

Corresponsales Bancarios

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) supervisa a las instituciones financieras, con el fin de que cuenten con las medidas y controles para brindarte seguridad en los servicios bancarios proporcionados a través de comercios y establecimientos. *Estos comercios o establecimientos son conocidos como Corresponsales.*

Los controles que deben implementar los bancos para poder brindar sus servicios a través de sus Corresponsales comprenden aspectos operativos y técnicos, así como los mecanismos para proteger la información de los clientes que realizan una operación.

Si quieres conocer el detalle de la normatividad aplicable para este tipo de operaciones puedes consultar la página de Internet de la CNBV www.cnbv.gob.mx En la sección de normatividad busca la Circular Única de Bancos y en el capítulo XI del título V podrás encontrar el detalle correspondiente.

Por otro lado, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer equidad en las relaciones entre éstos. Asimismo, la CONDUSEF supervisa y regula a las instituciones financieras en materia de protección de los intereses de los usuarios, de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero. Puedes obtener mayor información de la operación de los bancos con comisionistas a través de su página de Internet www.condusef.gob.mx



Recomendaciones para el Uso de los Servicios Bancarios con Corresponsales



¿Qué es un Corresponsal Bancario?

Un Corresponsal Bancario es un establecimiento **comercial** en el que puedes realizar algunas **operaciones bancarias**. Dicho establecimiento debe estar autorizado para actuar en nombre y por cuenta de un banco.

La gama de operaciones que puedes realizar en cada Corresponsal la define cada uno de los bancos que han celebrado un contrato con el establecimiento comercial para este fin. De este modo, no todos los Corresponsales ofrecen los mismos servicios. Las operaciones que pueden ofrecer son:

- Pago de servicios como: teléfono, luz, televisión de paga, gas u otros, ya sea en efectivo o con cargo a una tarjeta bancaria de débito, crédito o prepagada
- Retiros de efectivo de tu cuenta
- Depósitos a tu cuenta o de terceros, en efectivo o con cheque.
- Pagos de créditos como tarjetas de crédito o créditos de vivienda, en efectivo o con cargo a tu tarjeta bancaria de débito, crédito o prepagada.
- Transferencias de dinero y remesas.
- Compra y activación de tarjetas prepagadas bancarias.
- Cobro de cheques.
- Consulta de saldos y movimientos.
- Apertura de cuentas con límites en depósitos al mes.

¿Para qué sirve un Corresponsal Bancario?

Si en tu comunidad no existe una sucursal bancaria, un Corresponsal Bancario te puede permitir realizar tus operaciones ahorrándote tiempo y dinero. Asimismo, te permite aprovechar tus visitas a los establecimientos comerciales a los que acudes cotidianamente y que te resultan familiares, para hacer operaciones bancarias de forma cómoda y segura.

Medidas de Protección al Cliente

Las operaciones a través de Corresponsales Bancarios se ejecutan de forma segura y al momento, por lo que podrás disponer de tus depósitos de inmediato, si así lo requieres.

Tu información es transmitida y almacenada de forma segura, por lo que un tercero no puede acceder a ella. Sólo podrás realizar retiros y consultas de saldos, utilizando tu tarjeta y tu Número de Identificación Personal (NIP) ó algún medio seguro autorizado por la CNBV para proteger tu dinero. De esta manera, las operaciones que realices a través de Corresponsales Bancarios son tan seguras como si las realizaras en una ventanilla bancaria en una sucursal tradicional.

El Corresponsal Bancario deberá proporcionarte el comprobante de tu operación, que contendrá datos detallados de tu transacción y teléfonos del banco para atender tus dudas o quejas.

Como medida de seguridad, tus operaciones están limitadas, por lo que podrás realizar:

- Retiros de Efectivo y Pagos de Cheques hasta por 1,500 UDIs diarios por cada cuenta (\$6,600 aprox.)¹
- Depósitos en efectivo y con cheque del mismo banco hasta por 4,000 UDIs por cuenta diarios (\$17,700 aprox.)¹

Sin embargo, cada banco podrá establecer sus propios límites sin exceder los establecidos por la CNBV



¹UDI: Unidades de Inversión, establecidas por Banco de México.
Tipo de cambio utilizado: 1 UDI es equivalente a \$4.4 Pesos

Recomendaciones al Realizar Operaciones Bancarias con Corresponsales

- Nunca digas o entregues por escrito tu Número de Identificación Personal (NIP) al cajero o encargado del comercio. El NIP lo debes introducir tú mismo en el dispositivo y no debe conocerlo nadie más.
- Si haces un retiro de efectivo o una consulta de saldo o movimientos, debes teclear tu NIP en la terminal o equipo electrónico. Observa que tu NIP no aparezca en la pantalla del equipo electrónico del comercio y que nadie pueda leerlo.
- No pierdas de vista tu tarjeta durante la operación que realices.



- Exige siempre el comprobante de tu operación que deberá incluir lo siguiente:
 - El tipo de operación que hiciste (retiro, depósito, pago de servicio, etc.)
 - Información del número de cuenta sobre la cual hiciste la operación
 - El monto de la operación
 - El nombre del banco
 - El nombre del comercio donde realizaste la operación
 - Teléfonos de contacto del banco para que puedas reportar quejas
- Si consultas el saldo de tu cuenta o tarjeta en un comercio, fijate que el operador no emita un duplicado del comprobante.
- El comercio no te puede obligar a que compres algún producto para hacer tu operación bancaria.
- Sólo el banco puede cobrarte comisiones por la operación que realices. El cobro deberá reflejarse en el mismo comprobante de la operación que realizaste o en tu estado de cuenta.