

Caracterización del ecosistema de **CORRESPONSALÍA** física en Colombia



**BANCA DE LAS
OPORTUNIDADES**



Caracterización del ecosistema de corresponsalía física en Colombia



Paola Arias

Directora

Lorena García S.

Coordinadora de planes y programas

María Camila Guzmán Lozano

Ejecutiva de planes y programas

Agradecimientos especiales a Logique Consulting,
quienes contribuyeron con su conocimiento
a la construcción de este documento.



Juan Pablo
Larsen Andrade

POSSE
HERRERA
RUIZ

1

INTRODUCCIÓN - pág. 6

2

RESUMEN EJECUTIVO - pág. 8

3

DIMENSIÓN FUNCIONAL **COMPONENTES FUNCIONALES**

- 3.1. Definición y alcance del canal de corresponsalía - **pág. 12**
- 3.2. Componentes funcionales - **pág. 12**
 - 3.2.1. Componente operativo - **pág. 13**
 - 3.2.2. Componente tecnológico - **pág. 13**
 - 3.2.3. Componente comercial y financiero - **pág. 13**
 - 3.2.4. Componente gestión de riesgos - **pág. 14**
 - 3.2.5. Componente legal - **pág. 14**
- 3.3. De los componentes funcionales a las capas de operación - **pág. 14**

4

DIMENSIÓN TAXONOMÍA **TIPOS DE CORRESPONSALÍA**

- 4.1. PRIMER CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: según modelo de administración y operación de los puntos - **pág. 16**
- 4.2. SEGUNDO CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: Según tipo de comercio o establecimientos donde se presta el servicio Tipología de comercios - **pág. 21**
- 4.3. TERCER CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: Según modelo de cupo de operación - **pág. 81**

5

DIMENSIÓN ARQUITECTURA POR CAPAS **ACTORES E INTERACCIÓN POR CAPAS**

- 5.1. Capa de interacción tecnológica - **pág. 32**
- 5.2. Capa de gestión de puntos - **pág. 33**
- 5.3. Capa de integración - **pág. 34**
- 5.4. Capa de control - **pág. 35**

6

BIBLIOGRAFÍA - pág. 38

GLOSARIO

A continuación, se presenta un glosario con los principales términos empleados a lo largo del informe para facilitar su comprensión y ofrecer claridad sobre los conceptos clave abordados.

CAPEX	Inversiones iniciales requeridas para habilitar el canal, como adquisición de equipos, adecuación del punto e implementación tecnológica.
Capacitación del corresponsal	Obligación de la entidad financiera de formar al corresponsal en todos los procedimientos necesarios para operar: Normatividad aplicable, prevención de riesgos, uso del terminal, manejo de efectivo, límites, LA/FT y protocolos de contingencia. Esta capacitación debe entregarse antes de iniciar operaciones y actualizarse cuando haya cambios normativos u operativos, garantizando que el corresponsal siempre opere conforme a los estándares del contrato.
Capilaridad	La capilaridad financiera es la capacidad de una entidad o red para penetrar profundamente en el mercado, alcanzando de manera eficiente zonas remotas o segmentos no bancarizados. Tiene que ver con la cobertura territorial, el acceso e inclusión y la eficiencia.
Conexión/ interfaz	Mecanismos de comunicación e infraestructura tecnológica que habilita la operación de punta a punta, permitiendo la conexión de los dispositivos (POS, terminales) y la integración con los sistemas y plataformas que facilitan la autorización y procesamiento de las transacciones. Es un requisito legal que todas las operaciones se realicen a través de terminales conectados directamente a la plataforma tecnológica de la entidad financiera (conexión online). Si la comunicación se cae, el corresponsal no puede operar, ya que no se permite ninguna transacción offline, manual o diferida.
Corresponsal/ punto o canal de corresponsalía	Persona natural o jurídica autorizada para prestar determinados servicios financieros en nombre de una entidad financiera. Desde el enfoque legal actúa bajo cuenta y riesgo de la entidad financiera; desde el enfoque operativo funciona como un punto de atención cercano, atendiendo clientes mediante un terminal electrónico que debe estar en línea, cumpliendo límites y gestionando efectivo bajo estándares establecidos por la entidad financiera.
Custodia del efectivo	Responsabilidad respecto al manejo seguro del dinero recibido por las transacciones financieras realizadas en el punto de corresponsalía. Jurídicamente se deben cumplir medidas fijadas en el contrato (seguros, consignaciones periódicas, límites de efectivo). Operativamente implica, entre otros, administrar caja, arqueo, cierres, depósitos oportunos, uso de sistemas de seguridad y reporte inmediato de inconsistencias.
Diferenciación de servicios	Obligación legal para corresponsales que atienden varias entidades financieras, quienes deben garantizar que los servicios de cada entidad se identifiquen claramente. En la operación implica señalización visible, posibles terminales diferenciados, comunicaciones claras y evitar cualquier confusión o preferencia entre entidades.
Disponibilidad técnica	Indicador que mide el porcentaje de tiempo durante el cual la plataforma tecnológica y los terminales del corresponsal se encuentran conectados y operativos frente al sistema central de la entidad, independientemente de su capacidad real de atención al usuario.
Disponibilidad operativa	Indicador que mide el porcentaje de tiempo en el cual el punto de atención puede prestar efectivamente el servicio al usuario final, considerando variables como el horario del establecimiento, la disponibilidad de liquidez y las condiciones de conectividad local.
Extractos	Documento que puede emitir el corresponsal mediante el terminal autorizado, con fecha, hora, monto y datos de la entidad financiera. El documento debe imprimirse exclusivamente desde el sistema de la entidad financiera y nunca elaborarse manualmente.
Flotación	El monto de recursos (efectivo o saldo electrónico) que el punto de corresponsalía debe mantener disponible y/o que queda temporalmente en su poder para poder realizar las operaciones autorizadas en nombre de la entidad financiera, antes de ser compensadas, conciliadas o trasladadas a la entidad financiera.
Gestión de riesgos	Conjunto de políticas, procedimientos y obligaciones legales que deben implementar las entidades financieras y sus corresponsales para identificar, mitigar y monitorear riesgos financieros (crédito, liquidez y mercado) y no financieros (operativo, legal, fraude, reputacional y de lavado de activos y financiación del terrorismo). Operativamente se materializa a través de controles como manejo de caja, monitoreo de transacciones inusuales, establecimiento de límites automáticos, generación de alertas, auditorías y cumplimiento de reportes regulatorios obligatorios.
Gestión Integral del Punto de Corresponsalía	Modelo de gobierno, administración y control mediante el cual la entidad financiera diseña, implementa y supervisa el funcionamiento de cada punto de corresponsalía, definiendo las actividades, responsabilidades, controles y mecanismos de seguimiento a lo largo de las distintas capas de delegación operativa, tecnológica y administrativa que pueden intervenir en la prestación del servicio. Este modelo comprende la gestión integral de los componentes comerciales, operativos, tecnológicos, de servicio, cumplimiento y administración de riesgos, garantizando que, independientemente del nivel de participación de terceros, la entidad financiera mantenga capacidades efectivas de dirección, supervisión, auditoría, trazabilidad e intervención sobre la totalidad de la cadena operativa, conservando en todo momento la responsabilidad legal, regulatoria y de cara al consumidor financiero.
Idoneidad del corresponsal	Condiciones exigidas por la entidad financiera en cumplimiento de la regulación aplicable y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con solvencia moral, capacidad técnica y recursos adecuados. Operativamente significa que el punto de corresponsalía debe contar con espacio seguro, personal confiable, conectividad estable, flujo mínimo de clientes y no estar inmerso en situaciones que comprometan su reputación.
Infraestructura tecnológica	Conjunto de herramientas que permiten al corresponsal operar en línea con la entidad financiera. Jurídicamente debe cumplir exigencias técnicas definidas por la SFC. Operativamente incluye: terminal,

	impresora, lector, red segura, energía estable, sistema de alimentación ininterrumpida (UPS por sus siglas en inglés Uninterruptible Power Supply) y soporte técnico garantizado.
Límites transaccionales	Montos máximos por tipo de transacción definidos para mitigar riesgos. Son obligatorios por norma y operativamente se configuran en el sistema para controlar montos, frecuencia, número de operaciones y tipo de servicio por cliente o por punto.
OPEX	Costos recurrentes directamente asociados a la operación del corresponsal, incluyendo comisiones, conectividad, mantenimiento, procesamiento transaccional y soporte.
Protocolo de Store & Forward	El modo Store and Forward permite que, si cae el internet del punto físico, la terminal guarde la transacción y la envíe cuando vuelva la red. Por tanto, es un mecanismo de continuidad operativa mediante el cual el terminal del corresponsal registra temporalmente las transacciones cuando no existe comunicación en tiempo real con los sistemas de la entidad financiera y las transmite automáticamente una vez se restablece la conectividad, de conformidad con los parámetros de seguridad, autenticación, límites transaccionales y validaciones previamente definidos por la entidad.
Publicidad y promoción	Acción autorizada para corresponsales que permite difundir servicios de la entidad financiera, siempre conforme a lineamientos contractuales y regulatorios. En operación implica usar solo material autorizado, sin ofrecer servicios no pactados.
Riesgo de fraude	El riesgo de fraude puede generar pérdidas derivadas de conductas engañosas o malintencionadas en las operaciones, incluyendo validación errada de identidad, monitoreo de operaciones por partes no autorizadas, reducción de controles antifraude, alertas y usos indebidos del canal.
Seguridad física	Protección del punto de corresponsalía frente a riesgos físicos, incluyendo manejo de efectivo, infraestructura de seguridad (cajas, y sistemas de videovigilancia de circuito cerrado de televisión [CCTV, por sus siglas en inglés <i>Closed-Circuit Television</i>]), transporte de valores y prevención de robos.
Terminal electrónico	Conjunto de dispositivos, aplicaciones o soluciones tecnológicas que actúan como interfaz operativa entre el corresponsal y la entidad financiera, permitiendo la ejecución, validación, registro y control de las transacciones financieras, con cumplimiento de los requisitos jurídicos, operativos y de seguridad definidos por la normativa vigente, independientemente del soporte físico o digital utilizado.
Tercero	Persona jurídica que brinda apoyo en la gestión de los puntos de corresponsalía, facilitando la relación operativa, tecnológica y administrativa entre la entidad financiera y los puntos. Incluyendo, entre otras funciones, la instalación y gestión de terminales, la provisión de conectividad, el soporte técnico, la estandarización de procesos y el aseguramiento de estándares operativos y de servicio, sin que ello implique una transferencia o dilución de la responsabilidad de la entidad financiera frente al consumidor financiero. La responsabilidad legal, regulatoria y de cara al cliente final es indelegable y no se traslada. La entidad financiera debe garantizar, mediante mecanismos contractuales y de gobierno, capacidades efectivas de control, supervisión, auditoría, trazabilidad.
Timeout	Es el parámetro técnico y de control operativo que establece el tiempo máximo de espera para que un nodo de la red reciba la respuesta de autorización o confirmación de una transacción desde el core bancario.

Tabla 1: Glosario.

1

INTRODUCCIÓN



La función central del canal de corresponsalía ha sido expandir y consolidar la presencia física del sistema financiero a lo largo del territorio nacional, mediante una infraestructura más costo-eficiente que la de la red tradicional de sucursales bancarias. La cobertura e inclusión lograda con este canal ha sido especialmente relevante en las zonas apartadas del país, con baja densidad poblacional, alta dispersión geográfica y escasa provisión de bienes públicos, donde la operación de sucursales no resulta viable ni rentable. Gracias a los corresponsales, desde 2015 el 100% de los municipios cuenta con al menos un punto de acceso físico al sistema financiero, cuando en 2006 cerca del 30% carecía de presencia financiera física (Banca de las Oportunidades, 2026, Corresponsales 2.0 en Colombia).

Este canal ha permitido a las entidades financieras extender la provisión de sus servicios a través de puntos de atención ubicados en comercios de terceros. Su riqueza radica en que se ha apalancado en una amplia diversidad de puntos, que van desde los comercios de barrio, pasando por los comercios de gran formato, hasta los comercios especializados, creados específicamente para prestar servicios de corresponsalía. Esta diversidad ha favorecido el desarrollo de una serie de puntos de corresponsalía con atributos diferenciados, que responden a distintas estrategias de cobertura y modelos de negocio, y ha sido determinante para la expansión del canal a lo largo del país. Los distintos esquemas, además, se articulan de manera complementaria, generando sinergias que amplían el alcance de los servicios financieros, optimizan la capacidad de atención y fortalecen los objetivos de inclusión financiera.

Bajo este sistema de corresponsales, las entidades financieras vinculan comercios aprovechando su infraestructura física y su capacidad operativa. Los beneficios son mutuos. Para las entidades financieras, el canal permite una expansión rápida y de bajo costo, pues se apoya en comercios ya existentes y en funcionamiento, cercanos e integrados a la cotidianidad de las personas, así como en infraestructuras más livianas y de menor costo especializadas en atender las necesidades transaccionales de los clientes. Para los clientes, les permite tener acceso a puntos de atención cerca de donde viven (CGAP. Hernández, Emilio. 2021. Para el comercio, la corresponsalía es una actividad complementaria a su negocio principal que representa una fuente adicional de ingresos a través de comisiones, mayor flujo de clientes y oportunidades de venta cruzada.

Ahora bien, la corresponsalía en Colombia no responde a una arquitectura única y homogénea, sino a un ecosistema diverso en el que confluyen distintos actores, modelos y configuraciones operativas y tecnológicas. La gestión y el relacionamiento de los comercios que actúan como puntos de atención son realizados, en algunos casos, directamente por las entidades financieras y, en otros, a través de terceros.

El presente estudio describe la arquitectura del ecosistema de corresponsalía financiera física en Colombia, con el propósito de caracterizar sus actores, modelos de funcionamiento, tecnologías implementadas, esquemas operativos y marcos normativos. Para este análisis se construye una taxonomía del canal a partir de tres criterios:

- i. los modelos de administración y operación de los puntos,
- ii. la tipología del comercio que presta el servicio como corresponsal y
- iii. los cupos para la gestión operativa del canal.

El presente documento se estructura en seis capítulos. Tras esta introducción, el **Capítulo 2** presenta un resumen ejecutivo con los principales hallazgos y de la taxonomía propuesta para analizar el ecosistema de corresponsalía física en Colombia. El **Capítulo 3** describe el canal y su funcionamiento general, examinando los componentes operativos, tecnológicos, comerciales, financieros, de gestión de riesgos y jurídicos que soportan su operación. El **Capítulo 4** desarrolla la taxonomía ya mencionada. El **Capítulo 5** articula los componentes de los capítulos anteriores con la taxonomía para explicar en más detalle y finalmente, el **Capítulo 6** presenta las principales conclusiones y reflexiones sobre los retos y oportunidades del canal en Colombia.

Este informe constituye un insumo técnico para la evaluación del canal de corresponsalía física, orientado a promover un modelo más interoperable, eficiente, sostenible e inclusivo.¹

¹ **Interoperable:** atributo del canal que se refiere a su capacidad de habilitar la interacción y operación entre múltiples entidades financieras y participantes del ecosistema, permitiendo que los usuarios realicen transacciones y accedan a servicios financieros de distintas entidades a través de un mismo punto de corresponsalía. **Eficiente:** atributo del canal que aprovecha esquemas operativos y tecnológicos para optimizar recursos, reducir fricciones y mejorar la experiencia de los clientes; **Sostenible:** atributo del canal que equilibra los incentivos de los diferentes actores, fomenta relaciones de largo plazo y asegura la continuidad y viabilidad del servicio en el tiempo.; **Inclusivo:** atributo del canal que responde a las necesidades de los territorios y sus poblaciones, reconoce su diversidad facilita el cierre a las brecha de acceso y uso de servicios financieros, actuando preferentemente como un canal de la última milla.

2

RESUMEN EJECUTIVO



El canal de corresponsalía es un ecosistema de múltiples actores que articula procesos operativos, tecnológicos, financieros, comerciales y regulatorios. Mediante este esquema, las entidades financieras extienden su cobertura y ofrecen servicios financieros a través de terceros no financieros, gestionando los riesgos y responsabilidades asociados. Su propósito es extender el acceso a servicios financieros, particularmente en territorios donde la infraestructura financiera tradicional resulta económicamente inviable. Entre los servicios que pueden prestarse a través del canal se encuentran depósitos (Cash in - CI) y retiros (Cash out - CO), recaudos, recepción de solicitudes de crédito y recepción de documentación para apertura de depósitos. No obstante, la actividad del canal se ha concentrado principalmente en operaciones de CI y CO, desaprovechando su potencial para ampliar la oferta de servicios financieros y mejorar los niveles de transaccionalidad.

En Colombia, la corresponsalía física no responde a una arquitectura única y homogénea. Por el contrario, coexisten diferentes configuraciones operativas, comerciales y tecnológicas. Esta diversidad ha sido determinante para ampliar la cobertura del sistema financiero en un país tan heterogéneo como Colombia, tanto por su geografía y los niveles de conectividad física y digital, como por las diferencias en sus características sociodemográficas, económicas y culturales. Los niveles de capilaridad que hoy caracterizan a la corresponsalía difícilmente se habrían alcanzado bajo un modelo uniforme (*one-size-fits-all*).

Dada esta diversidad, el análisis y la caracterización del canal requieren abordarlo desde distintas perspectivas complementarias. Para ello, este informe examina tres dimensiones: **la funcional**, que describe las funciones necesarias para la prestación del servicio; **la de taxonomía**, que caracteriza los diferentes modelos y tipos de corresponsales; y **la de arquitectura operativa**, que explica cómo interactúan los distintos actores, procesos y sistemas que hacen posible la operación del canal.

Dimensión Funcional.

Desde una perspectiva funcional, la operación de la corresponsalía se organiza alrededor de cinco componentes: **1) operativo, 2) tecnológico, 3) comercial y financiero, 4) gestión de riesgos y 5) legal. El componente operativo** comprende, entre otros aspectos, los acuerdos de niveles de servicio, la captura, liquidación y conciliación de transacciones, la gestión del efectivo y el ciclo de vida de los puntos. **El componente tecnológico** comprende la infraestructura física y digital, la conectividad y los mecanismos de integración que permiten ejecutar las operaciones. **El componente comercial y financiero** incorpora la vinculación de puntos, la estructura de CAPEX y OPEX, la gestión del personal y los acuerdos económicos. **El componente de gestión de riesgos** contempla la identificación y gestión de riesgos operativos, financieros, tecnológicos, estratégicos y reputacionales asociados a la operación del canal. **Finalmente, el componente legal** comprende las relaciones contractuales entre las

partes, la titularidad y operación de los puntos, los acuerdos de exclusividad, la asignación de responsabilidades y el cumplimiento del marco normativo aplicable, incluyendo las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, la protección al consumidor financiero y demás obligaciones regulatorias.

Dimensión Taxonomía.

Por su parte, la taxonomía de los puntos de corresponsalía física permite identificar y clasificar las diferentes modalidades de corresponsales a partir de tres criterios: (i) el modelo de operación y administración del punto; (ii) el tipo de comercio o establecimiento donde se presta el servicio y (iii) el modelo operativo de cupo de operación, que se refiere al mecanismo mediante el cual se administra la capacidad transaccional y la exposición financiera asociada a la operación de un punto de corresponsalía. Este cupo actúa simultáneamente como mecanismo de continuidad operativa y como herramienta de gestión de riesgos, evitando que la entidad financiera tenga una sobreexposición con un punto.

La taxonomía de acuerdo con **(i) el modelo de administración y operación de los puntos**, clasifica la corresponsalía en modelo propio y modelo tercerizado. En ambos casos, la entidad financiera mantiene la responsabilidad frente al consumidor financiero y la autoridad de supervisión.

En el modelo propio, la entidad mantiene la relación contractual directa con el comercio y conserva el control estratégico sobre la administración, operación, infraestructura y gestión del punto. No obstante, puede apoyarse en mayor o menor medida, en terceros para actividades específicas, principalmente operativas, tecnológicas o transaccionales, sin que ello implique la transferencia de la responsabilidad sobre la dirección y funcionamiento del canal. Este modelo ofrece mayor control y trazabilidad, pero implica una mayor participación de la entidad en el CAPEX y OPEX.

En el modelo tercerizado, la entidad financiera mantiene una relación contractual con un tercero administrador u operador de red, quien vincula, agrega y gestiona los comercios en representación de la entidad. Esta figura se conoce internacionalmente como administradores de redes de agentes o agregadores (*agent network managers CGAP*) Este modelo permite expandir rápidamente la cobertura y aprovechar capacidades tecnológicas, comerciales y territoriales desarrolladas por esos terceros, quienes prestan el canal a múltiples entidades financieras. Sin embargo, aumenta la dependencia de las entidades financieras frente a este tercero y la complejidad de supervisar una red heterogénea.

La diferencia fundamental entre ambos modelos puede sintetizarse como un *trade-off* entre control y escala. Mientras que el modelo propio ofrece mayor control directo y estratégico de la entidad financieras sobre los puntos de corresponsalía, el tercerizado facilita la expansión y la cobertura con una estructura financiera más liviana a partir de una agregación de puntos por parte del tercero administrador u operador de red, figura que no se encuentra regulada.

La taxonomía de acuerdo con **(ii) tipo de comercio o establecimientos donde se presta el servicio**, identifica tres categorías: comercios de barrio, comercios de gran formato o grandes superficies y comercios especializados. En las dos primeras categorías, la corresponsalía constituye una actividad complementaria al negocio principal del establecimiento. En contraste, los comercios especializados son puntos creados

específicamente para prestar servicios de corresponsalía, complementando esta actividad con otros servicios transaccionales.

Los comercios de barrio constituyen la tipología de corresponsal con mayor capilaridad territorial, gracias a su presencia en prácticamente todos los municipios y barrios del país, tanto urbanos como rurales. Dentro de esta categoría se encuentran establecimientos como tiendas, papelerías, ferreterías, misceláneas y farmacias, que suelen operar como negocios de pequeña escala y administración familiar o independiente. Su principal fortaleza radica en la cercanía con las comunidades; sin embargo, también enfrentan importantes limitaciones asociadas a su dependencia del efectivo y a su capacidad de capital de trabajo. En consecuencia, la disponibilidad de cupo y liquidez suele ser el principal factor que restringe la atención de transacciones, especialmente operaciones de retiro. A ello se suman desafíos relacionados con la sostenibilidad económica de estos negocios. Según Fenalco², el 16,36% de las tiendas se encuentra en situación crítica, con menos de tres meses de sostenibilidad financiera.

Los comercios de gran formato, como almacenes y tiendas de cadena, grandes superficies, tiendas de conveniencia, estaciones de servicio y empresas de giros y apuestas, se caracterizan por manejar altos volúmenes transaccionales y operar bajo procesos más estandarizados. Su principal fortaleza radica en su eficiencia operativa, capacidad de replicación y mayor solidez financiera, lo que les permite mantener niveles más altos de liquidez y continuidad en la prestación del servicio. Sin embargo, su presencia se concentra principalmente en zonas urbanas y periurbanas, lo que limita su contribución a la cobertura en territorios rurales o dispersos. Asimismo, la alta rotación de personal, la necesidad de capacitación permanente y la coexistencia de la actividad de corresponsalía con las funciones propias del establecimiento generan desafíos para el control y la calidad del servicio.

Los comercios especializados tienen como actividad principal la prestación de servicios financieros, transaccionales y de recaudo. En la industria se conocen como puntos robustos o kioscos transaccionales. Operan como nodos de alta capacidad, con mayores niveles de especialización, disponibilidad y seguridad, y son particularmente relevantes para absorber grandes volúmenes y descongestionar otros canales presenciales de las entidades financieras. Su principal limitación radica en su estructura operativa intensiva en recursos, que requiere mayores inversiones en infraestructura, tecnología, seguridad y gestión de efectivo para garantizar niveles altos de disponibilidad y capacidad transaccional.

La taxonomía de acuerdo con el tercer y último criterio (iii) **modelo de cupo de operación** clasifica la corresponsalía en modalidad de prepago o pospago.

En la modalidad prepago, las operaciones se autorizan contra un saldo previamente fondeado por el comercio, lo que reduce la exposición a riesgos, aunque limita la capacidad transaccional al monto disponible.

En la modalidad pospago este cupo puede ser asignado directamente al comercio o centralizado en el tercero administrador u operador de red, que puede recibir un cupo global y distribuirlo entre los comercios de su red. Esto introduce una capa adicional de

² Federación Nacional de Comerciantes Empresarios (Fenalco). (2026, 12 de mayo). *La mayoría de tiendas de barrio operan en "modo supervivencia" ante caída de ingresos y presión de costos en 2026*. <https://www.fenalco.com.co/blog/noticias-10/la-mayoria-de-tiendas-de-barrio-operan-en-modo-supervivencia-ante-caida-de-ingresos-y-presion-de-costos-en-2026-fenalco-8830>

gestión del riesgo y convierte al tercero en un actor relevante en la administración de la liquidez y capacidad transaccional del ecosistema. El cupo se consume dinámicamente en función de las transacciones realizadas por el punto de corresponsalía y se restablece mediante la consignación, traslado o compensación de los recursos recaudados.

El cupo pospago permite una mayor flexibilidad operativa, pero requiere mecanismos más sofisticados de monitoreo, conciliación y gestión de liquidez. Para los comercios, este cupo es una ventaja porque les permite operar sin poner recursos propios, pero también puede representar un desafío: liberarlo implica costos en tiempo y recursos, pues desplazarse a una entidad para hacer una consignación supone, por ejemplo, contratar a alguien que lo haga o cerrar el negocio temporalmente. Por su parte, cuando las salidas de efectivo (retiros) exceden las entradas (recaudos y depósitos), el punto no cuenta con el efectivo suficiente para continuar atendiendo retiros.

Dimensión arquitectura por capas.

Finalmente, desde la perspectiva operativa se explica la operación del canal a partir de cuatro capas, las cuales permiten visualizar cómo se articulan las funciones a lo largo de la cadena operativa. Estas capas son: interacción tecnológica, gestión de puntos, integración y control.

La capa de interacción tecnológica comprende los dispositivos, aplicaciones y mecanismos de conectividad utilizados en el punto de corresponsalía para la captura y transmisión de las transacciones. **La capa de gestión de puntos** concentra las actividades relacionadas con la vinculación, capacitación, gestión comercial, administración de efectivo y seguimiento de los corresponsales. **La capa de integración** permite traducir, enrutar y procesar los mensajes transaccionales entre los puntos de corresponsalía y los sistemas centrales de las entidades financieras. Finalmente, **la capa de control** actúa de manera transversal sobre las demás capas mediante mecanismos de supervisión, auditoría, gestión de riesgos, cumplimiento normativo y monitoreo de los niveles de servicio.

3

DIMENSIÓN FUNCIONAL

COMPONENTES FUNCIONALES



3.1. Definición y alcance del canal de corresponsalía

El canal de corresponsalía es un ecosistema de múltiples actores que articula procesos operativos, tecnológicos, financieros, comerciales y regulatorios. Mediante este esquema, las entidades financieras extienden su cobertura y ofrecen servicios financieros a través de terceros no financieros, gestionando los riesgos y responsabilidades asociados.

Los servicios autorizados a través del canal son:

- Depósitos y retiros en efectivo: servicio autorizado que permite al corresponsal recibir consignaciones o entregar dinero de cuentas de ahorro, corriente o depósitos a término. Su ejecución requiere la verificación de identidad del cliente, el registro de la operación en el terminal autorizado, el cumplimiento de los límites establecidos y el control del efectivo.
- Recaudo y transferencia de fondos: servicio permitido para recibir pagos de facturas, obligaciones o cuotas de crédito. En operación se realiza con registro en línea y recibo obligatorio.
- Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito
- Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.
- Consulta de saldo.
- Expedición y entregas de extractos.
- Los corresponsales de establecimientos de crédito podrán recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios, incluyendo aquella relativa a la apertura y cancelación de cuentas y a la realización de depósitos, así como la relacionada con solicitudes de crédito. Aunque la regulación les permite a los corresponsales recolectar información, operativamente no pueden validar, aprobar, ni crear la cuenta: Solo sirven como punto de recepción, mientras que el análisis, aprobación y formalización se realiza exclusivamente dentro de la entidad financiera.

Como se señaló anteriormente en Colombia, el modelo de corresponsalía no responde a una arquitectura única y homogénea, sino a un ecosistema diverso en el que confluyen distintas configuraciones operativas y tecnológicas, desarrolladas tanto de manera directa por las entidades financieras como a través de terceros administradores red, pero siempre manteniendo la condición que se garantice la responsabilidad última de la entidad financiera frente al usuario y la autoridad de supervisión (Decreto 2555 de 2010). Según datos de la SFC, a 2025 se contaba con un total de 1.088.053 corresponsales físicos, de los cuales 584.728 estaban activos (formato 412, SFC).

3.2. Componentes funcionales

El funcionamiento general del canal puede analizarse a partir de los procesos y actividades que hacen posible su operación, agrupados en cinco componentes: (i) operativo, (ii) tecnológico, (iii) comercial y financiero, (iv) gestión de riesgos y (v) jurídico y regulatorio.

A continuación, se presenta una descripción general de cada uno de estos componentes, con énfasis en los procesos clave que soportan el funcionamiento y la sostenibilidad del canal. Más adelante, la dimensión de taxonomía permitirá analizar con mayor nivel de detalle las particularidades operativas y organizacionales asociadas a los diferentes modelos de corresponsalía y tipos de comercio.

3.2.1. Componente operativo

El componente operativo comprende los procesos y actividades necesarios para la ejecución diaria del servicio de corresponsalía y para garantizar su continuidad, calidad y disponibilidad. Abarca aspectos relacionados con la prestación del servicio en el punto, la gestión de las transacciones, la administración del efectivo y el seguimiento del desempeño operativo del canal. Entre estos se encuentran:

- Gestión de incidentes operativos y cumplimiento de ANS relacionados con la atención y prestación del servicio.
- Monitoreo y seguimiento del desempeño operativo del canal.
- Proceso de captura, liquidación y conciliación.
- Administración del efectivo y cupos operativos.

3.2.2. Componente tecnológico

El componente tecnológico agrupa la infraestructura, aplicaciones, mecanismos de integración y estándares tecnológicos que soportan la operación del canal. Comprende los dispositivos físicos y soluciones digitales utilizados para la identificación del cliente, la captura y procesamiento de transacciones, el intercambio de información entre los actores involucrados y la emisión de comprobantes o soportes de las operaciones realizadas.

Incluyen aspectos como:

- Infraestructura tecnológica y dispositivos.
- Aplicaciones y mecanismos de integración.
- Estándares de mensajería transaccional.
- Disponibilidad, capacidad y resiliencia de la plataforma tecnológica
- Parámetros técnicos de desempeño, como tiempos de respuesta, timeout y continuidad del servicio.

3.2.3. Componente comercial y financiero

Este componente comprende los procesos y actividades relacionados con la estructuración, gestión y sostenibilidad comercial y financiera del canal de corresponsalía. Incluye la relación con los diferentes actores involucrados, los esquemas

de remuneración e incentivos, la administración de costos e inversiones y la gestión del ciclo de vida de la red de corresponsales.

Incluye aspectos como:

- Gestión del ciclo de vida del punto, desde la prospección, selección y vinculación del corresponsal hasta su monitoreo, permanencia y eventual desactivación.
- Definición y administración de los esquemas comerciales, de remuneración e incentivos para los corresponsales y demás actores del ecosistema.
- Administración y sostenibilidad financiera del canal, incluyendo la gestión de inversiones (CAPEX) y gastos operativos (OPEX).
- Capacitación, acompañamiento y fortalecimiento de capacidades de los corresponsales para asegurar el cumplimiento de los estándares definidos para la operación del canal.

3.2.4. Componente gestión de riesgos

Este componente comprende los procesos, controles y mecanismos orientados a la identificación, evaluación, monitoreo, mitigación y gestión de los riesgos asociados a la operación del canal de corresponsalía. Su objetivo es contribuir a la continuidad del servicio, la protección de los recursos de las entidades y los usuarios, y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.

Incluye aspectos como:

- Riesgos operativos.
- Financieros, liquidez y contraparte.
- Estratégicos.
- Tecnológicos.
- De cumplimiento y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

3.2.5. Componente legal

Este componente comprende el marco jurídico y regulatorio que habilita y regula la operación del canal de corresponsalía, así como las relaciones contractuales entre los diferentes actores que participan en su operación. Incluye la definición de derechos, obligaciones, responsabilidades y esquemas de vinculación aplicables a cada participante.

Incluye aspectos como:

- Titularidad del punto
- Exclusividad o no exclusividad en la relación con una o varias entidades financieras.
- Esquemas de apoyo con terceros.
- Cumplimiento de la normativa aplicable al canal de corresponsalía. (SARLAFT)
- Mecanismos de protección al consumidor financiero y atención de reclamaciones.

3.3. De los componentes funcionales a las capas de operación

La caracterización presentada anteriormente responde principalmente a la pregunta de qué funciones, procesos y capacidades son necesarios para garantizar el funcionamiento

del canal. Sin embargo, esta visión no permite identificar cómo se distribuyen dichas funciones entre los diferentes actores que participan en la operación, qué actividades pueden ser ejecutadas por terceros, cuáles requieren integración entre distintos sistemas ni dónde se concentran los principales mecanismos de control.

Para complementar esta perspectiva funcional, el **Capítulo 5. Capas de operación y distribución de responsabilidades en la corresponsalía** presenta una visión transversal de la operación, estructurada en cuatro capas: **(i) interacción tecnológica, (ii) gestión de puntos, (iii) integración y (iv) control**. Esta aproximación permite analizar cómo se distribuyen las responsabilidades entre los participantes del ecosistema y cómo se articulan las capacidades necesarias para la prestación del servicio.

4

DIMENSIÓN DE TAXONOMÍA

TIPOS DE CORRESPONSALÍA



Este capítulo desarrolla en detalle la taxonomía del canal de corresponsalía a partir de tres criterios complementarios: los modelos de administración y operación de los puntos, la tipología del comercio que presta el servicio y los cupos de operación. Un mismo punto de corresponsalía se clasifica de manera simultánea bajo los tres criterios, de modo que su combinación define la configuración operativa concreta de cada punto.

4.1. PRIMER CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: según modelo de administración y operación de los puntos

Según quién asuma la gestión y el relacionamiento contractual con los comercios que actúan como puntos de atención, se identifican dos modelos: el propio, cuando estas funciones las ejerce directamente la entidad financiera, y el tercerizado, cuando se realizan a través de un tercero administrador de red. En ambos casos, y con independencia del nivel de delegación, la entidad financiera conserva la plena responsabilidad frente al consumidor financiero. Los servicios se prestan por cuenta y bajo la responsabilidad del establecimiento de crédito y no pueden ser ofrecidos de forma independiente por el corresponsal (Decreto 2233 de 2006 compilado por el Decreto 2555 de 2010; Unidad de Regulación Financiera).

Según datos de la SFC, a 2025 se contaba con un total de 1.088.053 corresponsales físicos, de los cuales 584.728 estaban activos (formato 412, SFC).

4.1.1. Modelo propio

- **Descripción y alcance**

La entidad financiera mantiene una relación contractual directa con los comercios que prestan los servicios de corresponsalía y asume su administración y gestión integral. Entre estas actividades, controla la infraestructura, los procesos, la gestión de riesgos y el personal

Aunque el modelo de operación propia representa una menor proporción del total de contratos frente al modelo tercerizado, algunas entidades financieras entre ellas bancos, entidades especializadas en microcrédito y cooperativas financieras han optado por esta modalidad, ya que les permite mantener el control estratégico directo sobre la gestión del canal y su operación. Bajo este esquema, los corresponsales se integran como canales permanentes dentro de la red de distribución de la entidad financiera para la prestación de productos y servicios al público, lo que facilita la supervisión de la operación, el cumplimiento de los estándares institucionales, la alineación con los objetivos estratégicos del canal y una experiencia de usuario homogénea.

En la práctica, algunas entidades suelen utilizar este modelo para descongestionar las sucursales y redistribuir el tráfico transaccional entre sus diferentes canales de atención. Por su parte, las entidades especializadas en microfinanzas lo emplean para fortalecer sus operaciones de crédito, apoyándose en los corresponsales para actividades como la referenciación y vinculación de clientes, el diligenciamiento y la recepción de documentación, así como el desembolso y gestión de créditos.

El modelo propio puede operar bajo dos esquemas:

- Sin apoyo de terceros: La entidad financiera administra y gestiona toda la operación y gestión del punto de corresponsalía.
- Con apoyo de terceros: Por lo general, este apoyo se concentra en las capas operativa (personal), tecnológicas y transaccionales, proporcionando al punto la infraestructura tecnológica necesaria para atender al consumidor financiero, desde el momento de autenticación, la captura y transmisión de la transacción y la entrega del comprobante correspondiente hasta realizar los procesos de compensación y liquidación.

El apoyo de terceros no implica transferir la relación contractual con el punto ni la responsabilidad sobre la dirección, el control y el funcionamiento del canal.

Desde el punto de vista territorial, la instalación de puntos propios se concentra principalmente en ciudades y aglomeraciones, así como en municipios intermedios, donde la densidad transaccional justifica la inversión directa.

En algunos casos el control se traduce en el plano legal en la suscripción de cláusulas de exclusividad entre la entidad financiera y el punto corresponsal.

- **Actores que participan**

- Entidad financiera: titular de la relación contractual con el comercio; administra, controla y responde por el canal frente al consumidor y al supervisor.
- Comercio o corresponsal: establecimiento que presta el servicio en su infraestructura, por cuenta de la entidad.
- Terceros proveedores tecnológicos u operativos (opcionales): Ejecutan actividades específicas, infraestructura, enrutamiento transaccional, compensación y liquidación, sin asumir la titularidad de la relación con el punto.
- Consumidor financiero: usuario que realiza las transacciones en el punto de atención.

- **¿Cómo funciona?**

La entidad vincula directamente al comercio mediante un contrato que debe estipular, como mínimo, la plena responsabilidad de la entidad frente al cliente por los servicios financieros prestados a través del corresponsal y la identificación de los riesgos asumidos por este, incluidos los inherentes al manejo del efectivo.

En términos financieros, en este modelo, la entidad asume directamente una proporción significativa o la totalidad de los gastos de inversión (CAPEX). Por su parte, los gastos de operación (OPEX), incluido la comisión del comercio, los cubre la entidad con un esquema que puede combinar tarifas fijas, comisiones variables asociadas al volumen transaccional o modelos híbridos que integran ambos componentes.

El punto opera bajo la marca de la entidad financiera, la sostenibilidad financiera del punto no solo depende del volumen transaccional individual, sino de la estrategia de red definida por la entidad financiera. En coherencia con ello, el modelo de capacitación es robusto, dado que la entidad diseña y ejecuta directamente los programas de formación en productos, certificaciones regulatorias (como SARLAFT) y protocolos de atención.

Dado que, la operación se administra de manera directa y la infraestructura tecnológica se conecta sin intermediarios al core bancario, la madurez tecnológica de la entidad financiera se expresa principalmente en su capacidad de exponer de forma segura y controlada las funcionalidades de su core bancario hacia su propio canal físico, garantizando control operativo, trazabilidad regulatoria y continuidad del servicio. Se suele establecer arquitecturas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos, dado que cualquier indisponibilidad impacta directamente la experiencia del usuario y la confianza en el canal. En este sentido, la gestión estricta de *timeouts* y la implementación de mecanismos como SAF (Store and Forward) son elementos críticos para garantizar que las transacciones se completen correctamente o se reviertan de manera segura ante fallos de conectividad. Este modelo requiere que, los mecanismos de supervisión, monitoreo y control interno sean robustos.

4.1.2. Modelo tercerizado

- **Descripción y alcance**

Modelo en el que la entidad financiera no tiene relación contractual directa con el comercio, sino con un tercero administrador de red, quien es el encargado de vincular contractualmente a los puntos de corresponsalía, gestionarlos y administrarlos en representación de la entidad financiera. Si bien este esquema implica un mayor grado de participación y delegación operativa en terceros, la responsabilidad del funcionamiento del canal permanece en cabeza de la entidad financiera.

Esta figura es equivalente a la de los administradores de redes de agentes o terceros centralizadores (*agent network managers*) descritos en la experiencia internacional, encargados de expandir y gestionar la red en nombre de las entidades (CGAP). En el país, este modelo es el que más contratos evidencia, representando el 97,2% del total de contratos del canal de corresponsalía física a 2025 (formato 412, SFC). Cabe señalar que la figura del **tercero administrador de red** no se encuentra expresamente definida en la regulación vigente, sino que ha surgido como una respuesta del mercado a las necesidades de desarrollo y expansión de este canal.

Su rasgo principal radica en la capacidad del tercero administrador red para expandir rápidamente la cobertura geográfica del canal, facilitando la incorporación masiva de nuevos puntos mediante procesos estandarizados de vinculación, capacitación, monitoreo y soporte. Esta gestión incluye, típicamente, la selección y puesta en marcha de cada punto, el monitoreo de la plataforma tecnológica y de los dispositivos de operación, el soporte técnico cuando estos fallan, el seguimiento de los niveles de efectivo de cada punto, y la gestión de los puntos que alcanzan su límite de cupo.

El esquema tercerizado permite a las entidades financieras apalancarse de las capacidades operativas, la cobertura territorial y las economías de escala desarrolladas por el tercero administrador de red, trasladándole a esta buena parte de la complejidad

asociada a la administración de miles de puntos de atención. De esta manera, el modelo se constituye en un habilitador clave para la masificación de la corresponsalía bancaria.

Varias entidades optan por este modelo pues responde a sus necesidades estratégicas ya que, puede resultar complejo asumir de forma directa la gestión de estos comercios, debido a varios factores: primero, se trata de un universo numeroso de puntos individuales, cuya gestión uno a uno implica costos de transacción que crecen de forma proporcional al número de puntos; segundo, la necesidad de un acompañamiento constante (soporte, capacitación y seguimiento); tercero, la diversidad de formatos, capacidades y niveles de formalidad entre los puntos dificulta aplicar un modelo único de gestión, mientras que el tercero administrador puede especializarse precisamente en atender esa heterogeneidad; y cuarto, la gestión consolidada de liquidez y efectivo, en la medida en que un tercero puede centralizar y optimizar la gestión de cupos y flujos de efectivo de toda su red de manera más eficiente.

Sin embargo, también genera riesgos de dependencia frente al tercero, lo que exige mecanismos robustos de supervisión, monitoreo y gestión de terceros para garantizar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias aplicables.

- **Actores que participan**

- Entidad financiera: contrata al tercero administrador u operador de red y supervisa su gestión, conserva la autorización transaccional en el core bancario y la responsabilidad legal y regulatoria frente a los consumidores financiero y las autoridades de supervisión. Tercero administrador u operador de red: vincula y gestiona los puntos, aporta la infraestructura tecnológica y administra la capacidad transaccional de la red en representación de la entidad.
- Comercios o corresponsales: establecimientos vinculados contractualmente por el tercero, que prestan el servicio de corresponsalía al público.
- Consumidor financiero: Usuario final de los servicios prestados en el punto.

- **¿Cómo funciona?**

La entidad financiera delega en el tercero la vinculación, operación y gestión de una amplia red de puntos de corresponsalía. Este tercero actúa como agregador y operador integral del canal, coordinando la infraestructura tecnológica, la administración de los establecimientos y la gestión operativa de la red.

Un rasgo distintivo de este modelo es la administración centralizada de la capacidad operativa y transaccional de los puntos de corresponsalía. Para ello, el agregador gestiona los cupos transaccionales asignados por las entidades financieras y distribuye su utilización de manera dinámica entre los distintos puntos de corresponsalía, de acuerdo con sus necesidades operativas y niveles de demanda. En consecuencia, asume un papel relevante en la gestión del riesgo operativo y de liquidez, mediante la implementación de controles de límites, procesos de conciliación, mecanismos de monitoreo transaccional, protocolos de continuidad del negocio y medidas para la prevención del fraude.

Respecto al modelo financiero, los costos asociados a la inversión (CAPEX) y a la operación (OPEX) de la red suelen ser asumidos inicialmente por el tercero. A cambio, la entidad financiera remunera al tercero mediante un esquema que puede combinar tarifas fijas, comisiones variables asociadas al volumen transaccional o modelos híbridos que

integran ambos componentes. No obstante, aunque son asumidos inicialmente por el tercero, en la práctica suelen recuperarse mediante esquemas de remuneración pactados con la entidad financiera.

El modelo tercerizado introduce la mayor complejidad jurídica del esquema de corresponsalía, al operar a través de terceros donde la entidad financiera no controla directamente el punto. La relación se estructura en dos niveles contractuales distintos: por un lado, el contrato entidad financiera–tercero, que define el cupo transaccional asignado, los ANS de disponibilidad y conciliación, y la distribución de responsabilidad regulatoria; por otro, el contrato tercero- punto de corresponsalía, de naturaleza más comercial y operativa, cuyas condiciones varían según el tipo de comercio. Ninguno de los dos niveles es exclusivo: el tercero puede prestar servicios a varias entidades financieras, y el comercio puede a su vez operar con varios terceros simultáneamente.

Aunque este esquema maximiza la escala y capilaridad, implica una mayor control jurídico y operativo de parte de las entidades, contando con esquemas de auditoría, debida diligencia y delimitación contractual de responsabilidades.

4.1.3. Cuadro comparativo de los modelos por componente

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de los modelos de operación propio y tercerizado.

Componente	Modelo propio	Modelo Tercerizado
Operativo	La entidad financiera administra directamente el canal (con o sin apoyo de terceros). Mantiene control sobre los ANS, la operación del punto, captura, liquidación, conciliación y manejo de efectivo. Cuando existe un tercero, este puede soportar la capa tecnológica y transaccional. La captura de la transacción se realiza directamente sobre el sistema core de la entidad y cada transacción impacta en tiempo real el libro mayor del banco. La liquidación y conciliación es interna y automática Custodia del efectivo en el punto, este proceso operativo consiste en realizar un arqueo físico del dinero en caja frente al reporte de transacciones generado por el sistema bancario central (core)	El tercero administra la red de corresponsales y opera como tercero centralizador. Los ANS se pactan entre la entidad y el tercero. La captura, liquidación y conciliación son multicapa y el tercero gestiona la liquidez y el efectivo de toda la red. En este modelo el tercero gestiona el flujo de caja de los puntos de corresponsalía bajo una lógica de compensación cruzada para optimizar la liquidez. Mediante algoritmos en tiempo real con sus puntos propios o con centros de recaudo aliados.
Tecnológico	Alta integración con el core bancario. La entidad controla terminales, aplicaciones, disponibilidad y continuidad del servicio. Puede utilizar arquitecturas legacy (AS400, ISO 8583) o más modernas (ISO 20022). En el esquema en donde algunos terceros intervienen en la capa de tecnología estos se integran mediante VPN dedicadas.	Infraestructura tecnológica administrada por el tercero. Utiliza aplicaciones web, Smart POS o redes de internet convencionales. La simplicidad puede reducir costos y facilitar el despliegue masivo.
Financiero	La entidad asume directamente los costos de inversión (CAPEX) y de operación (OPEX) asociados al funcionamiento del modelo. La rentabilidad depende del volumen transaccional y de diseñar todo un ecosistema con incentivos adecuados alrededor del canal.	Bajo CAPEX para la entidad y predominio de costos variables (comisiones, revenue sharing). Gran parte de la inversión inicial la realiza el tercero. La rentabilidad también depende del volumen transaccional, aunque con una estructura financiera más liviana para la entidad.

Gestión de riesgos	Posibles pérdidas derivadas de recursos que no son oportunamente compensados o pagados por el corresponsal, lo cual puede generar impactos financieros relevantes para las entidades financieras Existe una dependencia del socio comercial y la alta rotación de quienes atienden eleva la probabilidad de errores operativos o mala aplicación de protocolos. Se puede presentar incidencias de reclamaciones por cobros no autorizados, reflejando debilidades en los controles operativos. El riesgo de captación es muy bajo.	Mayor exposición por depender del tercero centralizador/agregador y de una red heterogénea. De acuerdo con el nivel de desarrollo operativo y tecnológico, existirán riesgos técnicos asociados a la conciliación multiactor y multicapa, fallas en la integración entre sistemas (Core, switches y plataformas de agregadores), así como desafíos en la trazabilidad transaccional y la sincronización dependiendo de cada submodelo desarrollado En materia de consumidor, el modelo presenta mayores riesgos de confusión entre los actores que intervienen en la transacción. Se puede presentar incidencias de reclamaciones por cobros no autorizados, reflejando debilidades en los controles operativos.
Jurídico	Relación contractual directa entre la entidad financiera y punto de corresponsalía Mayor control sobre SARLAFT, protección al consumidor y operación. Generalmente existe exclusividad del punto con la entidad financiera.	Existen dos niveles contractuales (entidad-tercero y tercero- punto de corresponsalía). No hay exclusividad. Requiere mayor supervisión contractual, auditoría y gestión de terceros para asegurar el cumplimiento regulatorio.

Tabla 2: Comparativo de los componentes de funcionamiento entre el modelo propio o tercerizado.

Esta complementariedad entre modelos es precisamente lo que hace complejo el diseño de una red interoperable entre puntos de corresponsalía física, por lo que se requiere crear condiciones en las que modelos con lógicas comerciales distintas puedan coexistir y articularse en una red común.

4.2. SEGUNDO CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: Según tipo de comercio o establecimientos donde se presta el servicio Tipología de comercios

El segundo criterio de clasificación del canal, planteado en este documento, es según el tipo de punto de corresponsalía a través del cual se presta el servicio, que incluye tres categorías:

- Comercios de barrio: tiendas, farmacias, ferreterías, papelerías, misceláneas, entre otros.
- Comercios de gran formato: grandes superficies y cadenas, estaciones de servicios, empresas de giros, postales y apuestas.
- Comercios especializados: puntos que prestan exclusivamente servicios financieros, transaccionales y de recaudo, en la industria se conocen como puntos robustos, kioscos transaccionales entre otros.

4.2.1. Comercio de barrio

• Descripción y alcance

Es un establecimiento generalmente ubicado en zonas residenciales o barrios que, como complemento a su actividad comercial habitual, opera como punto de corresponsalía de alta versatilidad para una o varias entidades financieras. Este tipo de comercios se ha

consolidado como un actor clave para la inclusión financiera gracias a atributos como su proximidad física a los usuarios, la confianza y familiaridad que generan en la comunidad y su amplia capilaridad territorial.

La proximidad física a la comunidad reduce los costos y tiempos de desplazamiento del usuario, mientras que la confianza y familiaridad que el tendero construye con su comunidad a lo largo del tiempo facilitan la adopción y el uso recurrente de los servicios financieros, en la medida en que el usuario realiza sus transacciones con un actor de su propio entorno, que conoce sus necesidades y en quien confía.

Por su parte, el universo de tiendas de barrio del país supera varias veces, en número, tanto a la red de sucursales bancarias como a la de otros tipos de puntos que pueden operar como corresponsales, lo que permite descentralizar la prestación de servicios financieros hacia distintos lugares del territorio. Según estimaciones de FENALCO Antioquia (2022), Colombia cuenta con un universo estimado de entre 400.000 y 500.000 comercios de este tipo, de los cuales entre 200.000 y 300.000 corresponden a tiendas, mientras que hay alrededor de 6.117 sucursales bancarias en el país, según cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, y cerca de 4.700 comercios de gran formato - cadenas del formato hard discount.

Territorialmente, el comercio de barrio tiene una relevancia estratégica dada su capacidad para extenderse hacia municipios intermedios y zonas rurales, donde no hay presencia extendida de sucursales bancarias ni de comercios de gran formato, constituyéndose así en el principal mecanismo de cobertura y, en algunos casos, en el único punto de acceso a servicios financieros formales.

Para la entidad financiera este comercio es valioso porque permite cobertura masiva, bajo costo de operación y cercanía al usuario. Para el comercio ser corresponsal es valioso porque le genera ingresos adicionales y complementarios a su actividad principal, por cuenta de las comisiones o tarifas que recibe, el mayor tráfico de clientes que llega y las ventas cruzadas.

- **Principales características**

Dimensión	Caracterización
Volumen transaccional	Bajo – Medio
Dependencia del efectivo	Alta
Gestión de efectivo	Se realiza mediante cupos de operación asignados al corresponsal. Estos se consumen a medida que el comercio recibe efectivo de los clientes. Una vez el cupo se agota, el corresponsal no puede realizar nuevas transacciones hasta que efectúe una consignación o recargue saldo de manera anticipada, según el esquema definido por la entidad financiera.
Nivel de dedicación al canal	Parcial
Disponibilidad del servicio	Dependiente del efectivo que el comercio tenga en la caja y disponibilidad de cupo. Sujeto a los horarios de atención del comercio; sin perjuicio que, se le comparta estándares para la operación del servicio.
Rotación del personal	Media – Alta
Ubicación geográfica	Ubicado en municipios intermedios y zonas rurales.

Tabla 3. Principales características del corresponsal –comercio de barrio

- **¿Cómo funciona?**

La corresponsalía opera como una actividad complementaria al negocio principal del comercio de barrio, permitiéndole ampliar su oferta de servicios y generar ingresos adicionales mediante la atención de operaciones financieras y transaccionales. Dentro de las principales operaciones realizadas a través de estos establecimientos se encuentran los servicios de cash in y cash out asociados a cuentas de ahorro y depósitos electrónicos, el recaudo de servicios públicos, el recaudo corporativo (revista, membresías, planes), los ciclos de pago y la comercialización de productos propios, cuya participación puede variar según el modelo operativo, la entidad financiera vinculada y las características del comercio corresponsal.

Para este tipo de comercio, en el modelo tercerizado, el tercero habilita la conectividad transaccional, administra la plataforma, presta soporte y participa en la vinculación, capacitación y monitoreo de los puntos actuando como intermediario entre la entidad financiera y el comercio. El comercio de barrio, por su parte, mantiene la operación cotidiana atiende al usuario, ejecuta las transacciones y administra el efectivo. La entidad financiera conserva en todo momento la responsabilidad regulatoria frente al usuario y el supervisor. En el modelo propio, la entidad financiera mantiene una relación más directa con los puntos de corresponsalía. Si bien puede apoyarse en terceros para la ejecución de determinados procesos o actividades operativas, estos no asumen la administración integral de los comercios de barrio ni actúan como intermediarios principales en su gestión.

Para la entidad financiera el atractivo de este tipo de comercios está en utilizar la capilaridad para llevar sus servicios, apalancándose en la infraestructura y el flujo de clientes que ya existen en la tienda, evitando inversiones importantes en locales, personal o infraestructura física. La inversión para habilitar el punto se concentra principalmente en la tecnología, mientras que los costos de infraestructura, seguridad y operación cotidiana ya han sido asumidos en buena medida por el comercio. La sostenibilidad depende de alcanzar volúmenes suficientes para compensar los costos de la operación. Actualmente, se estima que este tipo de comercio opera con comisiones de aproximadamente \$250 a \$300 por algunas transacciones.

No obstante, este modelo enfrenta diversos retos. El primero, es la necesidad de un volumen transaccional mínimo para que el negocio resulte rentable. Paradójicamente, el mismo modelo de proximidad y capilaridad que permite extender la cobertura del canal puede generar ingresos insuficientes en zonas con baja densidad transaccional. En estos casos, la ventaja territorial que explica la expansión de la corresponsalía es también la que limita su viabilidad económica en los territorios donde más se necesita.

El segundo reto está relacionado con la flexibilidad horaria. Aunque constituye una ventaja frente al horario fijo de una sucursal bancaria, también plantea desafíos en términos de calidad y continuidad del servicio. Los horarios de atención dependen en gran medida de la disponibilidad del personal del comercio y, dado el carácter frecuentemente informal de su operación, es posible que el punto abra o cierre sin ajustarse a un horario claramente definido. Si la persona encargada de atender no puede hacerlo, el establecimiento puede permanecer cerrado o iniciar operaciones cuando resulte conveniente para el comerciante. Esta variabilidad, valorada por los usuarios debido a la mayor disponibilidad del servicio, introduce tensiones con la previsibilidad y los estándares de atención que se esperan de un canal financiero.

El tercer reto corresponde a la gestión del efectivo. Esta exige al comercio disponer no solo de liquidez, sino también de tiempo para realizar dos actividades diferentes: el descargue de efectivo cuando se alcanza el cupo de operación autorizado y el abastecimiento de efectivo necesario para atender las operaciones de retiro solicitadas por los usuarios. La primera actividad suele requerir el desplazamiento para realizar una consignación que libere nuevamente el cupo de operación, lo que implica costos de tiempo y recursos, la contratación de una persona para efectuar el trámite o incluso el cierre temporal del negocio. La segunda ocurre cuando las salidas de efectivo (retiros) exceden las entradas (recaudos y depósitos): en ese escenario, el punto no cuenta con el efectivo suficiente para continuar atendiendo retiros, lo que interrumpe la prestación del servicio hasta que se restablece el equilibrio de caja.

Adicionalmente, los comercios de barrio operan bajo una dicotomía estructural, la actividad de corresponsalía compite por el tiempo y la atención del tendero con la venta de los productos y servicios propios de su negocio principal. Dado que los márgenes de la corresponsalía son, en general, menores a los del negocio principal, esta tensión se resuelve de dos formas distintas. En algunos casos, el comercio prioriza la venta de sus propios productos frente a la atención del punto de corresponsalía, relegándolo a un rol secundario dentro de la operación diaria. En otros, el comercio busca compensar ese menor margen cobrando directamente al usuario por servicios que, en principio, no deberían generarle un costo adicional, con el fin de cubrir la diferencia frente a la rentabilidad de su actividad principal.

4.2.2. Comercios de gran formato

- **Descripción y alcance**

Son establecimientos de mediana y gran escala que dentro de su operación habitual, operan como corresponsales para una o más entidades financieras, realizando transacciones como retiros, depósitos, pagos, recaudos, giros y consultas.

Esta categoría incluye tanto establecimientos comerciales de alta afluencia como grandes superficies, tiendas de cadena o de bajo costo (*hard discount*), las entidades de giros postales y las estaciones de servicio. La escala de esta categoría es significativa y ha crecido de forma acelerada en los últimos años.

En este modelo, la corresponsalía se apalanca en un conjunto de atributos propios del comercio de gran formato, infraestructura ya instalada, procesos operativos estandarizados, alto tráfico de clientes, flexibilidad de horarios y una mayor disponibilidad de efectivo, que en conjunto le permiten una mayor capacidad de expansión y replicación a nivel nacional.

Ya cuentan con la infraestructura tecnológica, física y de seguridad necesaria para operar el canal con bajo costo marginal: conectividad, sistemas de punto de venta, cajas registradoras, y protocolos de vigilancia más robustos que los de un comercio pequeño, lo que además reduce el riesgo de robo o fraude asociado al manejo de efectivo. Esta infraestructura preexistente, sumada a procesos ya estandarizados de atención al público, permite una implementación y escalamiento del servicio mucho más rápidos que en comercios de menor escala.

Su ubicación en zonas urbanas y periurbanas de alto tráfico es, además, la fuente de su principal ventaja. Por la naturaleza de su negocio principal ya reciben un volumen

constante y predecible de visitas, lo que permite concentrar un gran número de transacciones financieras en pocos puntos. Esta recurrencia facilita, además, la adopción orgánica del servicio, ya que el usuario puede resolver una operación financiera dentro del trayecto de las compras cotidianas que realiza, sin necesidad de un desplazamiento dedicado exclusivamente a ese fin.

Ofrecen, también, flexibilidad y amplitud de horarios. El servicio de corresponsalía en comercios de gran formato suele mantener horarios extendidos que incluyen fines de semana y días festivos, en algunos casos incluso con atención las 24 horas.

Adicionalmente, al tratarse de comercios con flujos de caja propios más altos por su actividad comercial habitual, tienen mayor disponibilidad de efectivo y, por consiguiente, capacidad para sostener operaciones de *cash-in* y *cash-out* sin quedarse sin cupo o sin efectivo con la misma frecuencia que un comercio de menor escala.

Para el comercio de gran formato la corresponsalía es benéfica porque diversifica sus ingresos, monetiza la infraestructura con la que ya cuenta, aprovecha sus flujos de caja para optimizar el efectivo y le permite diferenciarse respecto a otros retailers del mercado.

- Principales características**

Dimensión	Caracterización
Volumen transaccional	Alto
Dependencia del efectivo	Media - Alta
Gestión de efectivo	Centralizada y apoyada en la operación de caja
Nivel de dedicación al canal	Parcial
Disponibilidad del servicio	Alta en cuanto a los horarios de atención y disponibilidad de efectivo.
Rotación del personal	Alta
Ubicación geográfica	Ubicado en zonas urbanas o zona periurbanas

Tabla 4. Principales características del corresponsal –comercios de gran formato

- ¿Cómo funciona?**

En este esquema, la entidad financiera generalmente mantiene una relación contractual directa con las cadenas o empresas propietarias de los comercios de gran formato, aprovechando los vínculos comerciales ya existentes entre las partes. Sin embargo, en algunos casos esta relación puede canalizarse mediante un tercero administrador de red

El modelo económico se define como resultado de una negociación a nivel central entre la entidad financiera y la cadena. En cuanto al CAPEX, en este formato, las entidades financieras asumen de forma directa, principalmente, rubros específicos asociados a la integración tecnológica, conectividad, señalización y software. El OPEX, por su parte, es reconocido por la entidad financiera mediante esquemas de remuneración variable e incluye comisiones o *revenue sharing*.

En los comercios de gran formato, la entidad financiera generalmente tiene una menor capacidad de influencia sobre ciertos aspectos operativos de la red, particularmente

aquellos relacionados con la ubicación y expansión de los puntos de corresponsalía. Dado que estos puntos se habilitan sobre una red comercial previamente definida por la cadena, la entidad financiera debe adaptarse a la distribución geográfica y a las características operativas de los establecimientos existentes.

Por su parte, la cadena comercial desempeña un papel central en la implementación cotidiana del servicio, al encargarse de adecuar los espacios físicos, coordinar la capacitación del personal e incorporar los procedimientos y herramientas requeridos para la operación. Esta dependencia de los procesos internos del comercio puede generar desafíos para la estandarización del servicio, especialmente en entornos con alta rotación de cajeros y personal operativo, donde el conocimiento y la calidad de la atención pueden variar entre establecimientos e incluso entre turnos.

4.2.3. Comercios especializados

- **Descripción y alcance**

Establecimientos cuya actividad principal está orientada a la prestación de servicios financieros, transaccionales y de recaudo bajo el modelo de corresponsalía. A diferencia de los comercios de barrio o de gran formato, la prestación de servicios financiero constituye la actividad principal de estos establecimientos. En el mercado estos comercios, se conocen como puntos robustos, kioscos transaccionales, centros de recaudo, puntos de servicios financieros y otros establecimientos especializados en transacciones. En este sentido, se configuran como nodos estratégicos dentro del ecosistema de corresponsalía, capaces de desempeñar funciones que trascienden la lógica tradicional de cobertura básica; su desarrollo resulta interesante en territorios donde es necesario descongestionar otros canales presenciales y ofrecer servicios financieros con elevados estándares de disponibilidad, eficiencia y seguridad.

Para la entidad financiera, este modelo ofrece acceso a un canal especializado con una oferta de servicios más amplia, altos niveles de capacidad operativa y una estructura de costos más eficiente que la de una sucursal bancaria tradicional. Para el comercio especializado, los beneficios se reflejan en el fortalecimiento de su posición como proveedor de servicios financieros y transaccionales, el aprovechamiento de economías de escala derivadas de mayores volúmenes de operación y el aumento de la recurrencia y fidelización de los usuarios mediante una propuesta de valor más integral.

Los comercios especializados representan uno de los segmentos con mayores niveles de seguridad operativa dentro del ecosistema de corresponsalía, debido a su infraestructura dedicada, personal especializado y mayores estándares de control. En particular, los establecimientos especializados en recaudo suelen contar con medidas físicas de seguridad, como vidrios y puertas blindadas o de seguridad, además de esquemas de recolección de efectivo más frecuentes, que reducen la exposición al riesgo y fortalecen la continuidad operativa del servicio.

- **Principales características**

Dimensión	Caracterización
Volumen transaccional	Alta
Dependencia del efectivo	Alta

Gestión de efectivo	Especializada y soportada por procesos dedicados de tesorería y conciliación
Nivel de dedicación al canal	Total
Disponibilidad del servicio	Alta
Rotación del personal	Baja
Ubicación geográfica	Ubicado en zonas urbanas o zonas con alta o media densidad poblacional

Tabla 5. Principales características del corresponsal –comercios especializados

• ¿Cómo funciona?

Los puntos especializados generan un mayor valor para las entidades financieras debido a su capacidad para gestionar de manera eficiente altos volúmenes de recaudo y transacciones en efectivo, así como por los mayores niveles de especialización, disponibilidad y control con los que operan. Asimismo, permiten incorporar servicios complementarios que amplían el alcance y la funcionalidad del canal.

En estos puntos es común la coexistencia de múltiples servicios financieros y de pago, lo que facilita la integración del corresponsal con otros negocios del establecimiento y habilita economías de escala operativas. El rol del tercero centralizador no se limita a conectar al comercio con las entidades financieras, sino que opera directamente el punto y asume funciones de infraestructura, gestión del personal, seguridad, liquidez, soporte y operación.

Desde el punto de vista económico, el comercio especializado asume de forma integral los costos de implementación y operación (CAPEX y OPEX), incluyendo la adecuación física del punto, la infraestructura tecnológica, la gestión del personal, los esquemas de seguridad y la administración de la liquidez. A su vez, estos costos son reconocidos por las entidades financieras mediante esquemas de remuneración variable que incorporan comisiones o mecanismos de *revenue sharing*, acuerdos con el nivel de especialización, capacidad operativa y volumen transaccional del punto. Esta configuración reduce significativamente la carga financiera y operativa para las entidades financieras, permitiéndoles ampliar su cobertura sin realizar inversiones directas en infraestructura o personal.

Estos establecimientos funcionan como nodos de alta capacidad dentro de la red de corresponsalía, adecuados para procesar grandes volúmenes de recaudos, pagos, depósitos, retiros y otras transacciones. Por esta razón, desempeñan un papel relevante en la descongestión de sucursales bancarias y otros canales presenciales.

En términos tecnológicos, los puntos robustos operan mayoritariamente con apoyo de procesadores de pagos, y la integración con las entidades financieras se realiza mediante interfaces tipo *web services* o API, bajo arquitecturas que permiten alta disponibilidad, monitoreo transaccional continuo y trazabilidad en tiempo cercano al real. Esta infraestructura favorece la estandarización operativa, la interoperabilidad multibanca y la gestión centralizada de la información, aspectos clave para la sostenibilidad de redes de gran escala.

En materia de cupos de operación, estos establecimientos suelen operar bajo esquemas pospago con cupos transaccionales asignados por las entidades financieras, directamente a cada punto de corresponsalía. Dada la magnitud de los volúmenes

procesados, cuentan con procesos especializados de conciliación, liquidación y administración de liquidez, así como con mecanismos de monitoreo permanente de los saldos y de las exposiciones operativas.

Su principal limitación radica en su menor presencia en zonas rurales y dispersas. Aunque son actores estratégicos para fortalecer la eficiencia, la capacidad operativa y la interoperabilidad del canal, su ubicación suele concentrarse en áreas urbanas o municipios con alta densidad transaccional, lo que limita su aporte al cierre de las brechas de acceso financiero en los territorios más apartados. Adicionalmente, estos puntos concentran riesgos asociados al manejo de grandes volúmenes de efectivo y al procesamiento masivo de transacciones, por lo que requieren esquemas robustos de gobierno corporativo, controles internos, monitoreo permanente y medidas de seguridad física y tecnológica acordes con su nivel de operación.

4.3. TERCER CRITERIO DE CLASIFICACIÓN: Según modelo de cupo de operación

El tercer criterio de clasificación de los corresponsales es la forma en que se estructura el cupo de operación. Este aspecto se analiza de manera independiente, dado que las distintas modalidades de cupo pueden coexistir en cualquier modelo de corresponsalía y en diversos tipos de comercios. Su adopción responde a las condiciones pactadas entre la entidad financiera y el corresponsal, así como a la capacidad financiera y operativa de este último para soportar el volumen transaccional requerido.

Dentro de los mecanismos de control del canal, las entidades financieras han desarrollado el esquema de cupos como el principal instrumento para administrar los riesgos inherentes a la gestión del efectivo por terceros. El cupo es el límite operativo que cada entidad financiera establece para determinar la capacidad máxima del punto de corresponsalía, o del tercero, para realizar transacciones en su nombre, condicionando el volumen de operaciones que pueden procesarse en el canal.

Los esquemas de cupo pueden caracterizarse a partir de dos dimensiones. La primera corresponde a su asignación, que puede realizarse directamente al comercio o de manera centralizada a través de un tercero administrador de red, quien posteriormente distribuye la capacidad operativa entre los puntos bajo su gestión. La segunda corresponde a la modalidad de fondeo, que puede ser prepago o pospago, dependiendo de si la capacidad transaccional se soporta en recursos previamente fondeados por el corresponsal o en un límite operativo otorgado por la entidad financiera que se consume y restablece conforme se realizan las operaciones.

A través de este mecanismo de cupos, la entidad financiera establece límites y condiciones para la ejecución de transacciones, mantiene la capacidad de supervisar la actividad desarrollada por el corresponsal y controla su exposición a riesgos operativos y financieros.

A continuación, se profundiza en los esquemas de cupo por modalidad de fondeo.

4.3.1. Modalidad de fondeo prepago

- **Descripción y alcance**

Esquema de operación en el que el comercio debe fondear anticipadamente su cupo transaccional mediante la consignación de recursos a la entidad financiera o al tercero.

El límite operativo disponible corresponde al saldo previamente cargado, por lo que la capacidad de realizar transacciones está directamente determinada por ese monto.

- **Principales características**

- Reduce la exposición al riesgo de crédito de la entidad, al autorizarse las operaciones contra saldo.
- Asegura la cobertura inmediata de las transacciones.
- La capacidad transaccional está limitada al monto prepagado, lo que exige recargas frecuentes y una gestión anticipada de la liquidez.
- Suele orientarse a comercios de menor perfil o en etapas iniciales de la relación, donde se privilegia el control sobre la exposición.

- **¿Cómo funciona?**

Las operaciones se autorizan contra saldo disponible, cada transacción descuenta el saldo prepagado hasta agotarlo, momento en el cual el comercio debe recargar para continuar operando. Este mecanismo es equivalente al de las cuentas de fondos prefinanciados (float) que la literatura internacional identifica como base de la gestión de liquidez de los agentes (CGAP).

4.3.2. Modalidad de fondeo pospago

- **Descripción y alcance**

Esquema en el que el cupo transaccional se consume de manera dinámica en función de las operaciones realizadas, particularmente a medida que el comercio recibe efectivo de los clientes. Si el cupo disminuye progresivamente hasta agotarse, se genera un bloqueo operativo que impide la ejecución de nuevas transacciones hasta que el comercio realice una consignación para restablecer su capacidad.

- **Principales características**

- Funciona, en la práctica, como una facilidad de crédito de corto plazo, con plazos de compensación típicos entre D+1 y D+3.
- Se estructura bajo cupos de confianza, orientados a comercios con mayor capacidad operativa y menor perfil de riesgo.
- La liberación del cupo está ligada a la gestión del efectivo, con múltiples esquemas de reposición según cobertura y riesgo.
- Implica una mayor exposición para quien otorga el cupo, lo que exige monitoreo permanente, conciliación y, en algunos casos, previsión de flujo de caja.

- **¿Cómo funciona?**

La entidad comercial o el tercero asumen transitoriamente la exposición asociada a las operaciones realizadas antes de la consignación de los recursos. En esta modalidad, la liberación del cupo está intrínsecamente ligada a la gestión del efectivo en el punto de atención y a los riesgos asociados a su manejo, operativo, de liquidez y de seguridad.

La entidad financiera, o el tercero cuando existe este intermediario, define y articula los mecanismos para la adecuada canalización, control y reposición de los fondos recaudados, garantizando la continuidad operativa del canal y la mitigación de exposiciones. La liberación del cupo corresponde al conjunto de procesos mediante los

cuales el punto restablece su capacidad transaccional a partir de la consignación, traslado o compensación del efectivo.

Asignación, administración y liberación del cupo pospago
¿Cómo se determina: matriz de riesgo y conocimiento del cliente?
Para asignar el cupo, la entidad realiza una evaluación en una matriz de riesgo que valora dos dimensiones críticas: la capacidad financiera y el respaldo del comercio (riesgo de crédito) y la demanda transaccional esperada (perfilamiento geográfico). En la mayoría de los casos, el proceso de conocimiento del cliente se soporta en los siguientes documentos, que pueden variar según el actor que realice el análisis: • Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, renovado y actualizado en sus datos. • Registro Único Tributario (RUT). • Copia de la cédula de ciudadanía. • Fotos del establecimiento. • Autorización de tratamiento de datos personales. • Facturas recientes de proveedores. • Último recibo de servicios públicos con soporte de pago.
Asignación directa y centralizada: La atomización del cupo
Dependiendo del modelo operativo adoptado, el cupo puede asignarse directamente al comercio o centralizarse en un tercero. En este último caso, la entidad financiera otorga un cupo global al tercero, quien asume la administración de dicha capacidad y la exposición asociada, y posteriormente distribuye o atomiza el cupo entre los comercios vinculados a su red, utilizando sus propios criterios de riesgo, capacidad operativa y comportamiento transaccional. Esta configuración incorpora una capa adicional de gestión del riesgo, dado que parte de las decisiones sobre la asignación y utilización del cupo se toman de manera descentralizada por el tercero, de acuerdo con sus metodologías internas de evaluación, monitoreo y control. Bajo determinados esquemas y apetitos de riesgo, el tercero puede gestionar una capacidad agregada superior al límite individual inicialmente asignado por la entidad, apoyándose en la diversificación de la red y en los flujos compensados entre puntos.
Reciclaje de efectivo y necesidad de liberar cupo
El funcionamiento del cupo pospago está estrechamente relacionado con la gestión de la liquidez del punto. El efectivo recibido en el corresponsal no necesariamente se traslada de inmediato a la entidad financiera, sino que puede permanecer temporalmente en la caja del establecimiento y utilizarse para atender retiros de otros clientes. Este mecanismo de reciclaje local permite aprovechar los flujos de entrada y salida de efectivo y reducir la necesidad de movimientos físicos frecuentes. Sin embargo, cuando el punto acumula excedentes de efectivo, por ejemplo, como consecuencia de operaciones de recaudo, puede alcanzar el límite de cupo disponible y quedar restringido para continuar operando. En ese momento, el comercio debe realizar una consignación o entrega de los recursos conforme al mecanismo definido para la red, con el fin de liberar capacidad y restablecer el cupo operativo.
Mecanismos de liberación del cupo
Cuando existe un tercero que administra el cupo global, este define, en coordinación con la entidad financiera, los mecanismos mediante los cuales los puntos pueden liberar capacidad. Estos pueden adoptar diferentes modalidades: • Recaudo propio: El comercio realiza la consignación directamente en una sucursal o infraestructura habilitada de la entidad financiera que presta el servicio. En este caso, el comercio asume la logística del traslado del efectivo y los riesgos asociados. • Recaudo tercerizado: la consignación se realiza a través de otras entidades financieras o redes con las que existan convenios de recaudo. Este mecanismo amplía la cobertura geográfica y facilita la operación del comercio, aunque la liberación efectiva del cupo depende de los procesos de conciliación e integración entre los distintos actores. • Recaudo mediante empresas de transporte de valores (ETV): La gestión del efectivo se delega a empresas especializadas, que realizan su recolección, custodia, procesamiento y consignación. Este esquema es especialmente relevante en puntos de alto volumen y permite reducir riesgos de seguridad y mejorar la eficiencia logística; la liberación del cupo puede producirse en sitio, bajo esquemas garantizados, o posteriormente a la validación de la consignación. • Liberación mediante otros actores del ecosistema: el cupo también puede liberarse utilizando infraestructuras alternativas, como cajeros automáticos (ATM), corresponsales robustos u otros

puntos habilitados para consignación. Estos mecanismos permiten una reposición más flexible y frecuente del cupo y, en algunos casos, pueden complementarse con herramientas de analítica y cash forecasting para anticipar necesidades de liquidez y programar las descargas.

En conjunto, el esquema combina un control centralizado de la exposición, ejercido por la entidad financiera y, cuando corresponde, por el tercero administrador de la red, con una gestión descentralizada de la liquidez en cada punto. La posibilidad de distribuir el cupo entre comercios y utilizar diferentes mecanismos de liberación permite adaptar la operación a las condiciones territoriales y transaccionales de cada punto, pero también introduce desafíos de monitoreo, conciliación y gestión del riesgo. La adecuada administración de la liquidez y de los mecanismos de liberación del cupo resulta, por tanto, fundamental para asegurar la continuidad operativa de la red y mantener un equilibrio entre cobertura, eficiencia y control de la exposición.

Tabla 6. Asignación, administración y liberación del cupo pospago

5

DIMENSIÓN ARQUITECTURA

ACTORES E INTERACCIÓN POR CAPAS

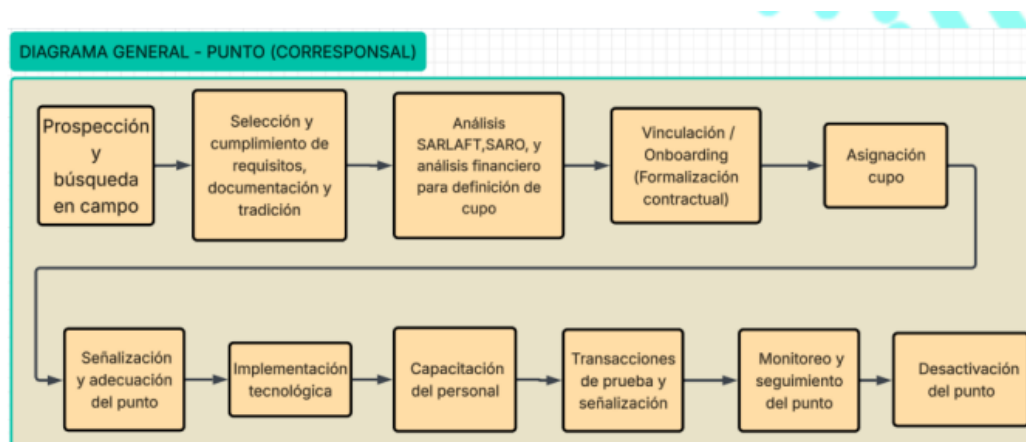


Una vez descrito el funcionamiento del canal y su taxonomía, este capítulo presenta una visión integral de la cadena operativa que soporta la corresponsalía. Aunque los modelos de negocio, los actores participantes y los esquemas de operación pueden variar, existe una estructura funcional común: toda transacción sigue una secuencia técnica compuesta por un punto de interacción con el usuario, un componente de conmutación e integración que traduce y enruta la información, y un núcleo transaccional encargado de autorizar, procesar y registrar la operación.

A partir de esta lógica se desarrolla el presente capítulo por capas de operación, cuyo propósito es describir los diferentes niveles que intervienen en el procesamiento de una transacción y las funciones que cada uno cumple dentro del ecosistema.

El análisis por capas permite responder una pregunta fundamental: ¿por dónde transita la transacción y en qué punto de la cadena puede presentarse una falla? Esta perspectiva resulta especialmente relevante al analizar los desafíos de interoperabilidad, donde el objetivo no es uniformar los distintos modelos de negocio existentes, sino identificar y comprender la arquitectura técnica compartida que permite su interacción. En este contexto, la interoperabilidad depende menos de la homogeneidad comercial de los participantes y más de la capacidad de los distintos modelos para integrarse sobre una infraestructura y unos procesos comunes.

Este diagrama general evidencia todas las actividades que se realizan durante todo el ciclo de operación de un punto las cuales se llevan a cabo a través de las capas que se describirán a continuación.

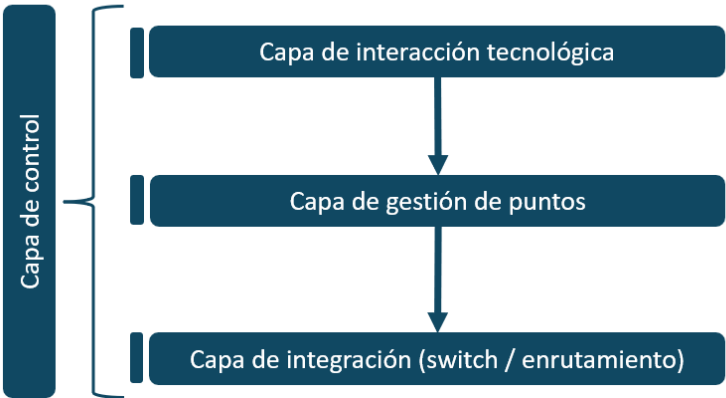


Gráfica 1 – Ciclo de operación del canal de corresponsalía

A partir de este flujo de operación es posible identificar cuatro capas que estructuran la cadena operativa del canal y permiten comprender cómo se articulan sus diferentes funciones: **interacción tecnológica, gestión de puntos, integración y control**. Esta

última tiene carácter transversal, al ejercer funciones de supervisión, monitoreo y gestión de riesgos sobre las demás capas.

Gestión integral del punto de corresponsalía



Gráfica 2– Capas de operación de la corresponsalía bancaria

5.1. Capa de interacción tecnológica

- Función de la capa**

La capa de interacción tecnológica es el espacio donde el usuario interactúa directamente con el canal de corresponsalía. Comprende el punto físico, el personal de atención y los dispositivos o aplicaciones utilizados para identificar al cliente, seleccionar y capturar la transacción, así como entregar la confirmación o soporte de la operación una vez esta ha sido procesada.

- Configuración según el modelo operativo**

Su madurez tecnológica varía radicalmente entre modelos: en el modelo propio, se usan terminales que se conectan directamente al core bajo estándares como ISO 8583 o a través de conexiones directas con los dispositivos mediante túneles VPN dedicados, sin que exista un dispositivo diferente a la caja de los comercios para hacer las transacciones financieras, en el modelo tercerizado predominan dispositivos Smart POS Android con conectividad 4G.

Dimensión	Modelo propio	Modelo tercerizado
Dispositivo / canal	Terminal conectado directo al core (ISO 8583) o Soluciones integradas a la caja del comercio a través de canales dedicados.	Los dispositivos de este modelo están conectados al core a través de un tercero.
Conectividad	Alta, dedicada e integrada al punto.	4G / WiFi.

Tabla 7 - Dimensiones capa de interacción tecnológica

- Actividades de ejecución**

A continuación, se detallan algunas de las actividades realizadas en esta capa:

- Instalación de la tecnología física y/o digital con el que operan los puntos.
- Aprovisionamiento de conectividad (dedicada, 4G/WiFi, VPN, según el modelo).
- Configuración y parametrización inicial de los dispositivos y aplicaciones.

- Gestión de cambios y despliegue de nuevas funcionalidades.
- Soporte técnico de primer nivel (reemplazo y mantenimiento de hardware).
- Actualización del software/aplicativo del punto.
- Gestión del ciclo de vida del hardware (administración de inventario, renovación y logística de equipos).

- **Algunas actividades de control**

Las actividades de control corresponden a los mecanismos de supervisión, seguimiento y verificación implementados para asegurar que la infraestructura tecnológica y los servicios asociados operen de acuerdo con los requisitos regulatorios, estándares de seguridad, niveles de servicio acordados y lineamientos internos de la entidad.

- Certificar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos exigidos por la SFC.
- Auditar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y el inventario de hardware asociado.
- Verificar la aplicación oportuna de actualizaciones de seguridad en el software y los aplicativos utilizados.
- Controlar el cumplimiento de los tiempos de reemplazo de equipos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Monitorear el estado operativo de los dispositivos y su disponibilidad para la prestación del servicio.
- Validar la correcta configuración de los componentes tecnológicos de acuerdo con las políticas y estándares definidos.

5.2. Capa de gestión de puntos

Esta capa corresponde a la gestión comercial y operativa del punto de corresponsalía como unidad de negocio, e incluye las funciones asociadas a la vinculación de los puntos, administración y sostenimiento del canal. En particular, abarca la prospección y afiliación de puntos, la capacitación y gestión del personal del punto, la gestión, custodia y logística del efectivo.

A diferencia de la capa de interacción que define con qué opera el punto, esta capa define quién lo opera y en qué condiciones lo hace, y es donde se concentra la mayor heterogeneidad entre modelos, desde el control total de la entidad financiera en el punto hasta la delegación casi completa a un tercero.

- **Configuración según modelo operativo**

Dimensión	Modelo propio	Modelo tercerizado
Prospección y afiliación de los puntos	Entidad financiera (puede ser con o sin apoyo de terceros)	Tercero
Adecuación, señalización y capacitación de los puntos	Entidad financiera (puede ser con o sin apoyo de terceros)	Tercero
Asignación del cupo de operación	Entidad financiera	Tercero
Exclusividad del punto	Exclusiva	Multibanco

Tabla 8 - Dimensiones capa de gestión de puntos

- **Algunas actividades de ejecución**

- Prospección y selección comercial del punto.
- Vinculación / onboarding contractual.

- Adecuación física del local.
 - Capacitación inicial y continua del personal.
 - Asignación de cupo / flotación de efectivo.
 - Gestionar el pago de comisiones e incentivos al punto.
 - Administrar la documentación contractual y operativa del corresponsal.
 - Monitorear el desempeño comercial y transaccional del punto.
 - Gestionar novedades operativas del corresponsal
 - Autenticación del cliente.
 - Custodia del efectivo en el punto (arqueos, consignaciones).
 - Implementar campañas comerciales e incentivos para impulsar el uso del canal.
- **Algunas actividades de control (función transversal aplicada a la gestión del punto)**

Las actividades de control en esta capa buscan garantizar que el corresponsal opere conforme al modelo de negocio definido por la entidad, verificando aspectos relacionados con la administración del punto, la gestión del efectivo, el cumplimiento contractual, la calidad de la atención, la aplicación de los procedimientos operativos y el desempeño del canal.

- Verificar el cumplimiento de los requisitos y controles asociados a SARLAFT/SAGRILAFT por parte del punto.
- Realizar auditorías y arqueos periódicos y sorpresivos sobre el manejo de efectivo.
- Monitorear la utilización del cupo operativo asignado y su correspondencia con los niveles reales de operación.
- Evaluar el desempeño del punto mediante indicadores, métricas definidas.
- Determinar y ejecutar la suspensión o desactivación de puntos que incumplan los estándares operativos, comerciales o de cumplimiento establecido

5.3. Capa de integración

Esta capa desempeña la función de transformación y enrutamiento transaccional, actuando como intermediaria entre el punto de corresponsalía y la infraestructura central de la entidad financiera. En términos técnicos, recibe las solicitudes en el formato nativo del canal (usualmente servicios basados en JSON/REST) y las normaliza y convierte a los estándares requeridos por el core bancario (típicamente ISO 8583 u otros protocolos financieros), gestionando a su vez la conversión inversa para las respuestas.

Adicionalmente, esta capa administra el enrutamiento lógico de las transacciones hacia el sistema core o hacia los autorizadores correspondientes, donde se ejecutan las validaciones de negocio, saldo, autenticación y reglas antifraude que determinan la aprobación o rechazo de la operación. En esta capa operan diversidad de terceros, quienes facilitan la conectividad.

- **Configuración según modelo operativo**

Dimensión	Modelo propio	Modelo tercerizado
Responsable de la integración al core	Entidad financiera	Tercero
Actores involucrados	Puede existir un tercero que apoye la conexión.	Plataforma propia del tercero
Función de traducción	POS de caja ↔ ISO 20022 JSON/REST ↔ ISO 8583	App/POS ↔ ISO 8583

Tabla 9 - Dimensiones capa de integración

- **Algunas actividades de ejecución**

- Traducción de protocolos (JSON/REST ↔ ISO 8583/20022).
- Normalización de datos de múltiples facturadores.
- Gestión de timeouts y reversiones.
- Activación de Store and Forward en contingencia.
- Balanceo de carga en picos de tráfico.
- Autorización de la operación en el core.
- Procesamiento y registro contable.
- Gestión del API Gateway / middleware de traducción.

- **Algunas actividades de control**

Las actividades de control en esta capa corresponden a los mecanismos de supervisión, seguimiento y verificación implementados para garantizar la disponibilidad, estabilidad, capacidad y calidad de los servicios de integración que soportan el intercambio de información transaccional entre los puntos, los sistemas de terceros y la entidad financiera. Estos controles buscan asegurar la correcta transformación, enrutamiento y trazabilidad de los mensajes, así como la continuidad de la operación ante contingencias y el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

- Monitorear la tasa de éxito transaccional y los tiempos de respuesta frente a los ANS pactados.
- Supervisar la activación y correcto funcionamiento de los protocolos de contingencia (Store and Forward).
- Auditar los procesos de normalización y traducción de datos para garantizar la integridad y trazabilidad de la información intercambiada entre sistemas.
- Controlar los niveles de utilización y saturación de la plataforma durante picos de tráfico.
- Verificar la correcta ejecución de los procesos de enrutamiento y entrega de mensajes transaccionales.
- Realizar seguimiento a incidentes, reversiones, rechazos y errores de integración.
- Validar el cumplimiento de los estándares y protocolos de comunicación definidos para las integraciones.

Independientemente del nivel de tercerización del canal, la entidad financiera conserva las funciones críticas asociadas a la autorización de las operaciones, la administración de las cuentas y registros financieros, y la responsabilidad frente al consumidor financiero y la autoridad de supervisión. Esto evidencia la existencia de un núcleo de control que permanece bajo la órbita de la entidad, aun cuando parte de la operación comercial, tecnológica o administrativa sea ejecutada por terceros.

Dimensión	Los dos modelos
Estándar de mensajería dominante	ISO 8583 (en transición hacia ISO 20022)
ANS de disponibilidad: El porcentaje del tiempo durante el cual el servicio de correspondientes está operativo y disponible para realizar transacciones.	99,95 %
ANS de workaround (: El tiempo máximo para implementar una solución temporal (workaround) que permita reanudar parcial o totalmente la prestación del servicio mientras se corrige la causa raíz.	20-45 minutos
Responsable de autorización y procesamiento	Entidad financiera, sin excepción

Tabla 10 - Dimensiones capa de integración

5.4. Capa de control

Aunque los mecanismos de control difieren según la naturaleza de cada capa incluyendo controles operativos y de cumplimiento en la capa de interacción tecnológica y gestión de puntos, y controles tecnológicos en la capa de integración, todos responden a un mismo principio estructural: la responsabilidad última e indelegable recae en la entidad financiera, incluso cuando la ejecución de dichas funciones ha sido total o parcialmente tercerizada.

En este sentido, el control no se configura como una etapa adicional dentro de la secuencia operativa, sino como una función transversal que se materializa de manera diferenciada en las capas definidas (interacción/gestión de puntos e integración), con alcances específicos en cada una. Esta característica es particularmente relevante desde la perspectiva de interoperabilidad, ya que los esquemas que articulan múltiples actores deben incorporar mecanismos de control coherentes a nivel operativo y tecnológico, garantizando consistencia en la gestión del riesgo, la supervisión y el cumplimiento a lo largo de toda la cadena.

Dentro de estos mecanismos de control, las entidades financieras han desarrollado instrumentos específicos para administrar los riesgos asociados a la operación delegada en terceros. Uno de los más relevantes en el contexto colombiano es el esquema de cupos de operación de los que se habló en el capítulo anterior. Mediante estos cupos la entidad define límites y condiciones para la ejecución de transacciones, conserva capacidad de supervisión sobre la actividad realizada por el tercero y controla su exposición operativa y financiera. De esta manera, el cupo se convierte en una herramienta fundamental para materializar la gestión y el control del canal, aun cuando parte de la operación sea ejecutada por un actor externo.

BIBLIOGRAFÍA

- America Retail & Malls. (2024, abril 6). El auge de las tiendas por conveniencia en Colombia. <https://americaretail-malls.com/paises/colombia/el-auge-de-las-tiendas-por-conveniencia-en-colombia/>
- America Retail & Malls. (2024, diciembre 18). Batalla del retail en Colombia, supermercados tradicionales frente a las hard discount. <https://america-retail.com/paises/colombia/batalla-del-retail-en-colombia-supermercados-tradicionales-frente-a-las-hard-discount/>
- America Retail & Malls. (2025, marzo 20). El auge del hard discount en Colombia. <https://america-retail.com/paises/colombia/el-auge-del-hard-discount-en-colombia/>
- America Retail & Malls. (2025, marzo 25). Crecimiento del hard discount en el país. <https://america-retail.com/paises/colombia/crecimiento-del-hard-discount-en-el-pais/>
- America Retail & Malls. (2025, septiembre 3). Tiendas de barrio en Colombia frente al avance de los 'hard discount'. <https://americaretail-malls.com/paises/colombia/tiendas-de-barrio-en-colombia-frente-al-avance-de-los-hard-discount/>
- America Retail & Malls. (2026, abril 17). El renacer de la tienda de barrio en Colombia. <https://americaretail-malls.com/paises/colombia/el-renacer-de-la-tienda-de-barrio-en-colombia/>
- Asobancaria. (2023). Panorama internacional del modelo de corresponsalia bancaria (Edición Económica 1404). <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2023/11/1404-BE.pdf>
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia [ANDI]. (2024). Desafíos y oportunidades de la tienda en el 2024. <https://www.andi.com.co/Uploads/Webinar-Oportunidades-y-amenazas-la-tienda-en-el-2024-VF-Comp.pdf>
- Asuntos Legales. (2019). Administración de sistemas de pago de bajo valor. <https://www.asuntoslegales.com.co>
- Banca de las Oportunidades. (2024). Análisis geoespacial de los corresponsales bancarios en Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Banca de las Oportunidades. (2024). Corresponsales 2.0 en Colombia: rediseñando su rol estratégico para la inclusión financiera en la era digital. Gobierno de Colombia. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/202512/Corresponsales%202.0%20en%20Colombia%20%20redisen%CC%83ando%20su%20rol%20estrategico%CC%81gico%20para%20la%20inclusio%CC%8In%20financiera%20en%20la%20era%20digital_0.pdf
- Banca de las Oportunidades. (2024). Programa de acompañamiento a corresponsales bancarios (2018–2021). Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Banca de las Oportunidades. (2025). Corresponsales 2.0 en Colombia: rediseñando su rol estratégico para la inclusión financiera en la era digital. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2025-12/Corresponsales%202.0%20en%20Colombia.pdf>
- Banca de las Oportunidades. (2025). La última milla para la inclusión financiera: ¿Qué nos falta? Banca y Economía. Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Banca de las Oportunidades & CGAP. (2023). Análisis geoespacial de los corresponsales bancarios en Colombia (colaboración con Masae Analytics). Ministerio de Hacienda y Crédito Público / Banco Mundial.
- Banca de las Oportunidades & CGAP. (2024). Radiografía de la cobertura de corresponsales bancarios en Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público / Banco Mundial.
- Banco de la República de Colombia. (s.f.). ¿Cómo las tiendas hard-discount han transformado a las economías locales? <https://www.banrep.gov.co/es/blog/como-tiendas-hard-discount-han-transformado-economias-locales>
- Bancamía. (2023, noviembre 23). Bancamía crece en más de 15.000 puntos de atención para clientes y microempresarios, gracias a alianza con Puntored. <https://www.bancamia.com.co/2023/11/23/bancamiacreecenmasde15000puntosdeatencion/>
- Bancóldex. (2023, agosto 25). ¿Cuáles son los retos y desafíos de los tenderos en Colombia? <https://www.bancoldex.com/es/noticias/cuales-son-los-retos-y-desafios-de-los-tenderos-en-colombia-4591>
- Bancolombia. (2016, agosto 11). Bancolombia llegó a 281 millones de transacciones: diez años del primer corresponsal bancario. <https://www.bancolombia.com/wps/portal/acercade/salaprensa/noticias/inclusioneducacionfinanciera/balanceprimerdiezanosdesdeprimercorresponsalbancariobancolombia>
- BBVA Colombia. (2024). BBVA cierra alianza con Puntored y suma 10.000 puntos más de corresponsales en Colombia. <https://www.bbva.com/es/innovacion/bbvacierraunaalianzaconpuntoredysuma10000puntosmasdecorresponsalesencolombia/>
- BBVA Colombia. (2024, abril 25). BBVA cierra una alianza con Efecty y suma otros 9.000 corresponsales bancarios en Colombia. <https://www.bbva.com/es/co/economiafinanzas/bbvacierraunaalianzaconefectyysumaotros9000corresponsalesbancariosencolombia/>

- BBVA Colombia. (2025, diciembre 17). Corresponsales bancarios: puntos aliados. <https://www.bbva.com/es/co/economia/finanzas/conoceloshorariosquetendranlasoficinasdebbvacolombiaestefindeano/>
- Colombia Retail / DF SUD. (2025, marzo 19). El boom del hard discount: ¿cómo este modelo de negocio está transformando el retail en Colombia? <https://colombiaretail.com/el-boom-del-hard-discount-como-este-modelo-de-negocio-esta-transformando-el-retail-en-colombia-df-sud/>
- DANE. (2024). Encuesta de Calidad de Vida (ECV) 2024. Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- El Colombiano. (s.f.). Los hard discount superarán 4.200 tiendas en Colombia si se da integración de Ara y Colsubsidio. <https://www.elcolombiano.com/negocios/los-hard-discount-superaran-4200-tiendas-en-colombia-si-se-da-integracion-de-ara-y-colsubsidio-IP25917168>
- El Colombiano. (2024). El 41% de los tenderos en Colombia ve a las "hard discount" como su principal amenaza. <https://www.elcolombiano.com/negocios/tiendas-barrio-colombia-ven-amenaza-competencia-en-hard-discount-d1-ara-isimo-OA25251924>
- El Tiempo. (2019, agosto 20). Bancos quieren prestar a través de las tiendas de barrio. <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/bancos-quieren-colocar-mas-credito-en-la-poblacion-402822>
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). (2025). Número de corresponsales por cada 10.000 habitantes en América Latina.
- García Mahecha, C. A. (2019, agosto 20). Bancos en Colombia prestarían plata en las tiendas de barrio. Pulzo. <https://www.pulzo.com/economia/bancos-colombia-prestarian-plata-tiendas-barrio-PP753691>
- Hernández, E. (2019). Agent networks at the last mile (Technical Guide). CGAP.
- Informe Corresponsales Bancarios Colombia. (2025). Estado integral de los corresponsales bancarios en Colombia. Consultoría en inclusión financiera.
- La Nota Económica. (2023, julio 27). Radiografía de las tiendas de barrio en Colombia. <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/radiografia-de-las-tiendas-de-barrio-en-colombia/>
- La República. (2021). ¿Por qué las tiendas de barrio de Colombia se resisten a empezar con la digitalización? <https://www.larepublica.co/internet-economy/por-que-las-tiendas-de-barrio-de-colombia-se-resisten-a-entrar-en-la-digitalizacion-3241191>
- La República. (2022). Tiendas hard discount ahora controlan 25% del mercado total en compras de usuarios. <https://www.larepublica.co/empresas/participacion-del-mercado-de-las-tiendas-hard-discount-3744990>
- La República. (2024, enero). Bancolombia movió el 75,8% de las operaciones en corresponsales bancarios en 2023. <https://www.larepublica.co/finanzas/bancolombiamovio755delasoperacionesencorresponsalesbancariosen20233844838>
- La República. (2024). Más de 40% de los tenderos de barrio ven como su mayor amenaza al hard discount. <https://www.larepublica.co/empresas/avance-de-tiendas-hard-discount-en-colombia-afecta-comercio-de-tiendas-de-barrio-3933050>
- La República. (2024, noviembre 18). El Banco de Occidente cuenta con más de 80.000 puntos de corresponsales bancarios. <https://www.larepublica.co/finanzas/elbancodeoccidentecuentaconmasde80000puntosdecorresponsalesbancarios4001532>
- Martínez, C., & Hernández, E. (2023). Corresponsales bancarios en Colombia: origen, evolución y modelos de operación.
- Martínez, C., & Hernández, E. (2023, febrero). Bancolombia creó una exitosa red de agentes rurales a escala: ¿cómo lo logró? <https://www.findevgateway.org/es/blog/2023/02/bancolombiacreouna exitosareddeagentesruralesesalacomolologo>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2006). Decreto 2233 de 2006.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2010). Decreto 2555 de 2010.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2012). Decreto 2672 de 2012.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2020). Decreto 222 de 2020.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2022). Decreto 1297 de 2022.
- Misfinanzasparaminegocio.com. (2025, febrero 13). Conozca los requisitos para ser corresponsal bancario en Colombia. <https://www.misfinanzasparaminegocio.com/corresponsal-bancario-traera-beneficios-negocio/>
- Portafolio. (2023, diciembre 27). Bancolombia llega a 29.000 corresponsales bancarios. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/bancolombiallegaa29000corresponsalesbancarios594992>
- ProPakistani. (2026, enero 8). Pakistan's banking system gets a huge upgrade with agent interoperability. <https://propakistani.pk/2026/01/08/pakistansbankingsystemgetsahugeupgradewithagentinteroperability/>

- Prosperidad Social. (2022, octubre 7). Prosperidad Social beneficiará a 2.000 tenderos en Bogotá. <https://prosperidadsocial.gov.co/Noticias/prosperidad-social-beneficiara-a-2-000-tenderos-en-bogota/>
- Prosperidad Social. (2025). Aliados de Prosperidad Social 2025: corresponsales bancarios habilitados. Gobierno de Colombia.
- Puntored. (2025). Corresponsal bancario: acceso financiero en Colombia. <https://puntored.co/corresponsalbancariocolombia/>
- Redalyc / Universidad de Boyacá. (s.f.). Tiendas hard discount y su incidencia en los minimercados boyacenses. Revista Lebre, (12). <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446032/html/>
- Redeban. (2024). Soluciones de corresponsalía bancaria y pagos. <https://www.redeban.com/nuestros-productos/grandes-empresas-y-retail/presenciales-y-moviles/corresponsal-bancario>
- Solunion Colombia. (2024, junio 12). Sector retail: el auge de las tiendas "hard discount" en tiempos de inflación. <https://www.solunion.co/blog/sector-retail-el-auge-de-las-tiendas-hard-discount-en-tiempos-de-inflacion/>
- Superfinanciera de Colombia. (s.f.). Preguntas frecuentes sobre corresponsales bancarios. <https://www.superfinanciera.gov.co>
- Supergiros. (2023, enero 31). La red de corresponsales sonrientes más grande de Colombia. <https://www.supergiros.com.co/publicaciones/129826/lareddecorresponsalessonrientesmasgrandede-colombia/>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2020, 21 de mayo). Fallo con radicado 2020009823 sobre responsabilidad en corresponsalía bancaria. Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.
- Teamcore. (2024, octubre 30). ¿Puede digitalizarse una tienda de barrio? <https://www.teamcore.com/es/blog/puede-digitalizarse-una-tienda-de-barrio/>
- The Hans India. (2019, octubre 9). Hyderabad: SubK raises 75 crore funding. <https://www.thehansindia.com/business/subkraises75crorefunding571123>
- Universidad de Cartagena. (s.f.). Tiendas hard discount y sus efectos en las tiendas de barrio de Cartagena de Indias (Colombia). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/3da2628b-a3ec-4e7c-8cb9-7660a7c9cb09>
- Valora Analitik. (2024, noviembre). Banco de Occidente anuncia nueva alianza con Supergiros y llega a 80.000 corresponsales bancarios. <https://www.valoraanalitik.com/bancodeoccidentealianzasupergiros/>
- Fuente: Policía Nacional de Colombia - "Capturadas personas por suplantación y fraude en centros de recaudo y pago". Fecha: 10 de octubre de 2023. Enlace: <https://www.policia.gov.co/noticias/capturados-suplantacion-identidad-fraude>
- Fuente: Noticias Caracol - "¡Ojo con el 'Nequi falso'!: delincuentes usan aplicaciones para simular pagos". Fecha: 14 de marzo de 2024. Enlace: <https://noticias.caracoltv.com/actualidad/ojo-con-el-nequi-falso-delincuentes-usan-aplicaciones-para-simular-pagos-rg10>