utilizando la figura de "corresponsales no bancarizado" en el año 2000, generando un aumento de los depósitos de clientes nuevos no bancarizado y un crecimiento de las transacciones efectuadas a través de este novedosa canal, sumándose los beneficios colaterales para los usuarios y las propias entidades financieras.

En febrero de 2013, a través de la anuencia de la junta monetaria (JM) de la República Dominicana, se crea el reglamento de subagente bancario, en procura de aumentar la oferta de servicios financieros y puntos de contactos, con la finalidad de alcanzar al segmento de la población con menos recursos, en termino de costo e implantar novedosas soluciones financieras efectivamente incluyentes. Donde se aprovecha la infraestructura de los comercios autorizados por la SIB, para llevar los servicios básicos bancarios a través del uso de pequeños comercios tales como; farmacias, colmados, supermercados, ferreterías, entre otros, para que estos actuaran en nombre de dichas entidades, con lo cual aumentaría el flujo de captaciones de efectivo y la inclusión de nuevos clientes no bancarizados a un

costo realmente bajo, resultando de vital importancia para la disminución de las necesidades y fomentar el incremento económico.

Al primer trimestre del año 2017, el canal del subagente bancario ha realizado un total de 732,648 transacciones por un monto ascendente a RD$2,062.4 millones, lo que representa un promedio de unos RD$2,816 por transacción y un 6.25% del PIB al cierre del año 2016. Si bien las 732648 transacciones equivalen a un promedio de 37.8 transacciones mensuales por subagente, el cual es relativamente muy bajo en relación con su uso por subagente.

La situación mostrada en el párrafo precedente, nos indica que el canal del subagente bancario necesita incorporar nuevos productos para seguir fortaleciendo el crecimiento del referido canal, el cual ha mostrado un vasto desempeño en sus últimos cuatros años, destacándose el uso y los puntos de acceso, dos de los principales indicadores para medir la inclusión financiera de acuerdo a los datos publicados por la BBVA[1].

El objetivo general de estudio es conocer la eficiencia de los subagentes bancarios en el sistema bancario dominicano, conocer la situación actual de los subagentes bancarios, mostrar los principales servicios brindados, identificar la cantidad de subagentes por instituciones financieras de los tres principales bancos del país y por tipo de comercios afiliados, presentar las estadísticas actuales de los subagentes, evaluar el impacto a nivel operacional y transaccional, incluir nuevos productos financieros que permitan el desarrollo del canal subagente.

En el capítulo I, de esta investigación, abordaremos los aspectos relacionados con los antecedentes y la evolución de los subagentes bancarios en

[1] Midiendo la inclusión financiera en américa latina y el caribe, escrito por la Sra. Noelia Cámara y David Tuesta (2014) y publicado por BBVA, noviembre, 2014.

américa latina y el caribe, igualmente como la situación actual del subagente en la república dominicana y su marco regulatorio del subagente bancario.

En el capítulo II, se analizará marco de referencia, se analizará los niveles operacionales y transaccionales del subagente bancario en la república dominicana, para el periodo (201-2017), así como la cantidad del tipo de transacciones, los depósitos en relación con el PIB, el costo beneficio y la respuesta correspondiente la encuesta.

En el capítulo III, se procede con la observación y exposición de los datos del estudio de campo a través de las técnicas utilizadas en la fase procedimental. La cual consistió en la entrevista de los dueños de los subagentes bancarios, con la finalidad de saber beneficios percibidos por los subagentes bancarios de la ciudad de San Cristóbal por la cantidad de transacciones realizadas por los clientes, así como por las captaciones y referimientos de nuevos clientes no bancarizado realizado por el propio subagente.

CAPITULO I:

ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

1.1 Marco histórico de los subagentes bancarios en américa latina.

El comportamiento económico de los países de América Latina ha planteado la necesidad de incorporar nuevos modelos y retos en cuanto los flujos de efectivo manejados por los hogares y los propios servicios y productos que ofrecen las entidades financieras, obligando a la entidades gubernamentales conjuntamente con los entes reguladores del sistema financiera, a buscar alternativas eficientes que incentiven el incremento la profundización financiera, a través del uso de diferentes medios que induzcan el acceso a los servicios e instrucciones bancarias del segmento de la población no bancarizada.

Actividad que desde sus inicios ha encontrado su punto de apoyo en las entidades mundiales, tales como el banco mundial, el banco interamericano de desarrollo (BID) y el grupo consultivo de asistencia a los más pobres (CGAP), los cuales tienen como responsabilidad, procurar que los países en vía de desarrollo adopten medidas de inclusión de la población más vulnerable a participar en el régimen financiero de manera juicioso, facilitándoles los "medios y coyunturas donde estos disfruten de acceso a productos financieros de calidad, a fin de que consigan perfeccionar la niveles de subsistencia de la población. Estudio del (Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), (Verónica Trujillo, 2015).

Gracias a este apoyo, los entes de intermediación financiera a través de terceros (subagentes bancarios), favorecen una mayor inclusión financiera de las clases sociales menos favorecidas, convirtiéndose en el principal pilar del desarrollo económico de muchos países, debido a su impacto en la perfección del nivel de calidad de vida de la población y la región.

América Latina no queda exenta de esta tendencia internacional, adoptándose diferentes opciones para incentivar un aumento de la población no bancarizada, a través del acceso a los servicios financieros de calidad, eficaz y diseñados a las necesidades de cada uno los usuarios. Servicios ofrecidos a través de una tercerización de los servicios financieros con representantes autorizados, los cuales contribuían con la reducción de la bancarización y la vez con ampliación del acceso a los servicios financieros; siendo los países de Brasil, Colombia y México los pioneros en desarrollar alternativas tendentes a reducir esta brecha financiera. Estudio del (Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), (Verónica Trujillo, 2015).

Este estudio puntualiza que, a pesar del progreso experimentado en Latinoamérica, en cuanto la inclusión financiera, aún persiste una gran desigualdad de clase social en relación a la parte económica, siendo la inclusión financiera la clave principal para incentivar la reducción de esta desigualdad y los altos índices de pobreza, a través del acceso total de la población nos favorecidas y el aumento de las condiciones socio-económicas. La evidencia se encuentra fundamentada en el ahorro en función del PIB, donde países como Chile, Costa Rica, Uruguay o Panamá, los depósitos percibidos para el ahorro superan el 50% del PIB, mientras que otros países como Argentina o República Dominicana dicho índice al 2015, se encontraba por debajo del 25% del PIB. (Verónica Trujillo, 2015).

Los índices de población demuestran que la penetración de los servicios y uso de medios de pago de la banca, es muy diversa en las personas adultas, tanto es esta diferencia que países como Nicaragua, Honduras y República Dominicana ilustran niveles inferiores al 50%. Mientras que otros países como Argentina y Uruguay, son todo lo contrario los niveles de porcentajes superan el 100% los índices de penetración financiera, donde las personas adultas presentan más de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito. (Verónica Trujillo, 2015).

1.2.1 Corresponsales bancarios, Brasil.

Siendo el país más grande de Sudamérica y el quinto más grandioso del mundo, con superficie de 8.5 millones de kilómetros cuadrados y una urbe de 207.8 millones de habitantes, se encuentra ocupada por 5,565 municipios situados a lo extenso y ancho de la geografía brasileña. (Banco Mundial, 2016). A pesar de ser unos de los países más grandes del mundo, el mismos está situado en el puesto 41 del ranking de consistencia mundial, con una baja cohesión de población de 24 habitantes por Km2, (Bank, 2016). Esto indica que el número de habitantes por cada Km2 no es suficiente para la incorporación de una sucursal bancaria en dichas zonas.

Brasil ha logrado avances significativos en relación con la inclusión financiera, al ser el país pionero de (ALC), en ofrecer reales soluciones para reducir la brecha de la clase menos favorecida de los servicios financieros desde el año 1973, (circular 220 de banco central do Brasil). A partir de los años 1999-2000, con la flexibilización del marco regulatorio se introduce la figura de los "corresponsales bancarios" en Brasil, la cual permitía la diversificación de los productos financieros ofrecidos por los bancos autorizados a brindar el servicio. Siendo tomados como ejemplo para otros países de la región, en relación a los planes realizados para garantizar el acceso a los servicios financieros a personas no bancarizadas entre el 2002 y 2009. (Circular 2640 Banco Central de Brasil).

Luego de la entrada en vigencia de este novedoso canal de los corresponsales no bancarizados y su expansión por todo la geográfica nacional de Brasil, la prestación de servicios financieros ha generó un notable incremento en la inclusión financiera, incentivando la población no bancarizada a acceder a las diferentes entidades que ofrecen servicios financieros, sin ser entidades necesariamente de este tipo.

Según identificaciones publicadas por el Global Findex del Banco Mundial (2015), los corresponsales no bancarios de Brasil han logrado bancarizar el 88%

del total de habitantes del país brasileño, lo que incorpora un acrecentamiento de un 51% conjugándolo con los inicios de la puesta en vigencia de bancarización en el país brasileño.

1.2.2 Corresponsal no bancario, México.

Siendo el tercer país más extenso de América Latina y el único ubicado en América del Norte. México está compuesta de una población de 127.8 millones de habitantes por 1.9 millones de kilómetros cuadrados. Banco Mundial (2017). Para el año 2009 el 57% aproximadamente de la población adulta residía en zonas rurales o en transición con menos de 10 mil habitantes, y el 36% del total de los municipios están ocupados con menos de 5 mil habitantes. Resultando insostenible la instalación de sucursales bancarias debido a los altos costos de instalación, más la mano de obra y los gastos administrativos. Para el año 2013 el 99% de las zonas rurales con más de 50 mil habitantes, apenas tenían una o más corresponsales y el 51% de estas zonas con menos de 50 mil habitantes no tienen corresponsales bancarios. (CNBV México, 2013).

En los años 2006 y 2008, el estado México promulga su política normativa que regula el Sistema de crédito a nivel de banca. No es hasta el 2009 cuando la (CNBV), autoriza a las entidades financieras, la tercerización los servicios ofrecidos por estas, a través de representantes debidamente autorizados (Corresponsales bancarios), para aumentar el número de puntos de accesos bancarios a nivel nacional.

De acuerdo al sexto informe de inclusión financiera emitido por el consejo nacional de inclusión financiera, (CNIF), (2013), el índice de acceso se situó en 9.92% por cada 10 mil adultos, donde el porcentaje por municipios con al menos un punto de acceso financiero aumentando a un 57% en el país de México. Asimismo, para el primer semestre de 2015, con la inclusión de los corresponsales bancarios la presencia de las entidades financieras aumentó a 57% de los municipios y el número de corresponsales alcanzó los 27,422 en el territorio

mexicano, cual complementaba la red de sucursales, arrojando una nueva cifra de 43,817 puntos de acceso, equivalente a 5 puntos de acceso por cada 10 mil adultos. (Financiera, 2015).

De acuerdo con el estudio (Brújula Digital, 2017), México ha experimentado un creció importante respecto al nivel de bancarización por quinto año consecutivo, ubicándose en 16 puntos porcentuales con respecto al año 2016, esto gracias al uso de la internet siendo por primera vez la mayor opción que el método tradicional de asistencia a una sucursal bancarias.

1.2.3 Corresponsal no bancarizada Colombia, "banca de las oportunidades".

Colombia es el cuarto país en extensión de américa del sur, con extensión geografía de 2.1 millones de kilómetros cuadrados, 1,120 municipios y una población estimada de 48.2 millones de personas. (Banco mundial, 2016). Para el 2005, la cobertura de la banca privada solo alcanzaba el 25% de los municipios, lo que planteaba un gran reto para el estado y el sector financiero, de visualizar distintos mecanismos para llegar al 100% de la población menos bancarizada. Esto también debido a que este país se caracteriza por tener un alto nivel cultural y socio-económico muy diverso, siendo problemática para el acceso a los servicios financieros de estas personas. (Inclusión financiera en Colombia, 2014).

A través de la aprobación del decreto 2233 en el 2006, se busca diseminar en la población el acercamiento al acceso a los servicios financieros de las personas no consideradas por dicho sector, arrojando avances significativos en materia de inclusión financiera, a través de la incorporación de la figura "corresponsal no bancario" y que luego el gobierno denomino "banca de las oportunidades", el cual iba dirigido a lograr una mayor profundización financiera. (Inclusión financiera en Colombia, (IFC), 2014).

Con esta implementación de acceso al crédito en el año 2013, favorecía a 21.5 millones de personas, ya que al menos unas personas contaban con algún tipo de producto, siendo la principal vía de contacto los corresponsales no bancarios. (IFC, 2014).

De acuerdo al estudio publicado por la asociación gremial financiera de colombiana, (Asobancaría, 2013). EL 99.09% de los municipios del país prestaba servicios financieros formales, mientras que el nivel de bancarización alcanzó un 69.9% a nivel nacional. Asimismo, destaca que durante el período 2010-2014, el porcentaje de adultos con al menos algún producto financiero presentó un acrecentamiento de un 62.3% a un 72.7% y el número de personas bancarizadas se situó en los 23.3 millones. (Inclusión financiera en Colombia, 2014).

A diciembre del 2015, la cantidad de municipios también con acceso a los servicios financieros ascendió a 1,106, lo que representaba más de un punto de acceso por cada municipio, pasando de un 57.50% a un 80.17%, representando un total de 92,627 corresponsales no bancarios. (Banca de las oportunidades, 2016).

De acuerdo con los datos presentados nos dejan una evidente importancia de la inclusión financiera como medio precursor de la reducción de las personas menos bancarizadas, ya que esta le permite por tener acceso a los servicios y productos ofrecidos por las diferentes entidades financieras.

1.2.4 Cajeros automáticos o agentes bancarios, Perú.

En el caso de Perú, el cual se encuentra ubicado en américa del sur con una extensión de superficie de 1.3 millones de Km2 y una población de 31.2 millones de personas, lo que representa 24 personas por cada Km2. Para el año 2005, empieza a proveer las vías para la incorporación de la clase menos favorecida, a través de la aprobación e introducción de la figura de los cajeros corresponsales o

agentes bancarios, gracias a la transformación de la ley general del sistema financiero.

Luego de su implementación de la mano de gobierno conjuntamente con las entidades financieras, los cajeros corresponsales fueron creciendo rápidamente, experimentado acogimiento efectivo de los servicios financieros ofrecidos por los agentes bancarios, ya para el año 2009, alcanzaron la cifra de 6,025 agentes, donde el 53% se encontraban distribuidos en diferentes puntos de la capital peruana. (SB, Perú, (2009). Entre el período 2009 al 2013, el crecimiento de los agentes bancarios se localizó en 21,372, equivalente a un crecimiento de un 40%, lo cual representaba una ampliación anual de un 50%, es decir, 101 agente por cada 100 mil habitantes. FOMIN, BID, CAF (2013).

De acuerdo con los datos publicados por el noticiario El Comercio, (Perú, 28 de octubre de 2016), a través de la firma (Equifax), resaltaba al alto índice de penetración de personas no bancarizadas, donde 11 millones de peruanos se encontraban bancarizados, con un alto uso de productos y servicios de crédito alcanzando los 130 millones en deudas. (Haggott, J, 2016).

1.2 Los subagentes bancarios en la República Dominicana.

1.2.1 Avance de los subagentes bancarios en la República Dominicana.

Acorde al estudio realizado por Beck, kunt y Martínez Peria, (2009), titulado "servicios bancarios para todos" (Thorsten Beck), señalaba que el 29% de la población dominicana poseía algún tipo de producto financiero, lo que evidencia un bajo nivel de bancarización comparado con otras naciones de la zona como Colombia, Perú y México. Resaltando como las causas principales el bajo nivel de bancarización, las limitaciones del sector financiero de los servicios ofrecidos y la poca ayuda y/o apoyo que estos perciben por parte de las autoridades regulatorias

y/o gubernamentales, donde apena la densidad apena era de 6 sucursales por cada 100 mil habitantes, realmente muy pobre.

Este estudio situaba a la república dominica entre los pocos países de Latinoamérica, que no presentaban alguna alternativa no tradicional de la propia actividad financiera para tratar de expandir los servicios ofrecidos aquellas personas no bancarizadas o que no cuentan con ningún tipo de producto.

Luego de los avances experimentados en los diferentes países de la región en la materia de inclusión financiera, la república dominicana empezó a tomar las modelos de diferentes países adelantados en materia de inclusión financiera, con la finalidad de reducir la brecha existe en relación a la inclusión financiera de aquellas personas menos bancarizadas, el cual representaba un 44% al año 2012. Datos expuestos por el (Banco mundial, 2012).

Producto de diferentes estudios realizados y reuniones con las diferentes entidades financieras, la junta monetaria (JM) autoriza el año 2012, la publicación del reglamento de los subagentes bancarios para fines de consulta para las entidades de intermediación financieras. Este mismo año la superintendencia de bancos (SB), aprobó mediante la Circular SB: No. 011/12 de fecha 28 de diciembre de 2012 el ilustrativo sobre la tercerización o subcontratación de servicios (outsourcing) por parte de los entes financieros que ventilen esgrimir los servicios de los subagentes bancarios, así como las vías notificación, documentaciones requeridas y las informaciones necesarias para las contracciones de los subagentes.

Ya para marzo del 2013, la junta monetaria aprueba de manera definitiva el reglamento de los subagentes, dejando formalizado las vías para la reducción de la brecha existente de la inserción bancaria en la república dominicana, siendo el BPD la primera entidad financiera en ofrecer los servicios de subagentes bancarios, con una red de subagentes bancarios al momento de sus inicios de 200 subagentes autorizados y 70 en funcionamiento. (Revista summa, 2014).

Según el estudio realizados por el Banco BHD-León, (2014), se esperaba que el sector financiero dominicano, durante un ciclo de 4 años y a través de la representación del subagente, alcance bancarizar a más de 1,300,000 personas que al momento del estudio no puntualizan con alguno tipo de producto o servicio financiero, lo cual representaba una captación de nuevos clientes de un 46% para finales del 2017.

De acuerdo a las cifras anunciadas por el Banco Mundial, (2014), la república dominicana registró un crecimiento entre un 38.2% y un 54% durante el período 2010-2014, que acorde con la publicación realizada para esta misma fecha por la asociación de bancos comerciales de la república dominicana, (ABA), colocaba a la república dominicana por encima del promedio de los principales países de américa, con una ampliación de un 51.1% de penetración y profundización de la población no bancarizada.

1.2.2 Concentración de los subagentes bancarios en la República Dominicana.

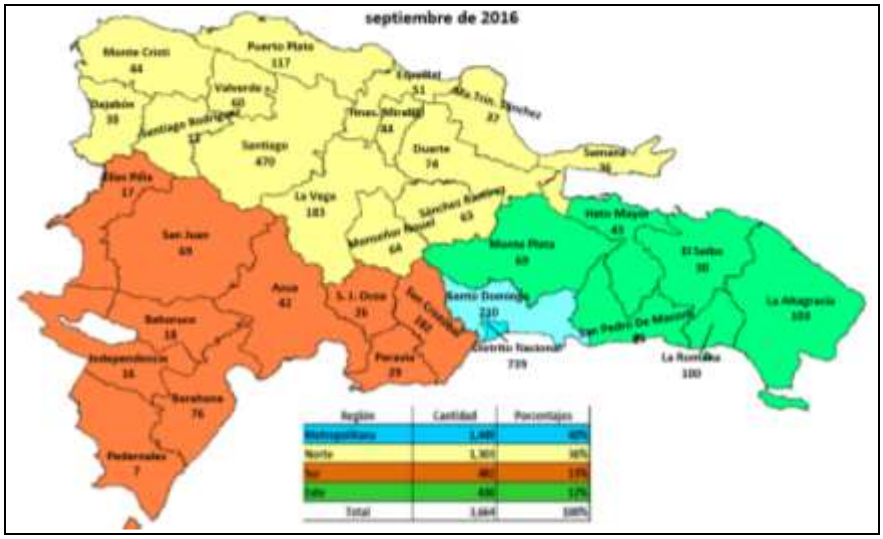
A julio de 2015, conforme con las publicaciones realizada por la superintendencia de banco, las 10 entidades de intermediación autorizadas a poseer algún subagente bancario, presentaban un total de 1,463 subagente bancarios, liderado por el banco BPD con 850 subagente, banco BanReservas con 257 y el banco BHD-León con 2017. Ver figura No. 1 sobre la cantidad de subagente bancario al 2015.

Figura: No. 1 Cantidad de subagentes bancarios

Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SIB.

A diciembre de 2016, los subagentes bancarios perteneciente a los entes de intermediación financiera representaban un total de 3,987 subagentes, distribuidos geográficamente de manera estratégica, cifra que representa un aumento de un 43.11% en igualación al año 2015. (SB, 2016). Ver figura No. 2.

Figura: No. 2 subagentes Bancarios por provincias.



Fuente: SIB muestra la cantidad de subagentes bancarios por provincias.

1.2.3 Situación actual de los subagentes en la República Dominicana.

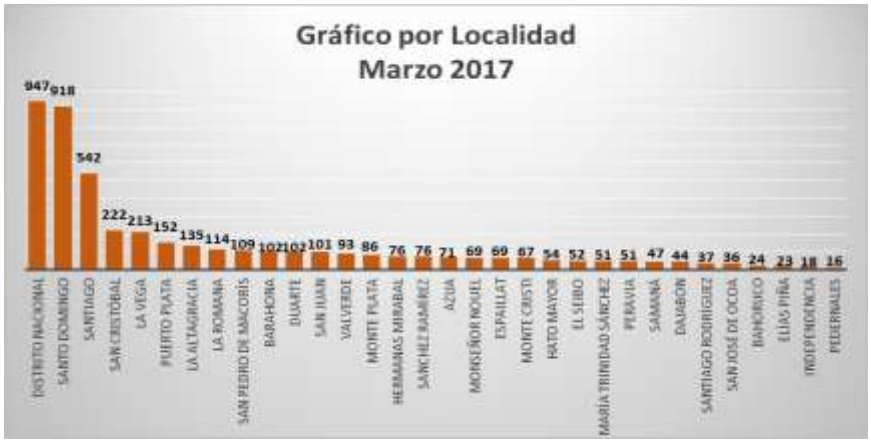
En marzo (2017), primer trimestre (enero-marzo) del 2017, los subagentes bancarios han experimentado un crecimiento constante equivalente a un 239.35%, al pasar de 1,390 subagentes en el 2015 a 4,717 en el 2017. Ver figura No. 3.

Figura: No. 3 Progreso de los subagentes Bancarios

Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SB

En la actualidad estos 4,717 subagentes bancarios se encuentran distribuido en la geográficamente por las diferentes entidades de intermediación financieras. Ver figura No. 4 sobre ubicación de subagentes bancarios por localidad.

Figura: No. 4 Grafico por zona geográfica marzo 2017



Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SB a marzo de 2017.

En general, si dividimos la totalidad de subagentes bancario los 4,717 por cada 100 mil habitantes, tendríamos una densidad de 4.7 subagentes bancario. Mientras que, si consideramos la cantidad de subagente de las provincias Pedernales e Independencia, con una cantidad de 33,439 y 55,638 habitantes respectivamente, según el último censo de 2010, tendríamos una densidad de 4.8 y 3.2 por cada 1,000 habitante, lo cual reflejaría una baja influencia por parte de las entidades financieras con miras a reducir las brechas actuales de personas no bancarizadas en dichas regiones, pero a la vez son unas de las provincias más favorecidas.

Si miramos hacia atrás, estas dos provincias a diciembre del 2013, solo contaban con 2 y 3 sucursales bancarias, representando apenas una densidad de 0.2 y 0.3 respectivamente por cada 1000 habitantes, que el nivel de densidad por cada mil habitantes se ha incrementado luego de la inclusión de los subagentes bancarios.

Al mes de marzo del 2017, el 40% de los subagentes se encuentran distribuidos en zona metropolitana equivalente a 1,865 subagentes, 1,540 en la zona norte del país equivalente al 34%, 597 en la zona este equivalente al 13% y el 14% en la zona sur del país equivalente 664 subagentes. Ver figura No. 5 sobre ubicaciones de los subagentes por zona geográfica.

Figura: No. 5 Evolución de la cantidad de subagentes bancarios.

Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SB marzo de 2017.

1.2.4 Aporte de los subagentes bancarios en la República Dominicana.

En término amplio podemos enfatizar, que la introducción de los subagentes bancarios en marzo 2013, han contribuido con la inclusión financiera en toda la geografía nacional, permitiendo una reducción de personas no bancarizadas, esto gracias a la disminución de los altos costo operativos e instalación de una sucursales bancarias en ciertas regiones del país, lo cual encarecía los productos y servicios ofertados.

De acuerdo a los datos presentados por el (ABA), (noviembre, 2014), el subagente bancario consentirá que una gran cantidad de entidades tales como colmados, farmacias, ferreterías, entre otros, ofrezcan servicios financieros, a los diferentes usuarios que desierta forman actúan de manera irregular en el sistema financiero, a través de su inclusión y formalidad. Además, le permite realizar transacciones financieras tales como retiro de efectivo, depósitos, transferencias y efectuar pagos en el lugar de su conveniencia, lo que representaría un ahorro al no tener que trasladarse de un sitio a otro, lo que significa un ahorro de tiempo.

En este mismo contexto, podemos también decir al utilizar los subagentes bancarios los usuarios podrán obtener productos y servicios a un menor costo y desde el punto de vista de los subagentes, estos tendrán un mayor flujo de personas, por lo cual aumentarían los niveles de transacciones en sus establecimientos y por ende por los beneficios percibidos de parte de las entidades financieras.

1.3 Normativa de los subagentes bancarios en la República Dominicana.

1.3.1 Reglamento del subagente bancario.

La transcripción terminante del estatuto de los subagentes bancarios fue admitida el 14 de febrero del año 2013, a través de la aprobación de la junta monetaria (JM) y modificada a través de la Circular SIB No. 003/17 el 8 de marzo de 2017. Este marco de regulatorio especifica quienes pueden ser subagentes, que se puede hacer y que no en los subagentes bancarios, así como las responsabilidades de las entidades financieras y los negocios autorizados a ser subagente bancario.

"El presente instructivo establece los lineamientos mínimos que seguirán las entidades de Intermediación financiera (en lo adelante EIF) interesadas en utilizar los servicios de subagentes bancarios (en lo adelante SAB), así como los mecanismos y controles que observarán las EIF que elijan por la subcontratación de estos servicios, de conformidad con lo dispuesto en el reglamento". (Reglamento subagente bancario, modificado, 2017, p.5).

1.3.2 Alcance y aplicación del reglamento bancario.

El reglamento prevé lo siguiente; "Este instructivo instituye las puntualidades que efectuarán las EIF para la solicitud de legalización a la superintendencia de bancos (en lo adelante SIB), a los fines de establecer subagentes bancarios, así como, la notificación de negociación de personas físicas y jurídicas, para su inscripción en el reconocimiento de subagentes bancarios de la SIB. De igual manera, establece los requerimientos de información a ser remitidos a la SIB.". (Reglamento subagente bancario, modificado, 2017, p.5).

En cuanto a su ámbito de aplicación, el reglamento establece cuales entidades del sector financiero, están autorizada a subcontratar servicios tercerizados, entre estas entidades se encuentran los "bancos múltiples, bancos

de ahorro y crédito, las asociaciones de ahorros y préstamos y las personas físicas o jurídicas contratadas para fungir como subagentes bancarios.

En este mismo contexto el reglamento muestra en su artículo No. 5, los entes de intermediación financiera acreditados para convenir con personas físicas o jurídicas, tales como; para operar como subagentes, entre estas se cuentan las tanto a personas físicas como jurídicas que llevan a cabo alguna actividad comercial, tales como:

"a) sucursales de viajes; b) centros de servicios de corporaciones de telecomunicaciones; c) centros de llamadas e internet; d) centro de comercializaciones de suministros; e) centros y despachos médicos personales; f) cines; g) sociedades, academias de dialectos. universidades; h) colmados; i) corporaciones de envíos de paquetes, embalaje de paquetes y regalos, couriers; i) compañías intermediarias de gasolinas; k) comisionistas, dealers de vehículos; i) bufetes médicos y dentales; m) estaciones de servicios de gasolina; n) farmacias; o) ferreterías; p) gimnasios; q) hoteles; r) estancias clínicos; s) lavanderías; t) librerías, papelerías, centros de copias o impresiones; u) ópticas; v) restaurantes de comida rápida; w) renta de vehículos; x) salones o centros de belleza, estéticas, barberías; y) servicios de expendio de comidas y bebidas en establecimientos, cafeterías, panaderías; z) servicios especializados tales como asesores jurídicos, firma de contadores, intermediarios de seguros, constructoras, telemarketing, entre otros; aa) supermercados, mini mercados; ab) tiendas mixtas, almacenes, establecimientos de venta de mercancías varias tales como: textiles, calzados, ropa, electrodomésticos, máquinas, equipos de oficina, entre otros; ac) tiendas por departamentos; ad) transporte de mercancía y cargas; ae) transporte turístico y empresarial; af) venta y reparación de celulares o móviles; ag) veterinarias; y ah) otras personas físicas o jurídicas que la superintendencia de bancos considere de lugar". (Reglamento subagente bancario, 2013, p. 5-6).

1.3.3 Operaciones y servicios permitidos en el reglamento.

El artículo 8 del reglamento establece las operaciones y servicios que están permitidos realizar a través de los subagentes bancarios por cuenta y/o autorización de los entes de intermediación financiera.

(Reglamento subagente bancario, 2013), p.12-13, destaca las siguientes operaciones y servicios:

> "Albergar liquidaciones 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".
> "Realizar 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 pre-pagadas".
> "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".
> "Otros servicios que faculte la junta monetaria, (JM)".

Por consiguiente, toda operación que no esté suscrita a las anteriormente descritas en los párrafos precedentes son consideradas ilegales y por lo tanta se

consideran prohibidas de acuerdo al artículo 10 reglamento, entre los servicios que los subagentes bancarios no pueden ofrecer se encuentran los siguientes:

- ✓ Prestar servicios financieros por su conveniente.
- ✓ Recaudar algún tipo de cargo a su favor sin el consentimiento de la entidad financiera y sin aprobación de la superintendencia de bancos.
- ✓ Realizar apertura de productos o cancelarlos.
- ✓ Convenir la realización de una operación.
- ✓ Realizar promociones de servicios o productos.
- ✓ Celebrar contratos con terceros en relación a lo establecido con los entes financieros.

1.4 Marco conceptual del subagente bancario.

A continuación, desplegamos los principales conceptos relacionados con los subagentes bancarios. Detallamos como sigue:

Inclusión financiera. Paso universal y perpetuo de la población a servicios financieros variados, apropiados y sensatos, así como a la contingencia de su uso acorde a las insuficiencias de cada usuario en contribución a su progreso y prosperidad. (Heimann & al, 2009).

La inclusión financiera defiende que las personas y las compañías disfruten del acceso a una escala de servicios financieros prestados a un coste sensato y de una cualidad comprometida y los manejen eficientemente. Portal web (global findex, portal de microfinanzas, 2013).

Se podría definir como el proceso de acercamiento de las entidades financieras hacia las personas y empresas que realizan una actividad comercial de manera informal, con la finalidad de integrarlo al sistema financiero a través de ofertas de productos o servicios de bajo costos. (Bello, 2017). Dicho de otra manera, es la capacidad de respuesta de las entidades financieras ante la demanda de productos y servicios a bajo costo de personas no bancarizadas y de personas existente con algún tipo de producto o servicio a puntos de accesos de bajo costo.

Acceso y uso de servicios financieros bajo una ordenación conveniente, que avale los bocetos de protección al consumidor que siembre la enseñanza financiera para optimizar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población. (Valores C. N.).

Bancarización. Es el grado de utilización de los productos y servicios financieros de los habitantes de un país. (Banco central de reservas del Perú, 2011).

Bancarizado: Persona física o jurídica que utiliza el sistema financiero formal para desarrollar y realizar transacciones propias del sistema a través de la red bancaria disponible. (Gutiérrez, 2016).

Diferencia de inclusión financiera y bancarización

Considerando los conceptos descritos en los párrafos precedentes, consideramos que la diferencia entre ambos conceptos radica en que la inclusión financiera hace referencia al uso que cada individuo realizar con los bienes y servicios ofrecidos por las diferentes entidades financieras sin que estos necesariamente tengan algún tipo de producto directamente con dichas entidades financieras. Un ejemplo fehaciente lo es la compra de cheque para el pago de impuesto, el pago de luz, teléfono, telecable, etc.

Mientras que la bancarización, es el conjunto de individuo que conserva algún tipo de producto que una entidad financiera, por lo que goza de los productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera al que este pertenece.

Subagente bancario. Personas físicas o jurídicas que ejecutan una actividad productiva y considerando esta panorámica comercial se hacen elegibles para ser contratadas por entidades financieras para efectuar las operaciones cotidianas en nombre de dichas entidades financieras. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

También podríamos definirlo como el espacio comercial donde se prestan servicios puros y simples a clientes, bajo un contrato operacional suscrito con una entidad financiera que les faculta para ofrecer productos y servicios en su nombre a bajo costo. (Bello, 2017).

Banco corresponsal. Es todo medio comercial que operara como receptor de un banco, realizando determinadas transacciones cotidianas a solicitud y por cuenta del principal. Es la entidad comercial que se encuentra en comunicación continua con el principal independientemente de su ubicación dentro del país. (Bello, 2017).

Persona jurídica o natural que ejerce la función de prestador de servicios financieros a solicitud de una entidad financiera previamente contratados y/o autorizados por un ente regulador.

Tarjeta prepago virtual. Es la tarjeta utilizada como medio de pago por los usuarios que no poseen una cuenta bancaria, la cual consiste en una compra o recarga de un monto determinado a solicitud del dueño, la cual le permite al usuario poder ahorrar, realizar pagos de productos y servicios, así como recibir depósitos. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

Esta tarjeta ofrece múltiples ventajas para los usuarios, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ Ahorro de tiempo y dinero.
- ✓ No es necesario desplazarse a una sucursal para apertura de una cuenta, ya que la misma se ata al número de celular y no requiere del internet para realizar transacciones.
- ✓ Costos de operación relativamente bajos.
- ✓ Permite realizar operaciones en sucursales bancarias sin ser un cliente de una institución financiera.

- ✓ Puedes aperturar una cuenta o recargar tu tarjeta prepago virtual desde RD$100.00 a diferencia de una sucursal donde el monto mínimo de una apertura de cuenta es de RD$500.00 y a la vez mantenerla sobre el balance mínimo para evitar el cobro de comisiones.

Cuenta de garantía de los subagentes. Es la cuenta exclusiva para los subagentes bancarios, que funciona como reserva o fondo de efectivo, para garantizar las operaciones que pactan los clientes, tales como depósitos, retiros, pagos de préstamos, tarjetas de crédito, etc. (Bello Edgar, 2017).

Cuenta bancaria. Es el contrato suscrito entre un cliente y una entidad bancaria, donde está última se hace responsable o acreedora de los bienes recibidos y que en lo adelante estarán bajo su responsabilidad, a sabiendas de que dichos bienes son de propiedad del cliente y por tanta la obliga a devolver dichos bienes cuando el cliente así lo disponga. Estas cuentas pueden ser a la vista (cuentas corriente o cuentas de ahorros, a plazos fijos, etc.) (Bello. 2017).

Sistema financiero. Conjunto de entidades bancarias dirigidas por las mismas disposiciones legales y que están autorizadas para realizar las mismas operaciones, bajo la supervisión de una misma autoridad fiscalizadora. (Banco central de la república dominicana, BCRD).

Entidades de intermediación financiera. Se refiere al conjunto de entidades financieras, que de acuerdo a sus funciones están autorizadas por la superintendencia de bancos (SB) para contratar tanto a personas físicas como personas jurídicas que ejercen una actividad comercial, para ser utilizadas como subagentes bancarios. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

Punto de equilibrio. "Instrumento financiero que admite prescribir el momento donde las ventas cubren los costos, expresándose en valores, participación y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o

perdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto". (Portal web, WWW.Gerencie.com, 2008).

Importancia del punto de equilibrio en los negocios

Un punto de partida de todo negocio es la determinación del punto equilibrio, sea este a nivel de las ventas, la producción o a nivel transaccional, ya que este le permite obtener un diagnóstico preciso de cómo van las operaciones del negocio en relación con los ingresos esperados. De ahí que el punto de equilibrio es visto como uno de ejes centrales de referencia para cualquier tipo de negocio, ya que nos permite saber la cantidad de transacciones que debemos realizar para poder cubrir los costos asociados a dichos procesos para llegar a ser rentables.

El punto de equilibrio nos permite saber el panorama de ingresos necesarios para cubrir los costos fijos y variables del negocio, examinar el desempeño de su operatividad, establecer metas para la obtención de ingresos y fortalece los niveles de decisión.

Rentabilidad. Es aquella que establece que se invierta siempre que dicho índice sea mayor que cierto número predeterminado. (Berk y Demarzo, Finanzas Corporativas, 2008, Pág. 741).

Partiendo del concepto de subagentes bancario, podemos definir la rentabilidad, como el uso transaccional que realiza cada individuo a través de dicho canal, los cuales generan un pago de comisión por parte de un tercero que lo autoriza a ofrecer productos y servicios en su nombre. (Bello, 2017). Por tanto, la rentabilidad del subagente se mide por las transacciones realizadas y por la captación de nuevos clientes.

Préstamo: Es una obligación (activo) financiero, que nace a través del otorgamiento de un fondo por parte de un acreedor, quien pone en manifiesto un documento no negociable, donde el beneficiario del fondo (prestatario) se

compromete o está obligado a reponer en el vencimiento y la forma pactadas ante el acreedor el fondo prestado junto con los intereses acordados. (Perú, 2011).

CAPITULO II:

NIVEL OPERACIONAL Y TRANSACCIONAL DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN LA REPUBLICA DOMINICANA (2014-MARZO DE 2017)

2.1 Cantidad de subagentes bancarios por entidades financieras.

Banco de reservas (BanReservas) – institución bancaria autónoma del estado dominicano, creada el 24 de octubre de 1941 mediante la ley 586 en el gobierno de Rafael Leónidas Trujillo. Esta entidad localizó sus primeras sucursales en las provincias de santo domingo, santiago, la vega, puerto plata, barahona y san pedro de macorís, en la actualidad el banco pionero de la república dominicana, acorde a datos de la superintendencia al primer trimestre del 2017, donde refleja que la misma cuenta con 275 oficinas distribuida en toda la geográfica nacional.

El Banreservas, números servicios de banca personal, empresarial y gubernamental, y entre los productos están: tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cuentas de ahorros, préstamos, certificados, remesas, servicios internacionales, créditos y servicios en línea, actividades que lo han posicionado como el banco más grande del país y con mayor número de activos. En noviembre 2014 inició con su programa de Sub-agentes Bancarios," Sub-agentes Cerca Banreservas" a marzo de 2017, cuenta con 648 cajeros automáticos y 2,017 subagente a nivel nacional.

Banco popular (BPD) – entidad financiera privada de la república dominicana, pionera de los servicios de banca personal y empresarial. Este banco fundado por el Sr. Alejandro E. Grullón E., el 23 de agosto de 1963 y no fue hasta el 2 de enero de 1964, cuando abrió sus puertas al público. Desde sus inicios ha vendido expandido su imagen en toda la geografía nacional, ofreciendo sus

servicios a través sus 196 sucursales y una red de más de 940 cajeros automáticos, con la finalidad de ser el banco más popular entre los dominicanos. El banco popular fue el banco pionero en creación del canal sub-agente bancario con la aprobada la ley, fue la primera institución en iniciar las operaciones a través de este canal.

En febrero del 2014 inició sus operaciones con 200 puntos de servicios aprobados a nivel nacional con su red "subagente popular". En la actualidad cuenta con 1,769 establecimientos de subagente bancarios.

Banco BHD-León – Es el centro financiero que surgió de la unión del banco hipotecario dominicano (BHD) y el banco león, en diciembre del 2013. En la actualidad cuenta con más de 142 sucursales y más 576 cajeros automáticos en todo el territorio nacional. El banco bhd fue el pionero de la banca de servicios múltiples en la República Dominicana, desde el momento de su fundación en el año 1972. (Banco BHD-León, memoria anual, 2016).

Junto al banco popular son las pioneras en la implementación del canal de subagente bancario la fecha de circulación de sus primeros centros de servicio, fueron en febrero 2014, actualmente cuenta con una red de 709 establecimientos a nivel nacional, bajo el nombre "sub-agentes bancarios bhd-león".

Si consideramos la totalidad de oficinas, cajeros automáticos y subagentes bancarios de los tres principales bancos de la república dominicana, podemos identificar que marzo del 2017, los mismos contaban con un total de 7,272 activos de acceso financiero. Ver Recuadro No. 1, sobre la cantidad de oficinas, subagentes bancarios y cajeros automáticos:

Recuadro: No. 1 Cantidad de subagentes bancarios.

Dependencia	Cantidad Subagente Bancarios	Cantidad Subagente Bancarios	Cantidad de Cajeros Automáticos	Total de Activos
Banco BanReservas	2,017	275	648	2,940
Banco BPD	1,769	196	940	2,905
Banco BHD León	709	142	576	1,427
Total	**4,495**	**613**	**2,164**	**7,272**

Fuente: Elaborado con informaciones de la SIB.

Debemos señalar que al medir la densidad de penetración de los tres principales bancos del BanReservas, banco BPD y banco BHD-León, podemos observar que por cada cien mil habitantes existen 7.3 punto de acceso, el cual representa el 57.9% del último estudio realizado por el (Banco mundial, (2015), donde presentaban un total de 12.6[2] sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos.

A marzo, (2017), el sistema bancario posee un total de 6,035 subagentes bancarios, lo que representa un crecimiento de un 45.77% en comparación con igual período de corte.

Figura: No. 6 Cantidad de subagente por entidad bancaria.

Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SB.

[2] Sucursales de bancos comerciales (por cada 100.000 adultos), estudio realizado por el Banco mundial (2015).

Tal y como se observar en la figura No. 6, los tres bancos principales de la República Dominicana, (bancos del Reservas, banco popular dominicano y banco bhd-león), poseen el 74% equivalente a 4,495 subagente bancaros del total de subagente activos en relación al resto de bancos del sistema que se aprecian con un 26% equivalente a 1,540, destacándose los altos volúmenes de transacciones realizado en el sistema financiero, el acrecentamiento de la atracción de clientes ignorados y la reducción de las niveles de bancarización de las personas menos favorecidas el propio sistema financiero. Ver figura No. 6. Comparación de los tres principales bancos con el resto del sistema financiero.

Figura: No. 7 Comparación de los tres principales bancos con el sistema financiero.

Fuente: Elaboración propia con datos de la SIB.

De acuerdo con los datos publicados por la SIB, (enero, 2017), al cierre del año 2016 el sistema bancario mostró un crecimiento de 11.8% ligeramente superior al año 2015, que al compáralo con el crecimiento presentado por el canal subagente bancario de un 6.57%, podemos decir que existe una pequeña correlación entre ambos, ya que la figura del subagente es relativamente nueva con apenas cuatro años en funcionamiento.

Debemos resaltar que el 74% representado por los tres principales bancos señalados del sistema financiero, el 33% está concentrado en el banco de

reservas, el 29% en el banco popular dominicano y el 12% por el banco BHD-León.

En este mismo contexto, al comparar el último estudio realizado por la (ABCRD, noviembre, 2014), el cual proyectaba que para el 2017 el canal del subagente bancarios alcanzarían los 4,100 subagentes a nivel nacional, podemos observar que, al cierre del año 2016, dicho canal presentaba un total de 4,426 subagente, superando el total proyectado en 326 subagente, equivalente a un 7.95% a por encima de lo estimado.

2.2 Análisis del nivel operacional y transaccional de los subagentes bancarios (2014- marzo 2017).

Las estadísticas publicadas por la SIB, revelan que la cantidad y monto de las operaciones realizadas por los subagentes han experimentado un crecimiento constante, reflejando en el primer semestre del año 2015, un total de 167,506 operaciones realizadas por los usuarios por un monto ascendente a RD$431.1 millones. Asimismo, para el segundo semestre de este mismo año, las operaciones alcanzaron un crecimiento de un 58.24% alcanzando las 265,058 transacciones, equivalente a RD$596.4 millones, lo que representa un 1.94% del PIB[3] al cierre del año 2015.

En este mismo contexto, para el primer semestre del año 2016, se observa la misma tendencia al crecimiento del canal subagente bancario, reflejando un volumen de operaciones de un 160.98% en comparación con igual período para el año 2015, lo que representa un aumento de operacional de 269,646, para situarse en 437,152 equivalente a RD$994.9 millones, lo que representa un promedio de RD$2,276.00 por transacciones. Si observamos los puntos donde se realizaron dichas operaciones, podemos ver que la mayor parte de las operaciones

[3] Producto Interno Bruto (PIB), Acumulado trimestral 2007-2016, Extraído el 09 de julio 2017, estadística del Banco Central de la República Dominicana. PIB al cierre 2015 RD$3,068.1 millones, expresados en millones.

se realizan en la ciudad de santo domingo, con un total de 185,581 transacciones distribuidas entre santo domingo y el distrito nacional, equivalente a RD$473.6 millones, seguidos de la cuidad de santiago con 37,159 equivalente a 67.6 millones y la ciudad de barahona con 22,489 transacciones por un monto de RD$54.3 millones, respectivamente.

Al cierre del año 2016, los usuarios que utilizan el canal del subagente bancario realizaron un total de 703,680 operaciones, correspondiente a un monto de RD$1,879.7 millones, equivalente un crecimiento de 62.33% del canal subagente y 439.80% del monto transaccionado. Al cierre del 2016, el monto transaccionado representaba un 5.70% del PIB[4].

Al primer trimestre del año 2017, el canal del subagente bancario ha realizado un total de 732,648 transacciones por un monto ascendente a RD$2,062.4 millones, lo que representa un promedio de unos RD$2,816 por transacción y un 6.25% del PIB correspondiente al cierre del año 2016.

Al comparar el primer trimestre del 2017 el canal de subagente bancario presenta un crecimiento en la cantidad de transacciones realizadas de un 4.15%, mientras que el monto transaccionado se colocó en un 9.72%, apreciándose una ralentización en comparación con igual período del año 2016, donde el crecimiento para el primer trimestre fue de un 20.05% a nivel transaccional y un 31.69% del monto tranzado.

La situación mostrada en el párrafo precedente, nos indica que el canal del subagente bancario necesita incorporar nuevos productos para seguir fortaleciendo el crecimiento del referido canal, el cual ha mostrado un vasto desempeño en sus últimos cuatros años, destacándose el uso y los puntos de acceso, dos de los principales indicadores para medir la inclusión financiera, que

[4] Producto interno bruto (PIB), Acumulado trimestral 2007-2016, extraído el 09 de julio 2017, estadística del Banco Central de la República Dominicana. PIB al cierre 2016 RD$3,294.4 millones.

de acuerdo a los datos publicados por la BBVA[5] la república dominicana ocupaba el ranking 38 de inclusión financiera. Asimismo, a noviembre del 2016 la república dominicana había alcanzado un nivel de bancarización de un 51.1%[6], de acuerdo a los datos publicados por la asociación de bancos comerciales del país (ABA), (noviembre, 2016).

Si tomáramos los indicadores de uso y acceso, así como el nivel de crecimiento presentado por el canal de subagente bancario a marzo del año 2017 multiplicado por el dato presentado por el ABA, podríamos decir que el nivel de inclusión financiera, el cual se utiliza como medio o punto de enfoque para medir los niveles de reducción de la bancarización, al mes de marzo del año 2017 este índice en la república dominicana ronda el 60.59%, situándose por arriba del promedio de los países de américa latina el cual ronda 49.5%. Ver Figura No. 8, sobre crecimiento del nivel de inclusión financiera. Ver recuadro No. 1 sobre el crecimiento del nivel de inclusión financiera.

Recuadro: No. 2 Crecimiento del nivel de inclusión financiera.

Detalle de los puntos considerados para estimar la inclusión financiera al mes de marzo 2017	Crecimiento del nivel de Inclusión Financiera.
Ultimo dato sobre inclusión financiera (Noviembre del 2016, (ABA).	51.10
Uso del canal Subagente Bancario por cada 100 Mil Persona (Marzo 2017) 732,648/100,000.00 habitantes	7.33
Punto de Acceso por cada 100 mil Personas, (Marzo 2017) 6,035 subagentes/ 100,000.00 habitantes.	0.06
Inclusión Financiera al mes de marzo 2017	**58.49**

Fuente: Elaboración propia con informaciones de la SIB y el ABA.

[5] Midiendo la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe, escrito por la Sra. Noelia Cámara y David Tuesta (2014) y publicado por BBVA, noviembre, 2014.

[6] La Bancarización, Word web, http://www.analytica.com.do/2016/11/macroconcept-bancarizacion/ publicado en noviembre del 2016, por Analítica.

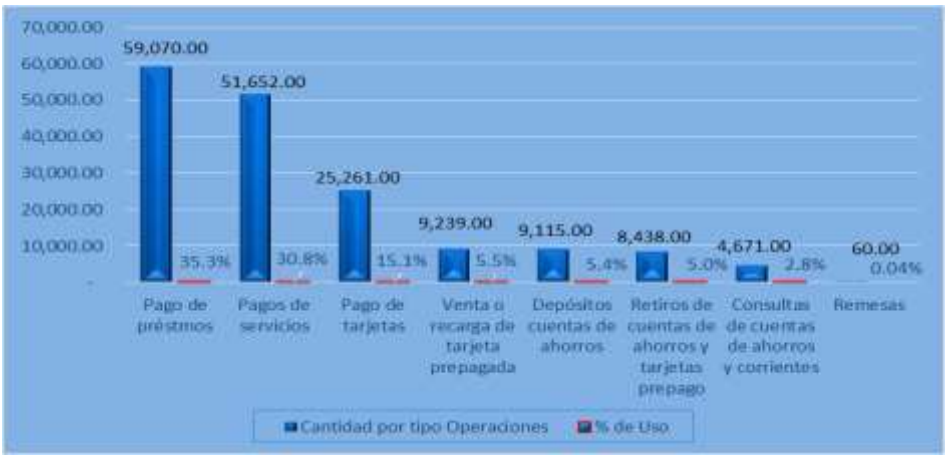
2.3 Tipo de transacciones realizadas a través de los subagentes bancarios, (2014-marzo de 2017).

Debemos destacar que la inclusión financiera busca brindar servicios a la población tradicionalmente excluida de los servicios del sistema financieros formal, utilizando productos y servicios que se ajusten a las necesidades de los usuarios y no necesariamente aquellas necesidades brindadas por las entidades financieras, sino que las mismas abarquen todo el contexto socioeconómico que busquen en primer lugar mejorar la calidad de vida de la sociedad. (Soto, 2015).

Considerando lo expuesto por el Sr. Soto, se analizaran los tipos de operaciones y servicios ofrecidos por las entidades financieras a través de los subagente bancarios entre los que se encuentran; los pagos en efectivo, de préstamos y tarjetas de crédito, de impuestos, entre otros, así como el envío o recepción de transferencias dentro del país en la moneda acordada, depósitos en cuentas de ahorros o corrientes propias o terceros entre otras. (Reglamento subagente bancario, 2013), p.12-13.

De las 167,506 transacciones realizadas en el primer semestre del año 2015, a través de los subagentes bancarios, estuvo constituido por los pagos de préstamos y los pagos de servicios con un total de 59,070 y 51,652 transacciones, equivalente a un 35.3% y un 30.8% del total transaccionado. Ver figura No. 9, Cantidad por tipo de operación.

Figura: No. 8 Crecimiento del nivel de inclusión financiera.



Fuente: Creación propia con informaciones de la SIB.

Asimismo, podemos observar que los pagos se colocaban en el tercer lugar con 25,261 transacciones, seguidos las ventas o recargas de tarjeta pre-pagada con 9,239 recargas equivalente a un monto de RD$3.8 millones. Mientras que los depósitos reflejaron un total de 9,115 operaciones equivalente a RD$34.9 millones, datos muy similares al total de retiros con 8,438 por un monto de 33.2 millones.

Un dato importante que podemos apreciar es que los usuarios realizaron 4,671 consulta del balance de sus cuentas, lo que refleja el nivel de confianza brindado por los usuarios al inicio del canal subagente bancario.

Al comparar cierre del 2016 con el cierre con el año 2015, se puede observar un crecimiento de un 165% en relación al año 2015, lo que proyecta un uso del canal subagente equivalente a un 3.12% por cada 100 mil habitante. Asimismo, los pagos de préstamo y tarjeta de crédito, reflejaron un incremento operacional de 24% y un 27% respectivamente.

Debemos destacar que estas tendencias descritas en el párrafo precedente, también fue expuesta en una encuesta desarrollada por el Sr. Ricardo Arias, (julio, 2016), en su tesis "Estudio sobre los beneficios percibidos por los usuarios con la implementación del canal sub-agente bancario por las empresas de intermediación

financiera, en la República Dominicana", donde la principal fuente de uso de los subagentes bancarios eran los depósitos y los pagos de tarjetas de crédito.

Asimismo, al comparar el primer trimestre del 2017 con igual período del 2016, podemos indicar que el mismo estuvo marcado por un crecimiento en los depósitos de un 12.47% correspondiente un incremento de 120,671 de las operaciones, equivalente a un 12.47%, correspondiente al monto tranzado por 765.7 millones, equivalente a 13.80%, seguido de los retiros con un 51.06% referente a 78,971 transacciones, lo cual equivale a una variación porcentual de 215.74% equivalente a 266.2 millones. Ver recuadro No.2 sobre crecimiento de transaccional de los depósitos y los retiros.

Recuadro: No. 3 Crecimiento de las transacciones de los depósitos y los retiros.

Crecimiento de los depósitos							
Primer Trimestre (Año 2016)		Primer Trimestre (Año 2017)					
Cantidad de Operaciones	Monto en (RD$)	Cantidad de Operaciones	Monto en (RD$)	Incremento Cantidad de Operaciones	% Crecimiento de las Operaciones	Variación Monto de la Operaciones	% Crecimiento del Monto de las Operaciones
11,742.00	54,478,969.26	99,399	553,749,193.01	87,657.00	7.47	499,270,223.75	9.16
549.00	6,480,440.10	2,631	27,211,464.43	2,082.00	3.79	20,731,024.33	3.20
25,602.00	171,277,591.06	56,534	417,026,661.22	30,932.00	1.21	245,749,070.16	1.43
37,893.00	**232,237,000.42**	**158,564**	**997,987,318.66**	**120,671.00**	**12.47**	**765,750,318.24**	**13.80**

Crecimiento de los Retiros							
Primer Trimestre (Año 2016)		Primer Trimestre (Año 2017)					
Cantidad de Operaciones	Monto en (RD$)	Cantidad de Operaciones	Monto en (RD$)	Variación Cantidad de Operaciones	% Variación de las Operaciones	Variación Monto de la Operaciones	% Variación Monto dela Operación
69,198.00	274,746,117.90	137,854	508,317,569.60	68,656.00	0.99	233,571,451.70	0.85
206.00	152,070.00	10,521	32,830,832.75	10,315.00	50.07	32,678,762.75	214.89
69,404.00	**274,898,187.90**	**148,375**	**541,148,402.35**	**78,971.00**	**51.06**	**266,250,214.45**	**215.74**

Fuente: Creación propia con informaciones de la SIB.

Por otro orden podemos observar que la totalidad de transacciones que se realizan a través del canal subagente bancario desde sus inicios al cierre del primer trimestre del año 2017, se encuentran relacionadas a diferente actividades económicas, entre las que se destacan el comercio al por mayor y al por menor, con un total de 3,111,927 transacciones, seguido del transporte, almacenamiento y comunicaciones con 127,181 operaciones, hoteles y restaurantes con 33,256 e

industria manufactureras con un total de 27,523, los cuales movieron un monto operacional en este mismo orden de RD$7827.5 millones, RD$127.9 millones, RD$213.8 millones y RD$73.4 millones, respectivamente. Ver Recuadro No. 3 sobre principales actividades económicas de los subagentes bancarios.

Recuadro: No. 4 Crecimiento de las transacciones de los depósitos y los retiros.

Actividad Económica del Subagente	Cantidad de Operaciones	Monto de la Operación
A - Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	-	-
B - Pesca	1,403.00	621,660.93
C - Explotación de Minas y Canteras	-	-
D - Industrias Manufactureras	27,523.00	73,410,302.98
E - Suministro de Electricidad, Gas y Agua	4,094.00	13,335,346.92
F - Construcción	467.00	948,133.15
G - Comercio al por mayor y al por menor	3,111,927.00	7,827,504,679.52
H - Hoteles y Restaurantes	33,256.00	213,864,342.83
I - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	127,181.00	127,917,496.88
J - Intermediación Financiera	7,187.00	11,860,051.26
K - Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler	16,681.00	45,245,675.16
L - Administración Pública y Defensa	-	-
M - Enseñanza	-	-
N - Servicios Sociales y de Salud	1,060.00	3,617,454.44
O - Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales	5,205.00	22,282,088.74
P - Hogares Privados con Servicios Domésticos	6,648.00	7,754,104.02
Q - Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	-	-
Total general	**3,342,632.00**	**8,348,361,336.83**

Fuente: Elaboración propia creada con informaciones de la SIB.

2.4 Análisis de los depósitos en relación al PIB de la República Dominicana, al 31 de marzo 2017.

El canal del subagente bancario ha transaccionado un total de 3.3 millones de transacciones desde el momento de su creación hasta el primer trimestre del 2017, por un monto operacional ascendente a RD$8,348.3 millones, lo que representa un 25.3% del PIB registrado al cierre del año 2016 y un 6.3% al primer trimestre del 2017.

Este párrafo nos demuestra la importancia que tienen los subagentes en el sistema bancario de la república dominicana, que al igual que las mismas entidades

financieras representan los principales medios para captar dinero del público, solo que en estos casos a bajos costos.

2.5 Costo beneficios de los subagentes bancarios.

Podemos decir que la figura del subagente bancario se ha constituido en un brazo muy rentable para las entidades de intermediación financiera y en otra perspectiva para los propios subagentes bancarios, dado las reducciones de costos envueltos de las entidades financieras. Entre los principales puntos de ahorros que pueden tener las entidades financieras, se encuentran los siguientes:

- Ahorro en mobiliario y equipos de oficinas.
- Ahorro de instalaciones de sucursales.
- Ahorro de energía.
- Ahorro de factura telefónica.
- Ahorro de comunicaciones de datos.
- Ahorro en gasto de personal.
- Ahorro en mantenimiento de instalaciones.
- Ahorros de seguridad de la infraestructura y el personal.

Hoy día el costo promedio de instalación de una oficina de pendiendo del tipo de construcción ronda los 28.5 millones para los tipos de oficinas categorizadas como "C", centros comerciales y los 42.4 millones para las oficinas tipificada tipo "A" y tipo "B", en centros de las ciudades. Ver figura Nos. 9 y 10.

Recuadro: No. 5 Presupuesto de gasto instalación oficinas tipo "C".

Ejecutivo del Proyecto Tipo "C"	
Descripción de Gastos	**Montos en (RD$)**
Presupuesto civil, electromecanico y suministros de Ingenieria	19,032,393.02
Mobiliarios y equipos de oficina	3,420,856.28
Equipos de comunicaciones voz	910,236.52
Equipos de comunicaciones Datos	803,360.30
Equipos de seguridad	1,156,336.48
Perosnal de Oficina	1,242,000.00
Total General del Proyecto	**26,565,182.59**

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Banco "A".

Recuadro: No. 6 Presupuesto de gasto instalación oficinas tipo "A" y tipo "B".

Ejecutivo del Proyecto Tipo "A" y "B"	
Descripción de Gastos	**Montos en (RD$)**
Presupuesto civil, electromecanico y suministros de Ingenieria	29,058,097.66
Mobiliarios y equipos de oficina	7,097,914.15
Equipos de comunicaciones voz	940,000.00
Equipos de comunicaciones Datos	895,000.00
Equipos de seguridad	1,040,000.00
Perosnal de Oficina	2,257,000.00
Letreros y senalizaciones	1,138,638.27
Total General del Proyecto	**42,426,650.08**

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Banco "A".

Si comparamos los costos de instalación de una sucursal bancaria, con los costos a la instalación de un subagente bancario, donde la parte de instalación es asumida por la empresa tercerizada, es decir, la red, equipo POS "Terminar de procesamiento de tarjetas de crédito y débito", letreros de publicidad del subagente bancario, etc., y donde la entidad bancaria solo paga a la empresa tercerizada un monto promedio de 20 a 45 por las transacciones realizadas a través del subagente, más las comisiones pagadas a los dueños de los subagentes, las cuales rondan entre 0.8 y 8 pesos por transacciones.

Si aplicáramos estos datos para detallar un ejemplo, tendríamos lo siguiente:

Recuadro No. 10: Estimación promedio de pago de una empresa tercerizada y un subagente, sin considerar las comisiones del subagente.

Intermediario	Costo por Transacción	Cantida de transacciones Promedio de un Subagente Bancario (Al Mes)	Monto a pagar por la entidad Bancaria
Subagente Bancario	8	56	448.00
Empresa Tercerizada	12		672.00
Total Pagado al mes			**1,120.00**

Recuadro No. 9: Elaboración propia con datos suministrados por el Banco "A".

Este recuadro nos muestra una estimación de un pago realizado por una entidad bancaria a un subagente bancario, el cual rondo los RD$1,120.00, de los cuales RD$280 es del subagente y RD$840 de la empresa tercerizada. Si extrapoláramos este monto pagado de RD$1,120.00 al total de subagente de la provincia san cristóbal de 222, considerando que las mismas realizan este promedio de transacciones, tendríamos un total de transacciones de 12,432 que multiplicado por el costo promedio pagado al subagente y lo pagado a la empresa tercerizada, una entidad bancaria pagaría al mes un promedio de RD$4.6 millones al mes por los 222 subagente.

Si realizáramos estas mismas operaciones a través de una sucursal bancaria, el cual representa un costo promedio de RD$80 a RD$120 pesos para la sucursales y que los clientes asumen luego de segundo retiro realizado de su cuenta en el mes, tendríamos que estas mismas cantidad de transacciones 12,432 por el costo promedio de atender un cliente los RD$80.00 a 120 pesos, nos arroja un gasto total al mes de RD$1.5 millones para una entidad financieras, que al ser realizadas a través del subagente se traduce en un ahorro.

Las situaciones presentadas en los párrafos precedentes, reflejan las ventajas que presentan las entidades financiera, ya que les resulta más factible la

apertura de un subagente bancario al día de hoy, en relación a la desvaluación del dinero en el tiempo y los costes de inversiones.

Por otro lado están los beneficios de los subagentes bancarios, los cuales estarán enfocada en la cantidad de operaciones que estos realizan asociadas a los pagos por transacciones, los pagos de comisiones, tales como;

- Comisiones por el cumplimiento de metas.
- Referimientos de nuevos clientes no bancarizados.

Adicional a estos beneficios, un subagente bancario obtiene otros beneficios tangibles e intangibles, tales como:

- Aumento de la cantidad de clientes que visitan el negocio, lo que se traduciría en un aumento de sus ventas.
- A medida que la cantidad de transacciones aumentan, sus ingresos por comisiones también aumentaran.
- El establecimiento adquiere un valor intangible a través de la marca de las entidades financieras.

En cuanto a las ventajas que ofrece el subagente bancario, están las siguientes:

- Ahorro de RD$80 a RD$120 pesos en costo, por segundo retiro realizado en la sucursal.
- Al tener una cuenta prepago se ahorra las comisiones por cargos mensuales de mantenimiento de cuenta, el cual ronda los RD$150 a RD$300 pesos, así como las comisiones o cargos por el no uso de la cuenta, que ronda los RD$100 y RD$150 pesos mensuales[7].

[7] Tarifario de servicios a marzo 2017, de las entidades Financieras.
https://www.banreservas.com
https://www.popularenlinea.com
https://www.bhdleon.com.do

2.6 Análisis de los datos recabados en la encuesta al banco BanReservas, banco BPD y banco BHD-León.

Con la intención de consumar los objetivos señalados en este compromiso de investigación, a continuación, se presentan los resultados obtenidos al efectuar la encuesta a los subagentes bancarios sobre los beneficios percibidos por las operaciones realizadas. El estudio de los datos obtenidos, pertenecen a los subagentes bancarios pertenecientes a los bancos señalados, ubicados en la provincia San Cristóbal.

Tabla I: Pregunta No. 1 Encuesta aplicada "Aspecto generales".

Sexo		
Masculino	12	57%
Femenino	8	38%
Edad		
18 a 30	1	5%
30 a 45	6	29%
45 a 55	8	38%
55 a 65	6	29%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 9 Grafico pregunta No.1. Aspectos generales.

Fuente: Tabla I.

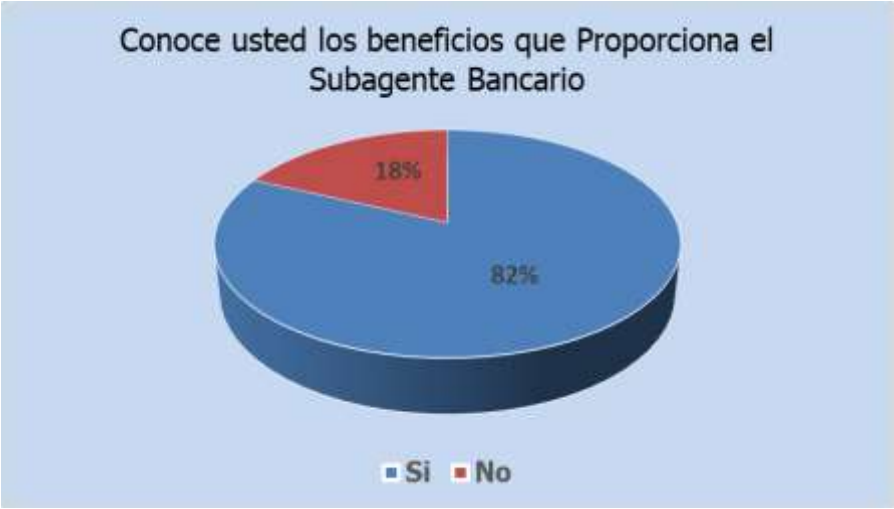
Habiendo analizados y visto los datos correspondientes a la tabla no. 1, se observa que la mayor parte de los dueños de los subagentes bancarios se corresponde a la población la masculina con un 57%. Mientras que la edad promedio de los dueños ronda los 45 a 55 con un 38%.

Tabla II: Pregunta No. 2 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Conoce usted los beneficios que proporciona el Subagente Bancario	Si	18	86%
	No	4	19%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 10 Grafico pregunta No.2. Aspectos generales.



Fuente: Tabla II.

El gráfico anterior nos muestra el grado de conocimiento que poseen los dueños de los subagentes bancarios, en relación a los beneficios que les proporciona, donde el 82% posee conocimiento de los mismos, mientras que solo 4 de los encuestados equivalente al 18% no conoce todos los beneficios ofrecidos por el subagente.

En cuanto a la pregunta No. 3, "Sabe usted cuales transacciones le proporcionan una mayor rentabilidad, el cien por ciento de los encuestados manifestaron saber cuáles transacciones les proporciona mayor rentabilidad.

Tabla III: Pregunta No. 3 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Sabe cuáles transacciones le proporcionan una mayor rentabilidad	Si	21	100%
	No	0	0%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017

Tabla IV: Pregunta No. 4 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Cuáles de las siguientes transacciones son las que más se realizan	Depósitos a cuenta	5	24%
	Pago de préstamos	4	19%
	Pago de tarjetas de créditos	8	38%
	Pago de servicios (Luz, Tele-cable, Teléfonos)	2	10%
	Pago de impuestos		0%
	Recargas de Móvil	2	10%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 11 Grafico pregunta No.4. Beneficios del subagente bancario.

Fuente: Tabla IV.

Los datos obtenidos llaman mucho la atención en relación a las transacciones más frecuentes, las cueles presentan una correlación con las informaciones publicadas por la superintendencia de bancos, ya que los pagos tarjetas representaron el 38% del más frecuentes, seguidos de los depósitos a cuenta con un 24% y los pagos de préstamos con 19%. Lo que evidencia el nivel de uso por parte de los usuarios.

Tabla V: Pregunta No. 5 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Cantidad de transacciones promedio que realiza el subagente diariamente	1-25	21	100%
	25-50	0	0%
	50-75	0	0%
	75 en adelante	0	0%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

En estos datos cuantitativos representan el nivel de transacciones realizadas por los subagentes diariamente, donde el cien por ciento de los subagentes encuestados se encuentran dentro del rango de 1-25 transacciones diarias, estando representado por un promedio de 5 a 12 transacciones diaria, lo que equivale a un promedio mensual de 138 transacciones.

Si multiplicáramos el total de transacciones realizadas de 138 al mes, por la cantidad de subagentes bancarios registrados en la ciudad san cristóbal de 222 subagente, de acuerdo a los datos publicados por la SIB, tendríamos que en total se realiza un promedio de 30,636 transacciones.

Al realizar la pregunta No. 6 "¿Sabes usted la cantidad de transacciones que debe realizar diariamente para ser más rentable"?, todos los encuestados manifestaron no saber qué cantidad de transacciones tenían que realizar para ser más rentables, lo que evidencia la necesidad de esta investigación de establecer un punto de equilibrio que le permita estimar sus niveles de rentabilidad. Ver tabla VI, de la pregunta No.6.

Tabla VI: Pregunta No. 6 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Sabes usted la cantidad de transacciones que debe realizar diariamente para ser más rentable	Si	21	100%
	No	0	0%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Al realizar la pregunta No. 7 "¿El ingreso promedio mensual percibido por el subagente bancario es"?, el 90% de los subagentes perciben un promedio de RD$10,000.00 al mes y solo el 10% perciben ingresos mayor a los diez mil pesos. Ver tabla VII, de la pregunta No.7.

Tabla VII: Pregunta No. 7 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
EL ingreso promedio mensual percibido por el subagente bancario es	RD$1,000 a RD$10,000	19	90%
	RD$11,000 a RD$20,000	2	10%
	RD$21,000 a RD$30,000	0	0%
	RD$31,000 en adelante	0	0%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 12 Grafico pregunta No.7. Beneficios del Subagente Bancario.

Fuente: Tabla VII.

De acuerdo a los datos recabados referentes a la pregunta No. 8 "¿Recibe usted algún tipo de beneficio tales como?; incentivos por referimientos o por cumplimiento de metas, observamos que el 57% manifiesta recibir ingresos por referimientos de clientes, mientras que el 43% recibe ingresos por el cumplimiento de metas. Ver tabla VIII, de la pregunta No.8.

Tabla VIII: Pregunta No. 8 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Recibe algún tipo beneficios tales como	Incentivos por referimiento de clientes	9	43%
	Incentivos por cumplimiento de metas	12	57%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a julio 2017.

Figura: No. 13 Grafico pregunta No.8. Beneficios del subagente bancario.

Fuente: Tabla VII.

Debemos destacar, que a pesar de que los encuestados se inclinaron por el tipo de beneficio que estos perciben más frecuente, el canal de subagente bancario paga ambos incentivos.

Once (11) subagentes bancarios perciben ingresos entre 5-6 pesos por las transacciones realizadas de pagos de préstamos y tarjetas de créditos, equivalente al 52% del total encuestado, mientras que el 38% se encuentran entre 7-8 pesos

percibidos por la realización de las referidas transacciones y solo el 10% percibe menos de 5 pesos por transacciones. Ver tabla IX, de la pregunta No.9.

Tabla IX: Pregunta No. 9 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Las comisiones recibida por las transacciones de pago de préstamo y tarjetas de crédito ronda los	2-4 Pesos	2	10%
	5-6 Pesos	11	52%
	7-8 Pesos	8	38%
	9 Pesos en adelante	0	0%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 14 Grafico pregunta No.9. Comisiones por pagos de préstamos y tarjetas de créditos.

Fuente: Tabla IX.

El 71% de los subagentes bancarios, equivalente a 17 subagente del total encuestado, reciben comisiones entre 16-25 pesos por los referimientos de clientes para la afiliación de la tarjeta prepago, mientras que el resto de los subagentes reciben ingresos por comisiones entre 5-15 pesos y otras reciben como más de 36 pesos, ambos con un porcentaje de un 10%. Ver tabla X, de la pregunta No.10.

Tabla X: Pregunta No. 10: Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Las comisiones recibidas por afiliación o referimiento de nuevos clientes es	5-15 Pesos	2	10%
	16-25 Pesos	17	81%
	26-35 Pesos	0	0%
	36 Pesos en adelante	2	10%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 15 Grafico pregunta No.10. Comisiones por pagos de préstamos y tarjetas de créditos.

Fuente: Tabla X.

Las comisiones recibidas por las transacciones de retiros de cuentas se encuentran entre un 8% y un 1%, equivalente a un 52% y 24% respectivamente. Mientras que cinco subagente reciben comisiones entre 4% y un 6%. Ver tabla X, de la pregunta No.11.

Tabla XI: Pregunta No. 11 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Las comisiones por retiros de cuentas es de?	0.4% por cada retiro	3	14%
	0.6% por cada retiro	2	10%
	0.8% por cada retiro	11	52%
	1% en adelante por cada retiro	5	24%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 16 Grafico pregunta No.11. Comisiones por retiros.

Fuente: Tabla XI.

De acuerdo con los datos expuestos anteriormente, podemos decir que las entidades financieras poseen diferentes tipos de porcentaje de comisiones para los pagos de las transacciones realizadas a través de los subagentes.

En relación a la pregunta No.12, sobre "Que otras transacción le genera comisiones y que porciento promedio reciben", a la que los subagentes bancarios manifestaron que las entidades financiera deberían otorgar un mayor margen de beneficios, ya que estos son los responsables ante el efectivo de recibido de los clientes, por lo que a veces mantener cierta suma de dinero en el establecimiento es un riesgo donde las entidades financieras no están comprometidas como los subagentes, debido a que el efectivo es del subagente y el banco se cobra en base a una provisión establecida para los fines.

En relación a la pregunta No.13, sobre "Que mejoras pudiera implementar para que el sistema del subagentes bancarios genere una mayor cantidad de las transacciones realizadas y una mayor rentabilidad", manifestaron que las entidades financiera deberían cambiar la manera de promocionar el canal de subagente, ya que no ven que exista una promoción local, donde las personas escuchen y reciban promociones de los subagentes.

Además, comunicaron que deberían elaborar un brochure (desglose de transacciones y servicios que pueden realizar los clientes), para entregárselos a los clientes o relacionados que visitan el canal del subagente, debido a que los clientes puedan ver y saber todos los tipos de transacciones estos pueden realizar.

En cuanto a la pregunta No. 14, sobre ¿Que productos usted entiende debería ser agregados al sistema del subagente bancarios para que estos dinamicen el ser del subagente?, manifestaron que se hace necesario la incorporación de nuevos productos que pueda atraer a todas las personas incluyendo aquellos que poseen créditos informales y con tasas muy elevadas, impidiendo que las mismas puedan salir a flote.

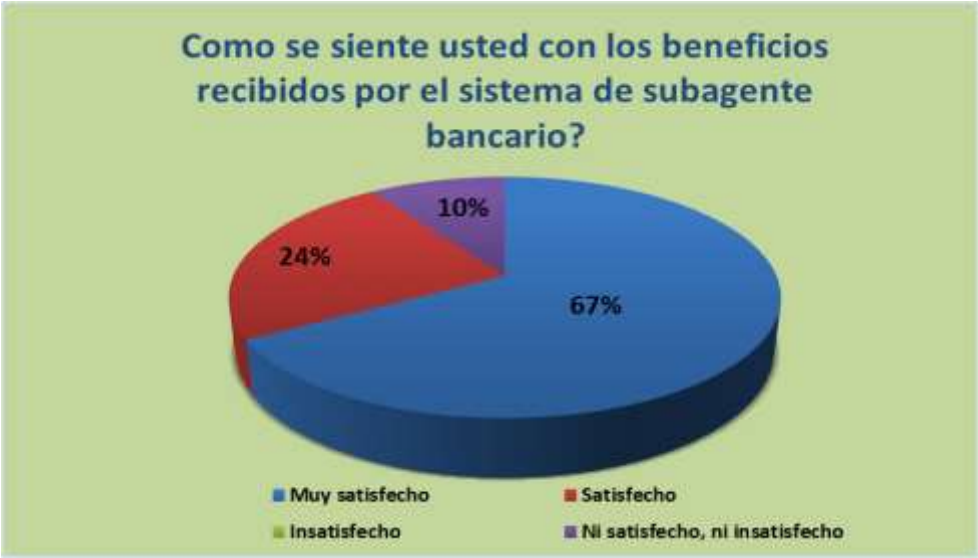
Finalmente, al evaluar el nivel de satisfacción de los subagentes bancarios en relación con la pregunta No. 15, sobre "¿Cómo siente usted con los beneficios recibidos por el sistema del subagente bancario? Evidenciamos que el 57% de los encuestados se encuentra satisfecho por los beneficios recibidos, mientras que 24% se encuentra muy satisfecho y el resto equivalente al 19% no se encuentran "ni satisfecho, ni insatisfecho". En relación con este último porcentaje referente al 19%, evidencia la gran necesidad de desarrollar nuevas medidas para el reenfoque de los pagos de comisiones.

Tabla XII: Pregunta No. 15 Encuesta aplicada.

Pregunta	Rango	Total	Porcentaje
Como se siente usted con los beneficios recibidos por el sistema de subagente bancario?	Muy satisfecho	5	24%
	Satisfecho	12	57%
	Insatisfecho	0	0%
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	19%

Fuente: Encuesta realizada al subagente bancario a Julio 2017.

Figura: No. 17 Grafico pregunta No.15. Nivel de satisfacción del subagente bancario.



Fuente: Tabla XII.

Debemos señalar que a pesar de que la mayoría de los dueños de los subagentes bancarios se encuentran satisfecho con las comisiones recibidas, los mismos puntualizaron que los márgenes de beneficios están disparejos, considerando que los incentivos y comisiones pagadas son muy bajos, considerando el riesgo que estos presentan ante cualquier eventualidad de asalto, por el volumen de efectivo recibido por los depósitos y pagos realizados por los clientes, que en estos casos es asumiendo por estos.

CAPITULO III:

PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE EFICIENCIA A NIVEL TRANSACCIONAL Y LA INTRODUCCIÓN DE UN NUEVO PRODUCTO DE CRÉDITO

3.1 Análisis de la implementación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional.

Todos los movimientos de un negocio, se ejecutan a través de un conjunto de indicadores los cuales tienden a ser variables en el tiempo, de pendiendo la profundidad de la transacción que efectúe, los pagos de comisiones y las metas propuestas. Sin duda que uno de los indicadores que puede ayudar a medir y evaluar el nivel transaccional u operacional, es el punto de equilibrio desde el punto de vista del subagente, con mira a alcanzar mayores beneficios y mejorar la eficiencia operativa.

De acuerdo a las tendencias de los datos analizados en el capítulo II, donde el total transaccionado a través del canal subagente en el primer trimestre del año 2017, representa un 6.3% del PIB, equivalente a RD$2, 062.4 millones, a apunta a que la operatividad del canal subagente bancario seguirá creciendo y por consecuente los pagos de comisiones que estos perciben, el cual estará marcado por una mayor orientación por parte de las entidades financieras al uso del referido canal como medio de desahogar las sucursales, debido a que al mismo tiempo estas obtienen un ahorro por los costos transaccionales envueltos y el aumento de su rentabilidad.

Acorde con los análisis realizados sobre la operatividad del subagente, posemos indicar que estos dejarán de ser un simple ente de captación de efectivo del público o un simple medio de pago como se vislumbra actualmente en el sistema financiero, haciéndose necesario la incorporación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional para el canal subagente, que les permita determinar

sus flujos de ingresos a partir de la cantidad de transacciones realizadas versus las comisiones pagadas por las entidades financieras, el cumplimiento de las metas, los referimientos de nuevos clientes, así como también la incorporación de indicadores de eficiencia que midan la cantidad de errores que se generar a través de subagente a los fines de incorporar nuevos incentivos y penalidades.

En este sentido, las entidades financieras que sean capaces de capitular y establecer políticas y planes encaminados a producir mejoras en los procesos de sus subagentes a nivel transaccional, podrán mantendrán un crecimiento sostenible en el tiempo. La excelencia del subagente bancario se encuentra atado al éxito de la propia entidad bancaria, en la consecución del logro de los objetivos planteados, por medio de las revisiones y modificaciones de sus procesos. Hoy día no existen ninguna actividad institucional estática por tanto se hace necesario reenfocar la visión actual del subagente con la finalidad de que en el futuro los mismos pasen hacer pequeñas sucursales bancarias.

Un subagente debe basarse en la fijación de objetivo para alcanzar cierta cantidad de operaciones, ventas o para alcanzar un grado de eficiencia, de ahí la necesidad de trazar un punto de equilibrio, que le permita determinar las desviaciones respecto a este punto, con el fin de eficientizar el servicio brindado a los clientes y su rentabilidad.

Los indicadores de eficiencia transaccional, son aquellos que nos permiten tener un punto de referencia a nivel de la operatividad de un negocio, en relación al logro de metas pre-establecidas y al pago de comisiones que se generaran por dichas transacciones, de conformidad con una rentabilidad esperada. (Bello, 2017).

Tal y como vimos en el capítulo I, el punto de equilibrio[8], es un "Instrumento financiero que nos permite prescribir el momento donde las ventas cubren los

[8] Portal web, WWW.Gerencie.com, 2008.

costos, expresándose en valores, participación y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o perdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto".

Entre los múltiples beneficios que ofrece el punto de equilibrio para los subagentes bancarios, se encuentran los siguientes:

a) Mayor conocimiento de la operatividad del subagente.
b) Establecer metas para el logro de cierto grado de ingresos.
c) Diagnóstico preciso de cómo van las operaciones del negocio en relación a los ingresos esperados.
d) Análisis de los errores transaccionales
g) Eficiencia en el servicio
h) Incremento de la rentabilidad del subagente.

EL objetivo de incorporar estos indicadores es buscar que los subagentes sean más rentables, que de acuerdo a Berk y Demarzo, Finanzas Corporativas, 2008, Pág. 741, definen la rentabilidad, como aquella que establece, que se invierta siempre que dicho índice sea mayor que cierto número predeterminado.

3.2 Identificación del punto equilibrio a nivel transaccional del subagente bancario para ser rentable.

De acuerdo a la definición de contabilidad de costos, podemos definir el punto de equilibrio como aquel punto de actividad donde no existe utilidad ni pérdida, es decir, donde mis ingresos son iguales mis gastos. Entre los supuestos del punto de equilibrio se encuentran los siguientes:

- Determinan el rango de producción para la toma de decisiones.
- El nivel de transacción se mantiene constate.
- Es posible diferenciar los costos fijos y los costos variables.
- No se puede analizar el valor del dinero en el tiempo.

El cálculo del punto de equilibrio puede ser monoproducto, (unidades producidas y monetarias), calculado Su fórmula se central en sería la siguiente; del punto de equilibrio, EL objetivo de incorporar estos indicadores, es buscar que los subagentes sean más rentables, multiproducto, (unidades homogéneas y en unidades producidas).

En nuestro caso de estudio, utilizaremos el punto de equilibrio considerando las unidades producidas, donde las unidades producidas se considerarán como las transacciones realizadas por los clientes, mientras que los costos fijos se considerarán los costos incurridos en pagos de empleados y depreciación de equipo y mobiliario de oficina.

El punto de equilibrio está compuesto por varios elementos para su cálculo, entre los que se encuentran los siguientes términos:

Costo variable[9]: identificado con la letra "C", se refiere a la simetría del precio integral de una determinada cantidad de artículos fabricados. En otras palabras, es proporción de los costes totales de la cantidad de artículos vendidos o la cantidad de clientes atendidos durante un período de tiempo determinado. (Bello, 2017). La fórmula del costo variable es; Costo total= F+C.

Precio: es lo que se define como el valor o ganancia que resulta de la venta de un producto, luego de terminar los costos en que se incurren para llegar un producto final o para realizar una cantidad de transacciones y se identifica con la letra "P".

Contribución marginal[10]: es la cuantía de capital utilizable por cada unidad de ventas para resguardar los costes fijos operacionales para suministrar los

---

[9] Administracion De Operaciones, 2009, Lee J. Krajewski, pag. 67, 68 y 69.
Besley & Brigham, 2009, Fundamentos de Administración financiera.
Fundamento de administración financiera, 2010, James C. Van Horne y John M. Wachowicz, Jr., pag. 421-424.

[10] Administracion De Operaciones, 2009, Lee J. Krajewski, pag. 67, 68 y 69.
Besley & Brigham, 2009, Fundamentos de Administración financiera.

resultados (ingresos obrantes del negocio). Donde el margen de contribución global por producto será igual a: la ponderación del ingreso total por tipo de productos vendidos o producidos por su precio de venta, una vez identificado este margen, dividimos los costos fijos entre el margen de contribución marginal para obtener el punto de equilibrio en unidades producidas o en cantidad de transacciones realizadas en una fecha determinada.

Costo fijo: descrito con el signo "F", es el coste que se mantienen invariable en el ejercicio de realizar una cantidad interinada de producción, artículos vendidos o una cantidad de transacciones atendidas de diferentes clientes. Es decir, aún cuando estos la producción o el número de clientes atendidos o las ventas realizadas estos permanecen invariable a los cambios, entre estos podemos mencionar; el salario, la depreciación de los activos, los gravámenes aplicados a las ganancias, etc. (Bello, 2017).

Considerando estos términos podemos definir el punto de equilibrio como la condicional que existe entre la relación de los costos fijos en los que incurre una determinada organización antes los cambios relacionados a sus costos variables. De ahí que el punto de equilibrio nos ayuda a vaticinar los volúmenes de transacciones realizadas por un establecimiento en un tiempo determinado para alcanzar un margen donde el negocio se encuentre en su punto de equilibrio.

Una vez obtenido el punto de equilibrio podemos realizar estudios sobre sensibilidad, los cuales nos permiten poder analizar los efectos que producen las variaciones durante la etapa de producción o en relación con las cantidades de transacciones atendidas, permitiéndonos emplear diferentes alternativas para alcanzar estar en punto de equilibrio o sobrepasarlo para obtener mayores niveles de rentabilidad.

Fundamento de administración financiera, 2010, James C. Van Horne y John M. Wachowicz, Jr., pag. 421-424.

Punto de equilibrio subagente bancario "A"

Recuadro 7: Ingreso del subagente bancario "A", sin incluir los gastos operacionales.

Descripción	Cantidad promedio de transacciones diarias	Costo de la Transacción	Ingreso mensual considerando (23 días al mes)	Ponderación de ingreso por tipo de producto
Transacciones	5	8	920.00	67%
Afiliacion	0.5	40	460.00	33%
Total general de ingresos al Mes			**1,380.00**	**100%**

Este recuadro nos muestra que el caso más remoto, donde el dueño tenga un empleado que adicional a sus labores este también atienda el subagente, estos recibirían RD$1,380.00 mensual, sin considerar los pagos de incentivos pagados por la entidad financiera, ya que estos solo se realizan durante los primeros seis meses. En este escenario no se hace necesario la determinación del punto de equilibrio, debido a que el subagente no incurre en gasto para realizar la transacción.

En los casos que se consideren los gastos operacionales de atender la transacción realizada por un cliente a través del subagente. El punto de equilibrio para el subagente "A", estará determinado de la siguiente manera:

- Cantidad de transacciones realizadas al 31 de marzo del año 2017 equivalen a 5.5 transacciones diarias.
- Pagos fijos por ventas, que para nuestro caso de estudio sería igual a RD$8 correspondiente al pago por transacciones recibido por la entidad bancaria.
- Gasto de empleado RD$8,000.00.
- Gasto en computadora RD$25,000.00, la cual se desprecia por el método lineal a cinco años, lo que sería igual a RD$5,000.00 anuales.

Recuadro 8: Determinación de los costes anuales para obtener el punto de equilibrio.

Costos Fijos	Monto pagado en (RD$)	Total de Gasto Anual en (RD$)
Gasto de empleados	8,000.00	96,000.00
Gasto de depreciación Computadora (Método Líneal a 5 años) (25,000.00/5 Años)/12.	416.67	5,000.00
Total de gastos anuales fijos		**101,000.00**

Para el cálculo del punto equilibrio hemos proyectado los gastos de manera anualizada, el cual sería (101,000.00/ 12 meses), RD$8,416.67 mensuales. Luego se procede a calcular el margen de contribución global por tipo de producto, es decir (ingresos por transacciones e ingresos por afiliaciones multiplicadas por la participación del ingreso que tendrá cada producto).

Recuadro No. 9: Determinación del margen de contribución global por producto para determinar el punto de equilibrio.

Descripción	Costo de la Transacción	Participación por Producto	Margen de Contribición Global (Participación * Ingresos)
Transacciones	8	67%	5.33
Afiliación	40	33%	13.33

Recuadro No. 10: Determinación del punto de equilibrio para el subagente "A" considerando los costes operacionales:

		Punto de Equilibrio Transaccional al Mes (A/B)/12
Total de gastos anuales fijos (A)	101,000.00	451
Margen de Contribición Global (B)	18.67	

Recuadro No. 11: Comprobación de la determinación del punto de equilibrio:

Descripción	Participación (A)	Punto de Equilibrio (B)	Cantidad de Transacciones Requeridas al Mes (A*B)	Costo de la Transacción (C)	Ingresos a Recibir al Mes (A*B)*(C)
Transacciones	67%	451	301	8	2,404.76
Afiliacion	33%		150	40	6,011.90
Total de ingreso al mes (Punto de Equilibrio)					**8,416.67**

Acorde a los cálculos realizados para determinar el punto de equilibrio, podemos decir que el subagente bancario "A", estará en equilibrio siempre que el total de transacciones realizadas sean iguales a 451 al mes, lo que equivale a 19.6 transacciones diarias. En tanto que obtendrá beneficios siempre que el total de transacciones este por encima de su punto de equilibrio, que considerando la totalidad de transacciones realizadas actualmente de acuerdo con la encuesta realizada de 5.5 transacciones diarias, demuestra que para llagar a este nivel de rentabilidad las entidades de intermediación financiera, deben desarrollar estrategias de negocios y promociones que incentiven el uso de los subagentes bancarios.

3.3 Propuesta para la introducción nuevo producto de crédito al canal subagente bancario.

Considerando lo establecido en el artículo No. 8 del reglamento de subagente, donde se contemplan las transacciones que se pueden realizar a través del subagente anteriormente detallada en el capítulo I del tema bajo investigación, observamos que el mismo no contempla la parte del otorgamiento o referimientos de créditos por parte de los subagentes bancarios, por lo que nos proponemos diseñar un producto que se adecue a las necesidades del subagente y que los beneficios sean compartidos entre el subagente y la entidad bancaria.

3.3.1 Diagnóstico de la situación actual.

Hoy día la mayoría de las personas se manejan a través del crédito informar, es decir, sus sistemas económico en muchos de los casos es financiado a través de préstamo que son tomados a personas físicas o jurídicas a tasas relativamente muy altas haciendo insolubles el pago de dicho crédito, debido a que el método utilizado se basa en un cálculo de interés en base al monto de capital por la tasa de interés fija del monto de capital por el tiempo de vencimiento, lo que resulta muy costo por las personas. A continuación, presentamos un ejemplo del cálculo:

Recuadro No. 12: Cálculo de préstamo realizado por un prestamista.

Descripción	Monto del Préstamo solicitado en (RD$) (A)	Tasa Mensual (B)	Cálculo a pagar (C)	Total de Interes a seis meses (C*6 Meses)	Total a pagar (A+ Total de Interés)
Cliente "A" solicita un préstamo de RD$20,000.00 a la persona o empresa "X" a una tasa de 8% al mes, para pagarlo en 6 meses.	20,000.00	8%	1,600.00	9,600.00	29,600.00

Como podemos apreciar este tipo de crédito es abusivo y por tanto va en detrimento de las personas que no tienen acceso a un crédito formal a través de una entidad financiera. No obstante, las tasas actuales de los prestamistas informales rondo el 8% al 15% mensuales y en algunos casos el 20%, que multiplicado por 12 tendríamos que estos le prestan a las personas a una tasa de un 96% anual para el caso del ejemplo.

Si este mismo crédito fuera otorgado a través de una entidad financiera el cliente solo pagaría a los mismos seis meses RD$1,063.03, tal y como se presenta en el siguiente cálculo de amortización de préstamo.

Recuadro No. 13: Cálculo de un préstamo realizado a través de una entidad financiera.

CALCULO DE AMORTIZACION	
Datos Requeridos	*Valores*
Tasa de interés anual	18.000
Cuotas mensuales	6
Monto del préstamo	20,000.00
Resultados	
Valor de la cuota mensual	3,510.50
Total a pagar (Capital+Interes)	21,063.03
Interes a pagar	1,063.03

TABLA DE AMORTIZACION

			Tasa Anual:	18.000%			
			Cuotas Mensuales	0			
			Monto desembolsado:	0.00			
			Balance	*Balance*	*Capital*	*Interes*	*Pagos*
Cuotas	*Capital*	*Interes*	*Capital*	*Interes*	*Acumulado*	*Acumulado*	*Acumulados*
1	3,210.50	300.00	16,789.50	763.03	3,210.50	300.00	3,510.50
2	3,258.66	251.84	13,530.83	511.18	6,469.17	551.84	7,021.01
3	3,307.54	202.96	10,223.29	308.22	9,776.71	754.80	10,531.51
4	3,357.15	153.35	6,866.14	154.87	13,133.86	908.15	14,042.02
5	3,407.51	102.99	3,458.62	51.88	16,541.38	1,011.15	17,552.52
6	3,458.62	51.88	0.00	0.00	20,000.00	1,063.03	21,063.03

Si comparamos el monto de interés del préstamo en un prestamista de RD$9,600.00 y una entidad bancaria de RD$1,063.03, tendría que una persona se ahorraría RD$8,536.97 en cada cuota al momento de realizar los pagos, lo que evidencia la necesidad de la creación de un producto de crédito que vaya a captar ese público que en la actualidad no posee un crédito en una entidad financiera debido a la falta de historial crediticio o la falta de evidencia de ingresos.

3.3.2 Diseño y analítica del nuevo producto.

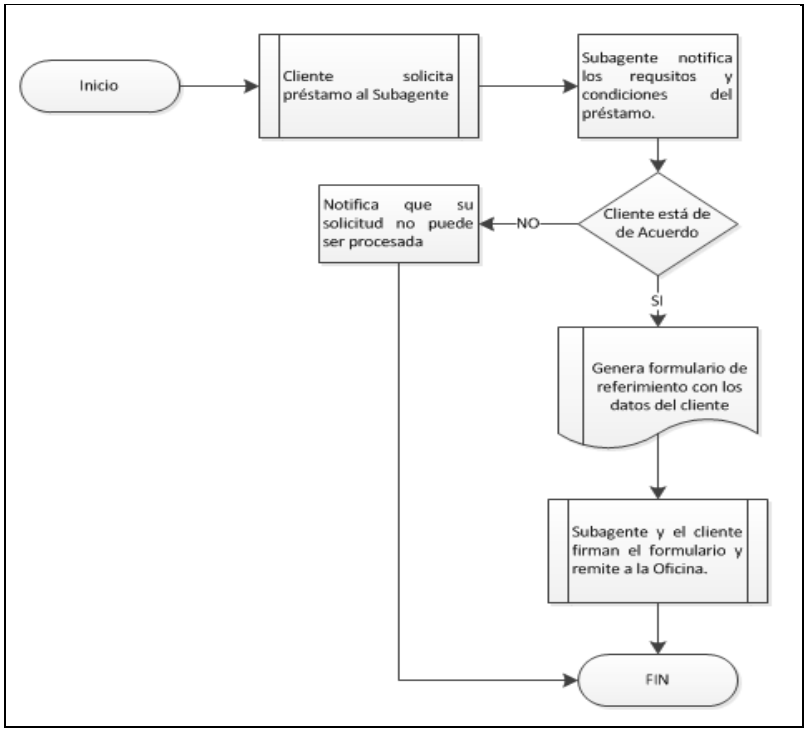
EL producto que proponemos para captar ese grupo de personas que no poseen un crédito en el sistema financiero, debido a la falta de evidencia de ingresos o en su defecto a que los mismos no poseen un historial de crédito, se basa en una línea de crédito atada al subagente bancario, la cual podría llevar como nombre "prestamito subagente", el mismo funcionaria de la siguiente manera:

- ✓ Se crearía una línea de crédito con garantía de un depósito a plazo realizado por el dueño del subagente en la entidad bancaria.
- ✓ El subagente refiere a los clientes al área de negocio para fines de desembolsos.

- ✓ Los créditos otorgados no deben exceder el monto de transacción diaria del subagente.
- ✓ Se le colocaría un seguro pagado por los clientes para cubrir la falta de pago de los clientes o también podría ser asumido por el subagente bancario.
- ✓ La facilidad creada al cliente debe ser un tipo de producto revolvente, de modo que los clientes puedan desembolsarlo solo presentado en el banco para firmar el nuevo desembolso.

Una vez identificado el tipo de producto se crea el flujo de proceso que debe realizar el subagente para recibir y referir a los clientes a la oficina, para los fines de tramitación y otorgamiento del crédito, a continuación, el flujo de proceso:

Figura: No. 18: Flujograma proceso de referimientos de clientes en el subagente bancario.



Una vez que las instituciones financieras y los subagentes definan los acuerdo de la visión y objetivos del producto, se debe definir cómo se van a evaluar los resultados; el porcentaje de ganancia que recibirá cada uno, quien asumirá o como se asumirán los riesgos asociados al incumplimiento de pago, las tasas del crédito, gestiones de cobro y establecer los indicadores de medición de los niveles de rentabilidad en los Subagentes.

A través de este producto, se crearía un vínculo de negocio tripartito, entre el subagente, la entidad bancaria y los clientes, creándose una condición de ganar-ganar, ya que el beneficio que generaría este crédito estaría dividido entre el subagente y la entidad bancaria, mientras que el cliente se beneficiaría las condiciones de pagos y las tasas que sea aprobada por la entidad financiera y los Organismos Reguladores para estimular la actividad económica y el desarrollo de las provincias.

3.3.3 Análisis foda del nuevo producto.

Análisis foda[11]: como su nombre lo indica, es un instrumento de análisis para determinar las debilidades y fortalezas a lo interno de un negocio o sus amenazas y oportunidades hacia lo externo del negocio, con el objetivo de introducir un determinado instrumento, la adquisición de nuevos productos o la introducción de los mismos. Es lo que se conoce como la matriz cuadrada.

A través de la aplicación de este análisis podemos conocer el contexto actual en relación con la empresa de poder asumir ciertos riesgos amparados en las oportunidades de negocio que le suministra el mercado o sector.

Acorde a las situaciones del entorno externo del negocio, tenemos lo siguiente:

[11] Fundamentos de marketing, 2013, Diego Monferrer Tirado, pág. 37-42.

Oportunidades: es lo que nos ofrece una primacía competitiva frente a nuestros competidores, en cuanto a rentabilidad y poder de transacción.

Amenazas: Son las fuerzas del propio entorno que nos trazan ciertas incertidumbres en la obtención de los objetivos planificados o estratégicos, conllevando a una disminución de la rentabilidad esperada.

Mientras que a lo interno del negocio tenemos:

Las fortalezas: se refieren a nuestras capacidades, posicionamiento y el patrimonio y personal propio con que cuenta una empresa para desarrollar sus oportunidades en un mediano o largo plazo.

Debilidades: conjunto de semblantes o restricciones que reducen la posibilidad de desarrollar con efectividad los planes estratégicos de un negocio, convirtiéndose en amenazas puras y simples, por lo que ameritan de seguimiento y control para sobrepasarlas con la finalidad de convertirla en fortalezas.

Recuadro No. 14: Análisis foda "prestamito subagente bancario".

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
• Aumento de los niveles de bancarización. • Destrezas en innovación de transacciones y productos. • Buena imagen en las clientelas. • Productos bien diferenciados y	• Mayor oportunidad de negocio. • Orientación a los clientes sobre el manejo de su crédito. • Creación un nuevo patrón de comportamiento de pago para fines de colocación de nuevos	• Los incumplimientos de pago • El cobro de seguro de protección. • Costo de diseño de formulario de solicitud de crédito para el subagente bancario. • Falta de definición de la visión y	• La competencia • Mayor presión del Organismo Regulador • El entorno económico

valorizados en el mercado. • Líder en el mercado. • Mejores campañas de publicidad.	productos de créditos. • Diversificación de los productos de créditos.	objetivo del producto.	
• Aumento de la cartera de crédito. • Permite conocer los tipos de ingresos recibidos por los clientes informales. • Recursos financieros adecuados.	• Reducción de las tasas de interés informal. • Diversificación de los productos de créditos. • Mejoramiento de los niveles de inclusión financiera. • Dirección a las riquezas de escala.		

Fuente: Bello (2017)

De acuerdo con lo ostentado en el análisis FODA, subrayamos que las instituciones financieras tendrían muchas oportunidades con la ejecución de este nuevo producto de crédito, tales como más oportunidades para hacer negocios, incremento de la rentabilidad y un aumento la inclusión financiera, lo que con el tiempo ayudaría a aumentar los niveles de vida de cada una las personas que no posee acceso al crédito formal y en un incremento de la actividad económica del sector o municipio.

CONCLUSIONES

La figura del subagente bancario, representa en la actualidad una de las principales opciones para impulsar la inclusión financiera y facilitar a las personas ya bancarizadas y que no se encuentran bancarizadas, un mayor acceso a los servicios financieros bancarios básicos. A partir de la presente investigación, se analizó y comparó los resultados obtenidos con los objetivos planteados, llegando a las conclusiones siguientes:

- Los datos arrojados en la pregunta referente a la cantidad de transacciones que deben realizar para el subagente sean rentable, demuestra la falta de conocimiento de los propietarios de los subagentes y la vez la necesidad de incorporar la figura del punto de equilibro transaccional en dicho canal, el cual les permitirá poder estimar los ingresos que estos pueden recibir por la cantidad transacciones que estos realizan diariamente.

Este punto de equilibrio lo hemos identificado en 1,400 transacciones, equivalente a 60 transacciones diarias, el cual servirá de referencia no solo para los subagentes, sino también para las entidades financieras, ya que estas también se beneficiarían del uso que sus clientes realizan a través del subagente, provisto de la reducción que estas experimentan por el costo que les presenta atender a un cliente a través de una sucursal, representando un incremento de sus ingresos.

En este mismo contexto, este punto de equilibrio también permite a las entidades financieras evaluar la factibilidad de seguir con el subagente, incrementar el número de subagente o eliminar el subagente e incorporar una sucursal bancaria, a partir de la estabilidad de los niveles de transacciones.

En cuanto el promedio de transacciones realizadas a través de los subagentes bancarios del municipio san cristóbal, podemos decir que el mismo es bajo, por lo tanto no permite que estos alcancen una mayor rentabilidad, las cuales no son compensadas con los pagos realizados por parte las entidades financieras,

en relación a los pagos de incentivos y comisiones por las transacciones aplicadas a través del subagente, considerando el uso que las entidades financieras le dan al dinero captado por estos.

- La comisión pagada a los subagentes por la realización de las transacciones es baja, lo que podría generar un desinterés por parte del subagente al momento de realizar las transacciones, reflejándose en un mal servicio, lo cual impactaría en la imagen de las entidades financieras.

- Existe una debilidad en cuanto la manera de promocional el canal de subagente bancario en las provincias, ya que, de acuerdo a los encuestados, no se realizan promociones a nivel local para que las personas se motiven a realizar sus operaciones a través del subagente. Además, no existen actualmente un listado o brochure donde se puntualicen todas las transacciones que los clientes pueden realizar a través del subagente y como las pueden realizar.

- Al considerando los productos actuales del reglamento y la pregunta realizada a los subagentes referente a "Que productos usted entiende debería ser agregados al sistema del subagente bancarios para que estos dinamicen el ser del subagente?, se hace evidente la creación de un producto de crédito, que en este caso hemos propuesto la creación del préstamo subagente, el cual está atado a una línea de crédito del propio subagente y que se irá desembolsando a partir de los referimientos realizados por este a la entidad bancaria para su formalización, dirigido a las personas no bancarizadas y que sea destinado al consumo.

A través de la incorporación de este nuevo producto, los niveles de inclusión financiera alcanzaran su más alto crecimiento, debido que en la actualidad en la república dominicana existen una alta tasa de crédito informales, esto debido a que cuando estos clientes son evaluados por las entidades financieras no califican para optar por un crédito, por lo que este producto

mejorará la formalidad de esos créditos e incrementará el otorgamiento de crédito, aumento de los niveles de rentabilidad de dichas entidades y del propio subagente.

Además, comunicaron que deberían elaborar un brochure (desglose de transacciones y servicios que pueden realizar los clientes), para entregárselos a los clientes o relacionados que visitan el canal del subagente, debido a que los clientes puedan ver y saber todos los tipos de transacciones estos pueden realizar.

RECOMENDACIONES

Luego de presentar cuáles serían los beneficios de la inclusión del punto de equilibrio a nivel del subagente bancario y del nuevo producto de crédito al canal subagente, así como algunos puntos de los niveles de inclusión financiera, recomendamos a la Superintendencia de Bancos lo siguiente:

- Transformar su marco regulatorio, a los fines de encajar en la normativa lo siguiente:

  - ✓ Establecer un punto de equilibrio para el canal subagente bancario, que le permita lo siguiente:
    - Establecer su punto de referencia para medir su rentabilidad y a la vez el desarrollo estrategias conjuntas con las entidades financieras para alcanzar su punto de equilibrio.
    - Evaluar el uso de este canal y la cantidad mínima de transacción que estos deben realizar para ser un subagente bancario una vez terminada la etapa de introducción. Considerando el monto permitido para transaccional.
  - ✓ Establecer medidas de penalidades por la cantidad de errores que cometidos al momento de efectuar las transacciones.
  - ✓ Diseñar programas de revisión de transacciones a los fines de validar el fraccionamiento de las transacciones por parte de los clientes o el propio subagente, con la finalidad de generar una mayor cantidad de transacciones para recibir un mayor pago por las mismas.

- A las entidades financieras en coordinación con el Organismo Regulador, evaluar la posibilidad de introducir el nuevo producto propuesto, considerando que el mismo generará una mayor inclusión financiera y mejorará los niveles de vidas de las clases menos favorecidas del otorgamiento de crédito por las entidades financieras.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Lozano, J., Baldera, V. (noviembre, 2014). Los subagentes bancarios y su aporte a la inclusión financiera de la república dominicana. ABA. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.aba.org.do/index.php/ investigaciones-y-estudios.

- ✓ Fundamentos de marketing, 2013, Diego Monferrer Tirado, pág. 37-42.

- ✓ Superintendencia de bancos de la república dominicana (marzo, 2017). Estadísticas de los subagentes bancarios. Obtenido de la word web: http://www.sb.gob.do/transparencia/estadisticassubagentesBancarios.

- ✓ Asociación de bancos de la república dominicana, (ABA), (2014). Obtenido de http://www.aba.org.do/.

- ✓ Raúl J. Orozco, (abril, 2008). Canales alternativos de acceso a servicios financieros. Obtenido el 25 de junio de 2017. De la word web: http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7B9EA6A714-9D3F-227B-CF8C-C4FA5E0968E5%7D.pdf.

- ✓ Piña, L, (2016). Subagentes bancarios: los colmados y pequeños negocios convertidos en brazos de la banca. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.argentarium.com/veedor/reportajes/14271-los-colmados-y-pequenos-negocios convertidos-en-brazos-de-la-banca/.

- ✓ Comisión Nacional de Banca y Valores de México (CNBV), (agosto, 2011). Modelos de negocios para la inclusión financiera. Obtenido el 22 de junio de 2017.

- ✓ http://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf.

- ✓ Banca de oportunidades, (diciembre, 2016). Dimensiones de la inclusión financiera. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co.

- ✓ Banco BHD-León. Memora anual (2016). Obtenido el 01 de julio de 2017. De la word wed: https//www.bhdleon.com.do.

- ✓ Metodología elaboración de indicadores de solidez financiera (ISF) (mayo, 2013). Encontrado el 26 de junio 2017. En la Word Web: http://www.felaban.net/archivos_editor/file/METODOLOGIA%20INDICADORES%20DE%20SOLIDEZ%20FINANCIERA.pdf.

- ✓ Banco Central de la República Dominicana, (noviembre, 2014). Primera encuesta de cultura económica y financiera de la república dominicana. Obtenido el 02 de junio de 2017. De la word web: http://www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/otros/Encuesta20141119.pdf

- ✓ Besley & Brigham, 2009, Fundamentos de administración financiera.

- ✓ Bermejo y Fernández, (2014). Análisis de rentabilidad de una oficina bancaria. Encontrado el 26 de junio de 2017. En word web: http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtual-asba/otros/247-ot07/file

- ✓ Portafolio finanzas, (febrero 2008). Retirar dinero del banco es cada vez más costoso para ahorradores. Obtenido el 23 de junio de 2017. En la word web: http://www.portafolio.co/economia/finanzas/retirar-dinero-banco-vez-costoso-ahorradores-242858

- ✓ Banco Mundial, (noviembre, 2016), Inclusión financiera: Panorama genera. Obtenido el 16 de junio de 2017. De la word web: http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#2

- ✓ Banco del Reservas, (diciembre, 2016). Memoria anual. Obtenido el 01 de julio de 2017. De la word web: https://www.banreservas.com.

- ✓ Reglamento subagente bancario. Monetaria, J. (13 de febrero de 2013). Obtenido del portal web superintendencia de bancos de la república dominicana (SB).

- ✓ Fundamento de administración financiera, 2010, James C. Van Horne y John M. Wachowicz, Jr., pag. 421-424.

- ✓ Mundial, B. (2016). Indice de profundidad de la información crediticia. De la word web: http://datos.bancomundial.org/indicador/IC.CRD.INFO.XQ.

- ✓ http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report.

- ✓ Hernández, Leticia, (2015) Crecimiento de la bancarización. Obtenido el 24 junio de 2017. De la word web: http://www.elfinanciero.com http://www.elfinanciero.com.mx/economia/crece-bancarizacion-del-51-al-62-en-el-mundo-en-2014-bm.html.

- ✓ Banco central de reservas del Perú, B. D. (marzo de 2011). Obtenido el 16 junio de 2017. De la word web: hhtp://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/ glosario.html

- ✓ Banco Popular Dominicano, (2016). Informe de gestión anual. Obtenido de la word web: https://www.popularenlinea.com/SiteCollectionImages/personas/informeGestionAnual/2016/descargas/INFORME%20GESTION%20ANUAL%202016.pdf.

- ✓ Verónica Trujillo, S. N. (octubre, 2015). Inclusión financiera en américa latina y el caribe: Datos y Tendencias. Obtenido del portal web Fondo Multilateral de Inversiones, (FOMIN) http://www.formin.org.

- ✓ Informe Trimestral Económico Bancario Regional, FELABAN, (2016). Obtenido de http://www.felaban.net/archivos_noticias/archivo20161205193030PM.pdf.

- ✓ Calderón, R., Carbajal, J. y Leyva K. (2014). La Banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. Asociación Latinoamericana de instituciones financieras para el desarrollo – ALIDE. Obtenido https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-la-banca-de-desarrollo-y-la-creacion-de-productos-para-la-inclusion-financiera-2-2014.pdf

- ✓ Incentivos para la apertura de corresponsales no bancarios de la banca de las oportunidades en Colombia, CGAP (febrero, 2013). Obtenido de https://www.cgap.org/sites/default/files/colombia_agent_subsidy_program_spanish.pdf

- ✓ Noticiero EL Comercio, Perú, (28 de octubre de 2016), Informe sobre el ranking de las 10 regiones que ayudan a bancarizar el Perú, realizado por la firma Equifax, Perú. Obtenido el 3 julio de 2017. De la word web: http://elcomercio.pe/economia/peru/ranking-10-regiones-ayudan-bancarizar-peru-227772

- ✓ Administración de Operaciones, 2009, Lee J. Krajewski, pág. 67, 68 y 69.

ANEXOS

Anexo I: Cantidad de transacciones y monto transado por provincia a marzo de 2017.

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana
Subagentes Bancarios
Cantidad de Transacciones y Montos Transados por Localidad

Provincia	Enero - Junio 2015 *		Julio - Septiembre 2015 *		Octubre - Diciembre 2015 *		Enero - Marzo 2016 *		Abril - Junio 2016 *		Julio - Septiembre 2016 *		Octubre - Diciembre 2016 *		Enero - Marzo 2017 *	
	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto
SANTO DOMINGO	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
DISTRITO NACIONAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SANTIAGO	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
LA VEGA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAN CRISTÓBAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
BARAHONA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAN JUAN	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
LA ROMANA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
PUERTO PLATA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAN PEDRO DE MACORÍS	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
MONSEÑOR NOUEL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
LA ALTAGRACIA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAMANÁ	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
ESPAILLAT	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
HERMANAS MIRABAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
MARÍA TRINIDAD SÁNCHEZ	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
MONTE CRISTI	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAN JOSÉ DE OCOA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
PERAVIA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SANTIAGO RODRÍGUEZ	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
SAMANÁ	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
BAHORUCO	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
ELÍAS PIÑA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
INDEPENDENCIA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
PEDERNALES	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Nivel Nacional	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Anexo II: Cantidad de subagentes bancarios por entidad financiera a marzo de 2017.

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana
Subagentes Bancarios
Cantidad de Subagentes Bancarios por Entidad de Intermediación Financiera (EIF)

Entidad	Junio 2015 *	Septiembre 2015 *	Diciembre 2015 *	Marzo 2016 *	Junio 2016 *	Septiembre 2016 *	Diciembre 2016 *	Marzo 2017 *
BANCO DE RESERVAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA-BANCO DE SERVIC	257	597	1,080	1,325	1,543	1,698	1,869	2,017
BANCO POPULAR DOMINICANO, S. A.- BANCO MULTIPLE	850	1,129	1,223	1,389	1,563	1,629	1,704	1,769
BANCO DOMINICANO DEL PROGRESO S.A.-BANCO MULTIPLE	7	70	110	231	265	309	330	367
BANCO MULTIPLE BHD LEON S. A.	217	255	357	418	483	525	632	709
BANCO DE AHORRO Y CREDITO ADOPEM, S.A..	70	69	104	110	121	140	156	159
ASOCIACION LA VEGA REAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	4	9	27	35	51	108	160	188
ASOCIACION LA NACIONAL DE AHORROS Y PRESTAMOS	21	81	92	97	127	199	301	334
BANCO MULTIPLE CARIBE INTERNACIONAL S.A.	37	37	37	37	155	181	199	236
BANCO MULTIPLE PROMERICA DE LA REPUBLICA DOMINICANA S. A.	0	0	0	0	0	1	27	45
BANCO MULTIPLE ADEMI. S. A.	0	5	14	122	122	157	185	211

Cantidad	2015 *	2015 *	2015 *	2016 *	2016 *	2016 *	2016 *	2017 *
Subagentes Bancarios Registrados	1,390	2,117	2,786	3,236	3,669	3,987	4,426	4,717

Anexo III: Cantidad de transacciones y montos transados por tipo de producto y servicios, a marzo de 2017.

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana
Subgerencia Bancaria
Cantidad de Transacciones y Montos Transados por Tipo de Producto o Servicio

Tipo de Transacción	Producto o Servicio	Enero - Junio 2015 *		Julio - Septiembre 2015 *		Octubre - Diciembre 2015 *		Enero - Marzo 2016 *		Abril - Junio 2016 *		Julio - Septiembre 2016 *		Octubre - Diciembre 2016 *		Enero - Marzo 2017 *	
		Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto	Cantidad Transacciones	Monto
Depósitos en Efectivo y/o Cheques	CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS	0	0	7	30.00	3,283	13,623,400.40	11,745	44,478,969.26	21,765	99,171,667.91	44,686	222,693,357.23	40,961	236,289,461.16	99,399	465,749,195.01
	CUENTAS CORRIENTES	0	0	0	0.00	156	2,018,599.94	549	6,480,440.10	1,688	13,737,456.57	3,641	35,719,801.55	6,618	46,302,739.30	2,621	27,211,444.43
	CUENTAS DE AHORRO	9,116	34,984,156	10,980	46,668,301.00	17,626	113,887,803.16	38,620	171,277,891.06	36,620	212,318,062.37	65,484	391,890,936.99	66,779	444,859,166.20	86,634	417,326,661.20
	Subtotal	**9,116**	**34,984,156**	**10,987**	**46,668,331.00**	**21,064**	**127,489,803.51**	**50,894**	**222,237,300.42**	**60,073**	**325,227,186.85**	**113,811**	**650,303,096.76**	**114,358**	**837,476,366.72**	**188,654**	**909,287,300.64**
Transferencias Electrónicas	TRANSFERENCIAS	0	0	0	0.00	67	377,700.00	186	1,667,747.40	266	1,918,094.00	390	1,752,384.00	486	2,618,460.20	660	4,918,800.20
	Subtotal	**0**	**0**	**0**	**0.00**	**67**	**377,700.00**	**186**	**1,667,747.40**	**266**	**1,918,094.00**	**390**	**1,752,384.00**	**486**	**2,618,460.20**	**660**	**4,918,800.20**
Pagos en Efectivo y/o Cheques	PRÉSTAMOS COMERCIALES A TRAVÉS DE LÍNEAS DE	3	3,595	1	100.00	0	0.00	3	5,500.00	3	2,600.00	1	940.00	3	11,857.75	0	0.00
	PRÉSTAMOS COMERCIALES INDIVIDUALES	382	2,161,409	180	1,693,688.26	268	2,143,389.94	333	3,130,573.40	344	3,202,982.47	388	3,720,103.89	333	3,149,368.88	310	3,202,092.36
	MICROCRÉDITO GRUPAL (CRÉDITOS OTORGADOS A 3 O MÁS PERSONAS CON GARANTÍA	16,860	21,895,350	9,604	13,493,620.00	10,831	16,243,717.24	11,402	16,470,820.06	10,797	16,103,396.21	10,931	16,617,947.61	10,931	16,899,260.81	10,637	16,264,849.49
	MICROCRÉDITO A TRAVÉS DE LÍNEAS DE CRÉDITO	0	0	3	1,916.66	16	7,325.16	3	3,166.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	MICROCRÉDITO	39,817	109,391,807	26,398	71,937,301.68	29,289	81,263,116.87	30,266	86,739,300.41	31,295	91,179,730.50	33,554	95,663,849.49	34,730	105,494,301.50	32,685	100,150,000.33
	SALDOS DE CRÉDITO	19	116,177	10	210,899.47	18	184,079.41	24	260,838.06	34	343,926.42	38	411,440.62	40	402,299.86	33	318,339.02
	SALDOS DE CRÉDITO EMPRESARIAL FLOTILLA	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	3,500.00	0	0.00
	PRÉSTAMOS PERSONALES PARA GASTOS	3,319	9,430,961	2,136	8,373,859.40	3,267	11,830,084.10	3,328	13,726,777.26	3,994	17,113,384.99	4,860	19,164,830.96	5,577	19,887,413.17	6,217	23,573,723.61
	PRÉSTAMOS A TRAVÉS DE LÍNEAS DE CRÉDITO PERSONALES (CRÉDITOS	141	414,246	148	363,824.41	134	334,039.33	203	711,433.90	346	993,128.39	466	1,380,493.30	711	1,791,436.08	449	1,213,406.28
	PRÉSTAMOS PERSONALES CON DESCUENTO POR	2	6,100	0	0.00	16	36,619.00	21	36,871.00	46	86,067.91	49	99,366.48	93	166,443.06	46	94,766.68
	PRÉSTAMOS PERSONALES CON GARANTÍA DE CERTIFICADOS	115	375,679	59	168,066.63	59	156,395.80	74	173,465.22	80	200,366.50	91	248,781.09	81	206,886.35	86	280,081.15
	PRÉSTAMOS PERSONALES PARA VEHÍCULOS NUEVOS	3	49,20	4	45,649.30	1	34,384.30	5	33,500.00	6	84,086.76	16	130,836.35	10	126,034.95	14	238,571.00
	PRÉSTAMOS PERSONALES PARA VEHÍCULOS USADOS	440	4,339,183	461	4,719,616.11	348	3,733,130.10	376	4,270,378.87	619	6,673,367.50	1	23,238.00	3	39,240.00	3	61,057.00
	PRÉSTAMOS PERSONALES PARA SOLARES	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	12,166.00	1	24,476.00	0	0.00	1	850.00
	SALDOS DE CRÉDITO PERSONAL	19,907	91,180,348	8,711	40,540,495.13	9,711	46,160,899.79	9,680	44,418,156.90	11,306	51,178,911.63	10,571	48,737,109.08	13,618	58,014,993.90	18,691	80,796,747.61
	SALDOS DE CRÉDITO PERSONAL OROYGOLD	3,318	43,196,311	1,606	20,896,116.13	1,661	21,674,936.88	1,994	23,964,334.19	2,302	25,174,900.13	1,888	19,249,094.08	2,399	19,998,266.04	1,606	12,637,118.86
	SALDOS DE CRÉDITO PERSONAL	1,366	10,940,140	698	26,669,192.47	823	34,937,732.40	861	33,696,884.90	906	32,786,721.40	164	2,120,636.12	293	4,993,333.06	181	2,731,080.80
	SALDOS DE CRÉDITO PERSONAL FLOTILLA	1,461	4,615,178	616	2,044,990.90	648	2,344,956.31	488	1,628,864.38	473	1,637,800.46	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	PRÉSTAMO PARA ADQUISICIÓN DE LA	8	134,443	7	63,468.36	4	120,600.00	12	193,382.78	10	120,457.17	33	386,936.21	67	730,990.90	36	446,332.11
	PRÉSTAMO PARA LA CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE LA	0	0	0	0.00	3	30,400.00	0	0.00	6	36,159.00	10	99,879.40	0	0.00	4	37,864.00
	PRÉSTAMO PARA ADQUISICIÓN DE	0	0	0	0.00	0	0.00	1	20,000.00	0	0.00	1	100.00	1	21,910.00	0	0.00
	PAGO DE IMPUESTOS	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	493	456,593.00	3,147	3,516,851.00	5,800	7,188,144.00
	PAGO DE PRODUCTOS Y	61,652	28,412,064	42,849	21,484,840.00	86,062	31,444,940.66	86,029	39,800,360.40	90,869	44,900,306.16	103,290	61,278,639.26	108,104	68,999,947.73	127,280	175,381,407.06
	PAGO DE LUZ, TELECABLE, TELÉFONO, ETC.	0	0	0	0.00	0	0.00	4,034	2,139,340.67	46,318	44,669,000.30	68,319	74,373,338.22	113,569	98,767,738.34	82,940	83,894,316.69
	Subtotal	**126,983**	**209,032,389**	**112,186**	**212,733,442.30**	**142,303**	**263,481,937.18**	**148,178**	**272,263,044.08**	**201,487**	**343,934,086.56**	**256,849**	**434,491,314.68**	**293,102**	**498,897,890.81**	**288,934**	**514,339,133.88**
Retiros en Efectivo	CUENTAS DE AHORRO	8,340	33,316,729	19,880	86,374,918.00	46,267	206,438,974.18	49,198	214,746,113.90	82,013	319,231,460.46	97,644	364,911,888.13	132,886	537,974,706.21	137,864	608,317,369.40
	SALDOS PREPAGO	95	30,800	536	113,800.00	409	134,340.00	396	150,870.00	213	111,377.00	148	137,509.00	1,891	6,739,498.47	10,501	30,838,850.75
	Subtotal	**8,435**	**33,316,529**	**20,166**	**86,488,718.00**	**46,676**	**206,573,314.18**	**49,604**	**214,896,983.90**	**82,226**	**319,342,837.46**	**97,792**	**365,049,397.13**	**134,776**	**543,713,204.68**	**148,365**	**639,156,220.15**
Venta o recargo de tarjeta	SALDOS PREPAGO	9,339	3,956,984	10,441	5,893,313.68	14,768	4,198,350.13	15,996	4,356,630.16	18,461	4,166,481.33	21,997	4,076,836.49	24,670	3,647,337.34	19,867	4,269,902.82
	Subtotal	**9,339**	**3,956,984**	**10,441**	**5,893,313.68**	**14,768**	**4,198,350.13**	**15,996**	**4,356,630.16**	**18,461**	**4,166,481.33**	**21,997**	**4,076,836.49**	**24,670**	**3,647,337.34**	**19,867**	**4,269,902.82**
Remesas recibidas	REMESAS	40	142,901	67	249,366.00	63	336,700.00	68	407,647.00	63	379,961.00	61	270,936.00	68	384,879.00	77	393,041.00
	Subtotal	**40**	**142,901**	**67**	**249,366.00**	**63**	**336,700.00**	**68**	**407,647.00**	**63**	**379,961.00**	**61**	**270,936.00**	**68**	**384,879.00**	**77**	**393,041.00**
Consulta de movimientos y balances	CUENTAS CORRIENTES NO REMUNERADAS	36	0	331	0.00	980	0.00	1,176	0.00	31,203	0.00	66,984	0.00	112,886	0.00	112,938	0.00
	CUENTAS DE AHORRO	4,895	0	16,460	0.00	39,271	0.00	46,319	0.00	2,297	0.00	3,380	0.00	3,434	0.00	3,333	0.00
	Subtotal	**4,671**	**0**	**16,791**	**0.00**	**40,154**	**0.00**	**46,495**	**0.00**	**33,500**	**0.00**	**69,364**	**0.00**	**116,320**	**0.00**	**116,271**	**0.00**
Total general		167,066	481,534,149	170,617	548,232,346.98	260,908	595,408,474.99	264,207	715,876,311.99	407,780	994,845,479.19	467,764	1,050,139,967.06	700,648	1,879,752,003.84	750,648	2,062,407,351.94

Anexo IV: Anteproyecto de Tesis.

Vicerrectoría de Estudios de Posgrado

Anteproyecto del trabajo para optar por el título de:

Maestría en Administración Financiera

Título:

EFICIENCIA DE LOS SUBAGENTES BANCARIOS EN EL SISTEMA BANCARIO DOMINICANO (Período 2014-2017)

Postulante:

Lic. Edgar Omar Bello

Matricula: 2007-2119

Tutor:

Dr. Reinaldo Ramón Fuentes Plasencia

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

agosto, 2017

INTRODUCCION

La bancarización y la inclusión financiera han venido ganando terreno en el sector financiero como un elemento incluyente de las diferentes clases sociales, amparado en el apoyo de las regulaciones del estado, como una alternativa de desarrollo socioeconómico de las personas y los pueblos, permitiéndoles el acceso al crédito y a los diferentes servicios ofrecidos por las distintas entidades financieras.

Este cambio de paradigma del estado conjuntamente con el sector financiero, dieron contraste a la incorpora la figura del "subagente bancario" en las actividades de intermediación financieras, conociéndose sus orígenes en los países latinoamericanos, siendo Brasil el primero en considerar la inclusión de la clase no bancarizada como medida de reducir la brecha existente del acceso a productos y servicios financieros de bajo costo, así como al crédito financiero, utilizando la figura de "corresponsales no bancarizado" en el año 2000, generando un aumento de los depósitos de clientes nuevos no bancarizado y un crecimiento de las transacciones efectuadas a través de este novedosa canal, sumándose los beneficios colaterales para los usuarios y las propias entidades financieras. Luego de avances mostrados en Brasil, se incorporaron otros países como Colombia, México, Perú y Ecuador entre el 2006 y 2010.

El reglamento de subagente bancario, aprobado junta monetaria (JM) de la República Dominicana en febrero de 2013, autoriza a las entidades de intermediación financiera el uso de pequeños comercios tales como; farmacias, colmados, supermercados, ferreterías, entre otros, para que estos actuaran en nombre de dichas entidades, con lo cual aumentaría el flujo de captaciones de efectivo y la inclusión de nuevos clientes no bancarizados a un costo realmente bajo.

De acuerdo con la revista mí dinero finanzas personales, (2015), los subagentes bancarios, son un medio que aprueban la introducción y aproximación

de muchos dominicanos a las instituciones financieras y a los productos que estas ofrecen. Una nueva oportunidad de negocios adicional que se presenta para todos aquellos comerciantes emprendedores.

Actualmente un subagente bancario puede realizar por cuenta de las entidades financieras las operaciones cotidianas realizadas por estas tales como; depósitos personales y a terceros, retiros de efectivo por el titular de la cuenta, pagos de préstamos, tarjetas de crédito, así como realizar reclamaciones, solicitudes de productos, apertura de cuenta, certificado, tarjetas de crédito y préstamos personales, entre otros servicios previamente autorizado por la JM. (Reglamento Subagente Bancario, (2013).

Considerando los puntos expuestos anteriormente, trataremos de abordar en nuestro tema de investigación el marco conceptual, sus regulaciones, mostrar las cantidades de operaciones realizadas al mes de marzo del 2017, así como la problemática de eficiencia y rentabilidad que afronta el canal subagente bancario, con la finalidad de aportar soluciones que mejoren sus y del sector financiero, así como cambiar la percepción actual del referido canal, convirtiéndolo en un punto atractivo de negocio financiero.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el último estudio realizado en el 2014, se proyectaba que para el 2017, los subagentes bancarios alcanzarían un crecimiento de 4,100, mientras que la inclusión financiera que en ese momento era de 30% de la población total, pasaría a ser un 46%, mientras que la cantidad de nuevos clientes bancarizado sería de 470,000. (Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana, ABCRD, 2014).

Dándole continuidad a las informaciones presentadas en el párrafo precedente, se verifica que la cantidad de subagentes bancarios a diciembre de 2016, se localizaba en 4,426, lo que indica un crecimiento de 7.95% en relación con lo estimado al 2017. En este mismo contexto el canal de subagente realizó un total de 2,006,803 transacciones por un monto ascendente a RD$4,910,168,651 millones, equivalente a un promedio de 37.8 transacciones por subagente. Estadísticas del portal web de la (Superintendencia de Bancos, 2016).

Actualmente, el costo promedio de realizar una transacción a través del área de caja de una entidad financiera ronda el promedio de 75 y 90 pesos dominicanos, sin incluir los cargos por mantenimientos de cuentas que rondan los 150 a 350. Mientras que realizar estas mismas transacciones en el subagente no tiene costo para el usuario, pero aún con todos estos beneficios que el subagente representa para los usuarios, más las comisiones pagadas al propio subagente por las entidades financieras, las cuales oscilan entre 16 a 24 pesos dominicanos, el promedio transaccional por subagente sigue siendo muy bajo.

Al existir esta variación en el costo transaccional, las entidades financieras pueden referir sus clientes a realizar sus operaciones a través del subagente, lo que se reflejaría en un ahorro en relación con el costo beneficio de la atención al cliente. Por otro lado, la ubicación estratégica de los subagentes, le permite disminuir los costos operacionales, en cuanto pago de alquiler, compra de locales

comerciales para la instalación de nueva oficina, adquisición de equipo y utensilios de oficinas, pago de empleados, luz, agua, entre otros, lo que les permite hacer un uso más eficiente de la reinversión del capital.

Considerando estas variaciones de costo beneficio y el poco flujo de transaccional generado hasta el momento, evidencia una baja eficiencia del subagente, provisto que no generan las cantidades de transacciones como para generar márgenes de beneficios que resulten atractivos para el subagente, como para las entidades financieras hasta cierto punto, por lo que se hace necesario realizar una investigación para determinar la eficiencia de los subagentes bancarios en el sistema bancario, que permita a través de la investigación determinar los indicadores de eficiencia necesarios para que estos puedan alcanzar la rentabilidad esperada, enfocada en un aumento de las transacciones, la captación de nuevos clientes no bancarizados y la introducción de un nuevo producto de crédito.

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL:

- Proponer la implementación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional en el canal Subagente Bancario, que permitan alcanzar una mayor eficiencia transaccional, captaciones de nuevos clientes no bancarizados, así como la creación de nuevos productos que mejores la rentabilidad tanto del subagente como de las entidades financieras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer la situación actual de los subagentes bancarios de la República Dominicana.
- Mostrar los principales servicios brindados a través de este canal.
- Identificar la cantidad de subagentes por instituciones financieras y por tipo de comercios afiliados.
- Presentar las estadísticas actuales de los subagentes bancarios.
- Evaluar el impacto a nivel operacional y transaccional de los subagentes Bancarios de los tres principales bancos del Sistema Financiero.
- Incluir nuevos productos financieros que permitan el desarrollo del canal subagente.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica:

El sistema financiero nacional se encuentra en una etapa de innovación con la inclusión de la figura de los subagentes bancarios, a través de su reglamento del subagente bancario aprobado por la junta monetaria (JM), que tiene como objetivo primordial la disminución de las brechas existentes del gran número de personas no bancarizadas, a través del acceso a productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero de bajo costo.

Este crecimiento no se logra únicamente con el incremento del canal subagente bancario, sino a través del incremento operacional del mismo y la captación de nuevos clientes, por lo que este proyecto de investigación busca enfocar la importancia que tienen los subagentes bancarios para las instituciones financieras y a la vez para el propio dueño del negocio donde se encuentra establecido el subagente, a través de la identificación del punto de equilibrio transaccional, permitiéndole proyectar esos ingresos a futuro, mientras que las instituciones financieras, podrán obtener una visión clara sobre la viabilidad de colocación de nuevas oficinas o formular novedosos productos que contribuyan al mejoramiento del subagente y las comunidades de las distintas zonas geográficas.

Considerando lo expuesto en el párrafo precedente y que en la actualidad no existen libros escritos sobre los subagentes bancarios, a excepción de artículos de revistas y pequeños cortes periódicos, consideramos que esta propuesta de investigación será de gran utilidad al aporte bibliográfico, al conocimiento de los docentes sobre la utilización del canal subagente, su entorno regulatorio y su aplicativo en cuanto el reglamento bancario.

Justificación metodológica:

A través de esta propuesta, nos proponemos desarrollar indicadores de eficiencia necesarios para que el canal subagente bancario sirva como soporte del desarrollo sostenible del sistema financiero nacional, a través de un aumento de las transacciones que se realizan y la captación de nuevos clientes no bancarizados. Además, abordaremos los métodos desarrollados por otros países con mira a validar su viabilidad en el país a través de la creación de un punto de equilibrio transaccional, la inclusión de un nuevo y novedoso producto de crédito, el cual permitirá el desarrollo del canal subagente y el aumento de su rentabilidad.

Justificación práctica:

A través de esta propuesta podemos lograr que este canal obtenga un mayor realce como ente precursor del desarrollo de la movilidad y acercamiento del sistema bancario de las clases menos bancarizadas. Además, permitirá obtener mejores estimaciones de rentabilidad y de los ingresos a percibir en el fututo. Esta nueva propuesta será de gran utilidad tanto para las entidades financieras y para el propio subagente.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Abordar los orígenes de los subagentes bancarios, contemplando su historia, modelos negocios, así como estudios e investigaciones realizadas en otros países como Brasil, Colombia, Ecuador, México, Chile, Perú, Bolivia, Nicaragua etc., con la finalidad de lograr estimular la inclusión financiera de las clases menos bancarizadas.

La figura del subagente bancario, surge en el 2013 a través de la aprobación de la junta monetaria, con la finalidad apoyar con la inclusión financiera de las clases menos bancarizada en la república dominicana, a través del acceso fácil a productos y servicios financieros a bajo costo, ya que necesariamente los clientes no tienen que tener una cuenta bancaria en un banco, provisto que estos pueden transaccional utilizando una tarjeta virtual, la cual es recargable y le permite realizar sus operaciones normales de retiros, compra y depósitos.

Entre los principales negocios que pueden ejercer la fusión de subagente se encuentran los supermercados, farmacias, colmados, ferreterías, así como cualquier otro tipo de negocio previamente autorizado por la superintendencia de banco (SB).

Los subagentes podrán realizar las operaciones en nombre de las entidades financieras a cambio de una comisión por las transacciones realizadas por estos, entre las que están; depósitos, transferencias a terceros, pagos a préstamos, tarjetas, así como retiros de cuenta. (Reglamento de Subagente Bancario, 2014).

De acuerdo con los datos publicados por la Superintendencia de Bancos (BS) de la república dominicana, (2017). Al primer trimestre marzo del 2017 existen en el país 4,717 negocios autorizados como Subagentes Bancarios, lo que representa un incremento de 1,481, mientras que a nivel transaccional el canal del subagente realizó un total de 732,648 transacciones por un monto ascendente a

RD$2,062.4 Millones, lo que representa un total de 318,217 para igual período del 2016, lo que invidencia un rápido crecimiento.

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

A continuación, desplegamos los principales conceptos que serán desarrollados durante todo el proceso de la investigación y que son necesarios para la penetración y entendimiento del trabajo. Detallamos como sigue:

- **Inclusión financiera.** La inserción financiera defiende que las personas y las empresas tengan acceso a una gama de servicios financieros prestados a un precio prudente y de una manera comprometida y los utilicen eficientemente. Portal web (Global Findex, portal de Microfinanzas, 2013).

- **La inclusión financiera.** Proceso de acercamiento de las entidades financieras hacia las personas y empresas que realizan una actividad comercial de manera informal, con la finalidad de integrarlo al sistema financiero a través de ofertas de productos o servicios de bajo costos. (Bello, 2017).

- **Subagente bancario.** Personas físicas o jurídicas que realizan una actividad comercial y considerando esta panorámica comercial se hacen elegibles para ser contratadas por entidades financieras para efectuar las operaciones cotidianas en nombre de dichas entidades financieras. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

- **Subagente bancario.** Es el espacio comercial donde se prestan servicios puros y simples a clientes, bajo un contrato operacional suscrito con una entidad financiera que les faculta para ofrecer productos y servicios en su nombre a bajo costo. (Bello, 2017).

- **Bancarización.** Es el grado de utilización de los productos y servicios financieros de los habitantes de un país. (Banco central de reservas del Perú, 2011).

- **Bancarizado.** Persona física o jurídica que utiliza el sistema financiero formal para desarrollar y realizar transacciones propias del sistema a través de la red bancaria disponible. (Gutiérrez, 2016).

- **Banco corresponsal.** Es todo medio comercial que operara como receptor de un banco, realizando determinadas transacciones cotidianas a solicitud y por cuenta del principal. Es la entidad comercial que se encuentra en comunicación continua con el principal independientemente de su ubicación dentro del país. (Bello, 2017).

- **Tarjeta prepago virtual.** Es la tarjeta virtual utilizada como medio de pago por los usuarios que no poseen una cuenta bancaria, la cual consiste en una compra o recarga de un monto determinado a solicitud del dueño, la cual le permite al usuario poder ahorrar, realizar pagos de productos y servicios, así como recibir depósitos. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

- **Cuenta de garantía de los subagentes.** Cuenta exclusiva para los subagentes Bancarios, que funciona como reserva o fondo de efectivo, como garantía de las operaciones que ejecutan los clientes, tales como depósitos, retiros, pagos de préstamos, tarjetas de crédito, etc. (Bello Edgar, 2017).

- **Sistema financiero.** Conjunto de entidades bancarias dirigidas por las mismas disposiciones legales y que están autorizadas para realizar las mismas operaciones, bajo la supervisión de una misma autoridad fiscalizadora. (Banco central de la república dominicana, BCRD).

- **Entidades de intermediación financiera.** Se refiere al conjunto de entidades financieras, que de acuerdo con sus funciones están autorizadas por la superintendencia de bancos (SB) para acordar tanto a personas físicas como personas jurídicas que ejercen una actividad comercial, para ser utilizadas como subagentes bancarios. (Reglamento subagente bancario, 2013, p.8).

- **Punto de equilibrio.** Instrumento financiera que permite fijar el instante en el cual las ventas resguardarán los costos, expresándose en valores, porcentaje y/o unidades, además muestra la dimensión de las ganancias o pérdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto. (Portal web, WWW.Gerencie.com, 2008).

- **Rentabilidad.** Es aquella que establece que se invierta siempre que dicho índice sea mayor que cierto número predeterminado. (Berk y Demarzo, Finanzas Corporativas, 2008, Pág. 741).

- **Préstamo:** Es una obligación (activo) financiero, que nace a través del otorgamiento de un fondo por parte de un acreedor, quien pone en manifiesto un documento no negociable, donde el beneficiario del fondo (prestatario) se compromete o está obligado a reponer en el vencimiento y la forma pactadas ante el acreedor el fondo prestado junto con los intereses acordados. (PERU, 2011).

MARCO ESPACIAL:

La presente propuesta de investigación se transbordará en la provincia de san cristóbal, ciudad san cristóbal, con la finalidad de recabar los montos estimados de comisión pagados por las transacciones y las captaciones de clientes realizados por estos, por cuenta de las entidades financieras.

A través de estos datos pretendemos determinar los indicadores de eficiencia necesarios para obtener el punto de equilibrio de los subagentes bancarios para obtener una mayor rentabilidad.

MARCO TEMPORAL:

Este trabajo de investigación tomará como base las informaciones estadísticas y documentales registradas por la superintendencia de bancos (SB), así como publicaciones e investigaciones realizadas por otros países enmarcadas para el periodo 2014- marzo del 2017.

En relación con los estudios o documentos relacionados con el punto de equilibrio transaccional, se tomarán en consideraciones los conceptos y análisis realizados para alcanzar la rentabilidad esperada de un negocio que presente similitud a los subagentes bancarios sin considerar su fecha de realización y/o publicación.

DISENO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el tema de estudio podemos definirlo como descriptiva documental.

Investigación descriptiva: porque permitirá desarrollar y/o describir las principales características a través de una fase exploratoria que no conocemos sobre los Subagentes Bancarios, tales como; su funcionamiento y su nivel transaccional.

Investigación documental: esta técnica permitirá abordar investigaciones realizadas en otros países como es el caso de México, para tener un enfoque sobre los aspectos relacionados al funcionamiento operacional de los subagentes bancarios, y además abordar las regulaciones y normas de los subagentes bancarios en república dominicana.

Los métodos de investigación serán:

Analítico: este permitirá descomponer todas las informaciones de los subagentes bancarios, con el fin de analizar de forma individual las informaciones suministradas por la (SB) y de esta manera poder identificar el punto de equilibrio transaccional donde realmente estos se hacen rentables.

Deductivo: Este método permitirá abarcar todo lo referente a los aspectos sobre regulaciones y normas legales que rigen a los subagentes bancarios.

Inductivo: Este método permitirá a partir de las variables objeto de estudio, marcar el rumbo de la investigación a los fines de presentar las conclusiones generales de los resultados.

Las fuentes documentales: Fuentes primarias y secundarias

Fuentes Primarias:

Encuesta semi-estructuradas a subagentes bancarios

Secundaria:

- Libros
- Textos
- Artículos de revistas
- Artículos periódicos
- Informes especializados
- Investigaciones

Las técnicas de investigación:

Análisis de datos: Esta técnica permitirá consultar y analizar estadísticas presentadas en el portal web de la (SB), las regulaciones y normativas que rigen los subagentes bancarios, así como investigaciones realizadas por otros países, a los fines de recabar las suficientes informaciones para determinar los objetivos de esta investigación.

Encuestas: A partir de un cuestionario de preguntas semi-estructuradas, con el objetivo de conocer el monto estimado de comisión pagado por las entidades financieras al subagente bancario, por transacciones y captaciones de nuevos clientes. (21 subagente encuestados) aplicado físicamente en diversos lugares de la provincia san cristóbal, municipio san cristóbal.

Población - Muestra

Muestra: El espécimen que vamos a escoger para el adelanto de la pesquisa y las comprobaciones de las variables esencia de estudio, la alcanzaremos mediante un procedimiento de muestreo aleatorio de 21 subagente bancario.

Población: La población que compone esta investigación se corresponde a todos los comercios que operan como subagentes bancarios en la ciudad de san cristóbal.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN
DEDICATORIAS
AGRADECIMIENTOS
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: Antecedentes y evolución de los subagentes bancarios en américa latina y el caribe

1.1 Antecedentes de los subagentes bancarios en américa latina

1.1.1 Marco histórico de los subagentes bancarios en américa latina.
1.1.2 Corresponsales bancarios Brasil
1.1.3 Corresponsal no bancarizados Colombia
1.1.4 Corresponsal bancario México
1.1.5 Agentes bancarios Perú

1.2 Los subagentes bancarios en la república dominicana

1.2.1 Evolución de los subagentes bancarios en la república dominicana
1.2.2 Concentración de los subagentes bancarios por zona geográfica
1.2.3 Situación actual de los subagentes en la república dominicana
1.2.4 Aporte de los subagentes bancarios en república dominicana

1.3 Marco normativo de los subagentes bancarios en república dominicana

1.3.1 Reglamento del subagente bancario
1.3.2 Alcance y aplicación del reglamento bancario

1.4 Marco conceptual del subagente bancario

- Inclusión financiera
- Bancarización
- Bancarizado
- Diferencia entre inclusión financiera y bancarización
- Banco corresponsal
- Subagente bancario
- Cuenta de garantías
- Tarjeta prepago virtual
- Entidades de intermediación financiera
- Producto financiero
- Depósito
- Cuenta bancaria
- Sistema financiero

- Punto de equilibrio
- Importancia del punto de equilibrio
- Rentabilidad
- Préstamo

CAPITULO II: Nivel Operacional y transaccional de los subagentes bancarios en la república dominicana. (2014-marzo de 2017)

2.1 Análisis del nivel operacional y transaccional de los subagentes bancarios de los tres principales bancos del país.

2.1.1 Cantidad de subagentes bancarios por entidades financieras
2.1.2 Operaciones y servicios permitidos en el reglamento de subagente bancario
2.1.3 Cantidad de transacciones realizadas a través de los subagentes bancarios, (2014-marzo de 2017)
2.1.4 Análisis de los depósitos en relación con el PIB de la república dominicana al 31 de marzo 2017.
2.1.5 Costo beneficios de los subagentes bancarios

CAPITULO III: Propuesta implementación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional y la introducción de un nuevo producto de crédito.

3.1 Análisis de la implementación de indicadores de eficiencia a nivel transaccional
3.2 Identificación del punto equilibrio a nivel transaccional del subagente bancario para ser rentable
3.3 Propuesta para la introducción de un nuevo producto de crédito al canal subagente bancario

3.3.1 Diagnóstico de la situación actual
3.3.2 Diseño y analítica del nuevo producto
3.3.3 Análisis foda del nuevo producto

Conclusiones
Recomendaciones
Bibliografía
Anexos

BIBLIOGRAFIA

- Lozano, J., Baldera, V. (noviembre, 2014). Los subagentes bancarios y su aporte a la inclusión financiera de la república dominicana. ABA. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.aba.org.do/index.php/ investigaciones-y-estudios.

- Superintendencia de bancos de la república dominicana (marzo, 2017). Estadísticas de los subagentes bancarios. Obtenido de la word web: http://www.sb.gob.do/transparencia/estadisticassubagentesBancarios.

- Asociación de bancos de la república dominicana, (ABA), (2014). Obtenido de http://www.aba.org.do/

- Raúl J. Orozco, (abril, 2008). Canales alternativos de acceso a servicios financieros. Obtenido el 25 de junio de 2017. De la word web: http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7B9EA6A714-9D3F-227B-CF8C-C4FA5E0968E5%7D.pdf

- Piña, L, (2016). Subagentes bancarios: los colmados y pequeños negocios convertidos en brazos de la banca. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.argentarium.com/veedor/reportajes/14271-los-colmados-y-pequenos-negocios convertidos-en-brazos-de-la-banca/

- Comisión Nacional de Banca y Valores de México (CNBV), (agosto, 2011). Modelos de negocios para la inclusión financiera. Obtenido el 22 de junio de 2017.

- http://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf.

- Banca de oportunidades, (diciembre, 2016). Dimensiones de la inclusión financiera. Obtenido el 23 junio de 2017. De la word web: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co

- Banco BHD-León. Memora anual (2016). Obtenido el 01 de julio de 2017. De la word wed: https//www.bhdleon.com.do

- Metodología elaboración de indicadores de solidez financiera (ISF) (mayo, 2013). Encontrado el 26 de junio 2017. En la Word Web: http://www.felaban.net/archivos_editor/file/METODOLOGIA%20INDICADORES%20DE%20SOLIDEZ%20FINANCIERA.pdf.

- Banco Central de la República Dominicana, (noviembre, 2014). Primera encuesta de cultura económica y financiera de la república dominicana. Obtenido el 02 de junio de 2017. De la word web: http://www.bancentral.gov.do/publicaciones_economicas/otros/Encuesta20141119.pdf

- Bermejo y Fernández, (2014). Análisis de rentabilidad de una oficina bancaria. Encontrado el 26 de junio de 2017. En word web: http://www.asbasupervision.com/es/todos/biblioteca-virtualasba/otros/247ot07/file

- Portafolio finanzas, (febrero 2008). Retirar dinero del banco es cada vez más costoso para ahorradores. Obtenido el 23 de junio de 2017. En la word web: http://www.portafolio.co/economia/finanzas/retirar-dinero-banco-vez-costoso-ahorradores-242858

- Banco Mundial, (noviembre, 2016), Inclusión financiera: Panorama genera. Obtenido el 16 de junio de 2017. De la word web: http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#2

- Banco del Reservas, (diciembre, 2016). Memoria anual. Obtenido el 01 de julio de 2017. De la word web: https://www.banreservas.com

- Reglamento subagente bancario. Monetaria, J. (13 de febrero de 2013). Obtenido del portal web superintendencia de bancos de la república dominicana (SB).

- Mundial, B. (2016). Indice de profundidad de la información crediticia. De la word web: http://datos.bancomundial.org/indicador/IC.CRD.INFO.XQ http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report.

- Hernández, Leticia, (2015) Crecimiento de la bancarización. Obtenido el 24 junio de 2017. De la word web: http://www.elfinanciero.com http://www.elfinanciero.com.mx/economia/crece-bancarizacion-del-51-al-62-en-el-mundo-en-2014-bm.html.

- Banco central de reservas del Perú, B. D. (marzo de 2011). Obtenido el 16 junio de 2017. De la word web: http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/ glosario.html

- Banco Popular Dominicano, (2016). Informe de gestión anual. Obtenido de word web https://www.popularenlinea.com/SiteCollectionImages/personas/informeGestionAnual/2016/descargas/INFORME%20GESTION%20ANUAL%202016.pdf.

- Verónica Trujillo, S. N. (octubre, 2015). Inclusión financiera en américa latina y el caribe: Datos y Tendencias. Obtenido del portal web Fondo Multilateral de Inversiones, (FOMIN) http://www.formin.org.

- Informe Trimestral Económico Bancario Regional, FELABAN, (2016). Obtenido de http://www.felaban.net/archivos_noticias/archivo20161205193030PM.pdf

- Calderón, R., Carbajal, J. y Leyva K. (2014). La Banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. Asociación Latinoamericana de instituciones financieras para el desarrollo–ALIDE. Obtenido https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-la-banca-de-desarrollo-y-la-creacion-de-productos-para-la-inclusion-financiera-2-2014.pdf

- Incentivos para la apertura de corresponsales no bancarios de la banca de las oportunidades en Colombia, CGAP (febrero, 2013). Obtenido de https://www.cgap.org/sites/default/files/colombia_agent_subsidy_program_spanish.pdf

- Noticiero EL Comercio, Perú, (28 de octubre de 2016), Informe sobre el ranking de las 10 regiones que ayudan a bancarizar el Perú, realizado por la firma Equifax, Perú. Obtenido el 3 julio de 2017. De la word web: http://elcomercio.pe/economia/peru/ranking-10-regiones-ayudan-bancarizar-peru-227772

Anexo V: Formato de entrevista aplicado.

Buenos días/tardes

La siguiente encuesta tiene como finalidad obtener los resultados que permitan visualizar los beneficios percibidos por los subagentes bancarios de la ciudad de san cristóbal por la cantidad de transacciones realizadas por los clientes, así como por las captaciones y referimientos de nuevos clientes no bancarizado realizado por el propio subagente.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente las preguntas que se presenta a continuación que solicitan su opinión sobre las transacciones realizadas a través del subagente bancario y responda las preguntas lo más objetivamente posible. Los datos suministrados son confidenciales y exclusivamente de uso académico, no tienen que poner nombres. Por favor encierre en un círculo o tache con una "X" de acuerdo a su criterio las preguntas siguientes:

Aspectos Generales:

1. Características de los encuestados

Sexo: a) Femenino b) Masculino

Edad: a) De 18 a 30 b) De 30 a 45 c) De 45 a 55 d) De 55 a 65

Beneficios y comisiones:

2. Conoce usted los beneficios que proporciona el Subagente Bancario:

a) Si b) No

3. Sabe cuáles transacciones le proporcionan una mayor rentabilidad:

a) Si b) No

4. Cuáles de las siguientes transacciones son las que más se realizan:

a) Depósitos a cuenta

b) Pago de préstamos

c) Pago de tarjetas de créditos

d) Pago de servicios (Luz, Tele-cable, Teléfonos)

e) Pago de impuestos

f) Recargas de Móvil

5. Cantidad de transacciones promedio que realiza el subagente diariamente:

a) 1-25

b) 25-50

c) 50-75

d) 75 en adelante

6. Sabes usted la cantidad de transacciones que debe realizar diariamente para ser más rentable.

a) Si b) No

7. EL ingreso promedio mensual percibido por el subagente bancario es:

a) De RD$1,000 a RD$10,000

b) De RD$11,000 a RD$20,000

c) De RD$21,000 a RD$30,000

d) De RD$31,000 en adelante

8. Recibe algún tipo beneficios tales como:

a) Incentivos por referimientos de clientes

b) Incentivos por cumplimiento de metas

9. Las comisiones recibidas por las transacciones de pago de préstamo y tarjetas de crédito rondan los:

a) 2-4 Pesos

b) 5-6 Pesos

c) 7-8 Pesos

d) 9 Pesos en adelante

10. Las comisiones recibidas por afiliación o referimientos de nuevos clientes es:

a) 5-15 Pesos

b) 16-25 Pesos

c) 26-35 Pesos

d) 36 Pesos en adelante

11. La comisión por retiros de cuentas es de:

a) 0.4% por cada retiro

b) 0.6% por cada retiro

c) 0.8% por cada retiro

d) 1% en adelante por cada retiro

12. Que otra transacción le generan comisiones y que porciento promedio recibe.

_____
_____
_____
_____
_____

13. Que mejoras usted pudiera implementar para que el sistema del subagente bancario genere una mayor cantidad de transacciones y una mayor rentabilidad.

_____
_____
_____
_____

14. Que productos usted entiende debería ser agregado al sistema del subagente bancario para que se dinamice este sector.

_____
_____
_____
_____
_____

15. Finalmente, cómo se siente usted con los beneficios recibidos por el sistema de subagente bancario.

a) Muy satisfecho

b) Satisfecho

c) Insatisfecho

d) Ni satisfecho, ni insatisfecho

Estudio sobre los beneficios percibidos por los subagentes bancarios en el municipio de San Cristóbal, provincia San Cristóbal julio-agosto 2017, en relación con las comisiones recibidas por las transacciones realizadas por los clientes.