



# **ESTUDIO DE CAMPO AGENTES DE CAMBIO Y AGENTES DE REMESA Y CAMBIO: ORGANIZACIÓN OPERACIONAL, SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DEL MERCADO**

**Letty Gutiérrez B.**

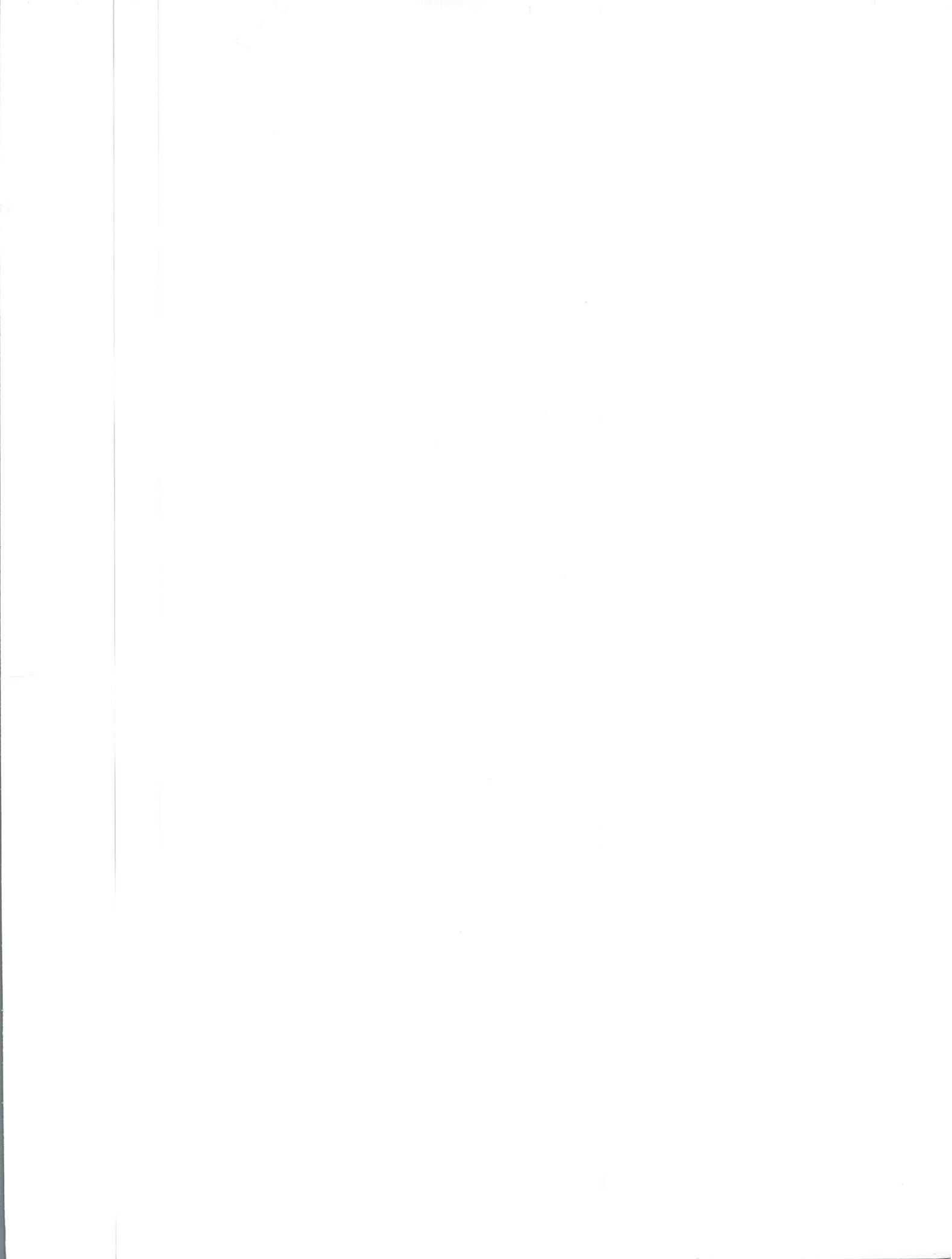
Departamento Internacional

F  
RD  
3544

Banco Central de la República Dominicana  
Departamento Internacional







BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA  
BIBLIOTECA

201508

F  
RD  
3544

## CONTENIDO

<b>ESTUDIO DE CAMPO AGENTES DE CAMBIO Y AGENTES DE REMESA Y CAMBIO: ORGANIZACIÓN OPERACIONAL, SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DEL MERCADO .....</b>	<b>5</b>
<b>I. Metodología .....</b>	<b>6</b>
<b>II. Perfil General y Recursos Humanos .....</b>	<b>6</b>
<b>III. Recursos Tecnológicos .....</b>	<b>7</b>
<b>IV. Operaciones .....</b>	<b>7</b>
Instrumentos.....	7
Determinación de la tasa de cambio.....	8
Procedimientos contra el lavado de activos .....	9
Ventas Interinstitucionales .....	9
Principales proveedores de Divisas.....	10
Aspectos Operativos .....	10
<b>V. Regulación y Supervisión .....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO 1: FICHA TECNICA SELECCIÓN DE LA MUESTRA .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO 2: CUESTIONARIO APLICADO .....</b>	<b>18</b>

## **ESTUDIO DE CAMPO AGENTES DE CAMBIO Y AGENTES DE REMESA Y CAMBIO: ORGANIZACIÓN OPERACIONAL, SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DEL MERCADO<sup>1</sup>**

El mercado de intermediación cambiaria en la República Dominicana es un elemento de suma importancia para la política económica del país, dada su alta incidencia en los procesos productivos de la economía real, su interrelación con la intermediación financiera y su influencia en la dinámica de la inflación.

En el año 2011, dicho mercado tranzó aproximadamente 18,582 millones de dólares, correspondiente a un 33% del PIB. El mismo está compuesto por tres segmentos: entidades financieras, agentes de cambio y agentes de remesa y cambio<sup>2</sup>. Al respecto, las entidades financieras dominaron el mercado en dicho año con un 72% de las compras netas<sup>3</sup> de dólares, mientras que el segmento de los agentes de cambio registró el 28%.

Es debido resaltar que este porcentaje del mercado de compras netas de divisas dominado por los agentes de cambio es significativamente menor al 68% que exhibían en el año 2001. Las posibles causas de dicho declive serán expuestas a lo largo del estudio. De todas formas, estos agentes todavía juegan un rol importante en la intermediación del mercado, razón por la cual se justifica su constante monitoreo y análisis para fines de la política monetaria y cambiaria.

El presente informe tiene como principal objetivo analizar las condiciones actuales bajo las cuales este segmento del mercado cambiario realiza sus operaciones, y de qué forma pudieran estar determinando o no su permanencia en el mismo. El estudio está dividido en cinco partes: Metodología, Perfil General y Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos, Operaciones y Regulación/Supervisión.

---

<sup>1</sup> La autora agradece la colaboración de los técnicos de la Subdirección de Asuntos Cambiarios del Departamento Internacional.

<sup>2</sup> En lo adelante nos referiremos a estos dos últimos como los “agentes de cambio”.

<sup>3</sup> Las compras netas son las que no contemplan las compras interinstitucionales (entre los intermediarios cambiarios).

## I. Metodología

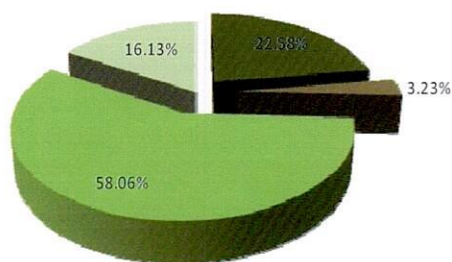
Se diseñó una encuesta para recolectar información de una muestra representativa de 31 empresas a nivel nacional, seleccionada de un universo de 81 agentes que reportaban informaciones al Banco Central en el año 2010. Dentro de la misma, 24 operan como Agentes de Cambio y 7 como Agentes de Remesa y Cambio. La muestra seleccionada representa un 78% del volumen total de compras netas de divisas de estos dos segmentos durante el período enero-noviembre de 2010.

En lo relativo a la ubicación geográfica de esta muestra, 16 empresas están ubicadas en Santo Domingo, mientras que las 15 restantes están distribuidas en distintas provincias del interior del país<sup>4</sup>.

Con la finalidad de garantizar la representatividad de la muestra, se formaron tres estratos tomando en consideración los distintos intervalos de participación porcentual en el mercado, donde el grupo "5% o mayor" fue incluido por completo.

## II. Perfil General y Recursos Humanos

**Gráfico 1: Experiencia de los agentes en el mercado cambiario dominicano**



■ 1-15 años ■ 16-19 años ■ 20-30 años ■ Más de 30 años

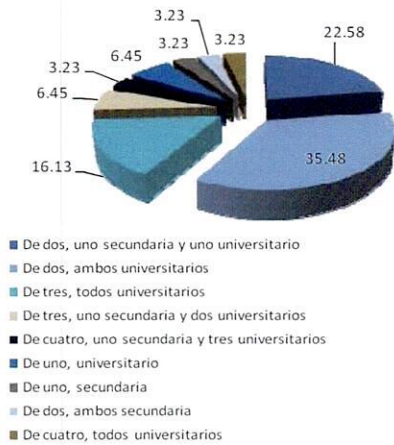
Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

La mayor parte de los agentes que actualmente están registrados y regulados son presididos por personas con una experiencia de participación en el mercado que data de los años setenta.

Cabe destacar que cerca del 65% de las instituciones sólo cuenta con una oficina para realizar sus operaciones. Sin embargo, las dos empresas con la mayor participación de mercado dentro de los respectivos segmentos sí tienen un mayor número de sucursales.

<sup>4</sup> Ver nota técnica en Anexo 1.

**Gráfico 2: Perfil educativo personal envía informaciones a instituciones reguladoras**



Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

El número de empleados es muy diverso, con un rango que va desde 1 hasta más de 30 empleados. No obstante, los empleados responsables de remitir las informaciones solicitadas diariamente por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos, en el 71% de los casos, no pasa de dos personas. Generalmente el oficial de cumplimiento y el gerente general o el gerente financiero de la empresa son las personas que remiten estas informaciones, es decir, las personas más capacitadas dentro de la organización (ver gráfico 2). Al respecto, más del 90% de estos

últimos manejan satisfactoriamente un computador, fax e Internet.

### III. Recursos Tecnológicos

En lo relativo a los recursos tecnológicos de estas instituciones, todas las oficinas entrevistadas cuentan con acceso a Internet y a Bancanet, mientras que sólo el 22.58% tiene acceso al Mercado Electrónico Dominicano de Divisas (MED). La razón principal por la que no cuentan con este servicio es por considerarlo poco útil y muy costoso, puesto que la gran mayoría sólo utiliza este sistema para conocer las tasas de compra y venta que se cotizan en el mercado.

### IV. Operaciones

#### Instrumentos

Los agentes de cambio realizan sus operaciones por medio de tres instrumentos: efectivo, cheques y transferencias. Si calificamos la importancia de dichos instrumentos de acuerdo al número de operaciones, el 58.06% de las instituciones entrevistadas seleccionó el efectivo

como el medio principal, mientras que el 16.13% señaló el cheque y el 12.9% las transferencias. De las instituciones entrevistadas sólo el 38.71% realiza operaciones con estos tres instrumentos.

**Gráfico 3: Motivos por los que se ofrecen o no los distintos instrumentos**

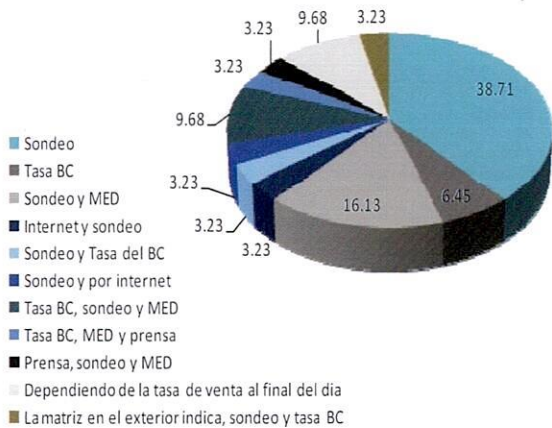


Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

Por razones de seguridad, para el caso particular de los cheques, los resultados responden a la decisión de algunos agentes de aceptar solamente los cheques de aquellos clientes con quienes tengan ya una relación comercial de muchos años.

### Determinación de la tasa de cambio

**Gráfico 4: Fuentes para el establecimiento del tipo de cambio diario**



Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

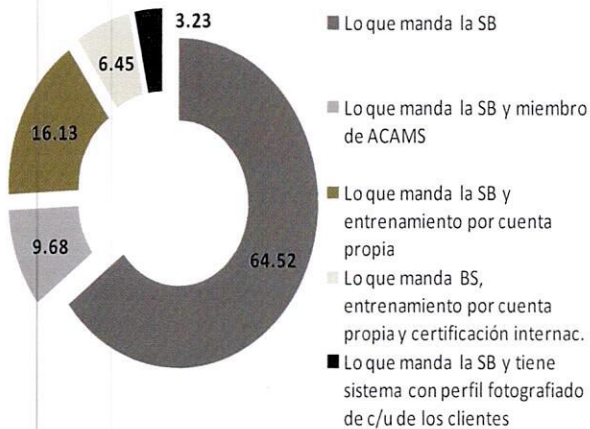
La tasa de cambio de sus transacciones diarias es determinada haciendo uso de diversas fuentes. De acuerdo a las respuestas de los representantes de las empresas entrevistadas, en el 38.71% de los casos la tasa se define únicamente a partir de un sondeo telefónico diario que cada uno realiza varias veces al día llamando a unas 4 ó 5 empresas del mercado. Adicionalmente, un 16.13% utiliza además la tasa de las cotizaciones que va arrojando el Mercado Electrónico Dominicano de Divisas (MED).

Un dato importante es que varias empresas admitieron que venden al final del día todas las divisas captadas a un banco comercial, y en este sentido, el 9.68% de las empresas entrevistadas coloca la tasa de cambio de sus operaciones de acuerdo a la tasa de cambio a la que van a poder vender sus captaciones de divisas al final del día.

Otros mecanismos para determinar la tasa de cambio diaria son mostrados en el gráfico 4.

### Procedimientos contra el lavado de activos

**Gráfico 5: Acciones para evitar el lavado de activos**

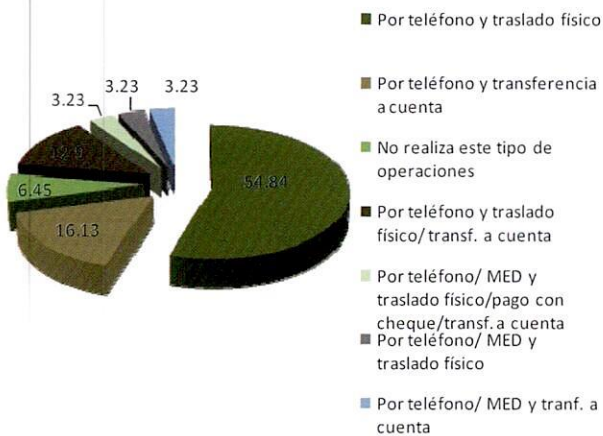


Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

Todas las empresas entrevistadas siguen los procedimientos para el control de lavado de activos que requiere la Superintendencia de Bancos. Adicionalmente, algunas han desarrollado iniciativas por cuenta propia para reforzar dichos procedimientos, tales como: entrenamiento adicional a personal responsable (16.13%) e inversión en una certificación internacional (6.45%). Más aún, 9.68% son miembros de la Asociación de Especialistas Certificados Contra el Lavado de Activos (ACAMS, por sus siglas en inglés).

### Ventas Interinstitucionales

**Gráfico 6: Medios de negociación y liquidación de las transacciones interinstitucionales**



Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

En un 54.84% de los casos, las ventas interinstitucionales son negociadas exclusivamente por vía telefónica e involucran el traslado de los fondos de forma física, muchas veces sin la debida seguridad, al punto que generalmente corre por cuenta del agente que realiza la venta. Sólo en un 19.36% de los casos las liquidaciones se realizan por medio de transferencias bancarias.

De acuerdo a las respuestas, el 80.65% de los entrevistados confirmó que dichas liquidaciones se realizan el mismo día de la operación, mientras que en un 6.45% las liquidaciones se realizan al día siguiente. Sólo en 3.23% de los casos las liquidaciones toman más de un día para realizarse. Cabe destacar que sólo dos empresas mencionaron que por su naturaleza o flujo de clientes no necesitan vender sus captaciones a otras instituciones.

### **Principales proveedores de Divisas**

En lo relativo a los proveedores de las divisas un 32.26% contestó que sus principales proveedores son personas físicas, mientras un 35.48% tiene como principales proveedores a empresas de diversos sectores. El 19.35% corresponde a empresas que se dedican a la captación de remesas en el exterior.

### **Aspectos Operativos**

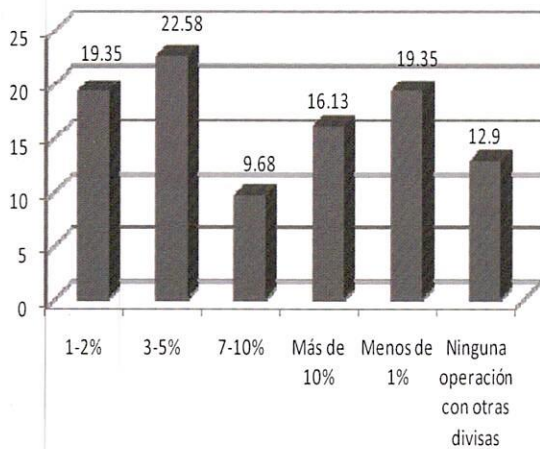
Cabe señalar que las **partidas** que los entrevistados señalaron como las **que representan mayores costos operativos** fueron, en orden de importancia:

- Nómina, un 90.33% de los casos.
- Luz y Teléfono para un 38.71%.
- Transporte con un 16.13%.
- Otros gastos como alquiler, dieta, auditorías y consultorías para un 12.9%.

Por otro lado, un aspecto importante a señalar es que la mayoría (83.87%) de los representantes de las empresas visitadas conoce la figura del **sub-agente de cambio** y las responsabilidades, beneficios y limitaciones que implica realizar negociaciones comerciales con este tipo de agente de captación y ventas. No obstante, sólo una empresa afirmó trabajar con este tipo de representante (178 en todo el país), mientras que el resto entiende que los beneficios adicionales que éstos pudieran aportar no compensan los riesgos a ser penalizados y/o multados por las operaciones que los sub-agentes realicen.

El tema de las **cuentas bancarias** tanto en el país como en los Estados Unidos es otro aspecto de interés que dificulta las operaciones de estas entidades. En ese orden, un 67.74% de los entrevistados afirmó que su empresa posee cuentas de banco en entidades nacionales, mientras que un 19.35% posee además cuentas bancarias en los Estados Unidos. El resto (12.90%) maneja sus operaciones fuera de los bancos, guardando el efectivo en bóvedas que poseen dentro de sus mismas oficinas.

**Gráfico 7: Porcentaje de transacciones realizadas en otras divisas**



Fuente: Entrevista realizada para fines de este estudio.

Respecto al servicio de **remesas**, sólo siete empresas de la muestra ofrecen el servicio de envíos hacia Haití, aunque ninguna maneja operaciones en gourde (moneda nacional haitiana).

Adicionalmente, las **operaciones con otras monedas extranjeras** diferentes al dólar estadounidense son poco significativas. Respecto al euro, el porcentaje más elevado de las respuestas (22.58%) coincidió con que el volumen de operaciones oscila entre un 3 y un 5% del total.

## V. Regulación y Supervisión

Previo a conocer los inconvenientes que enfrentan estas empresas con relación al cumplimiento de la regulación vigente, quisimos conocer qué aspectos del mercado les dificultan una participación en igualdad de oportunidades. Sobre este aspecto, un 38.71% de los entrevistados coincidió en que uno de los principales problemas son las trabas que imponen los bancos nacionales e internacionales para la apertura de cuentas bancarias a nombre de estas empresas. En segundo lugar, el 35.48% de los entrevistados señala la captura de clientes por agentes que operan en la informalidad como la principal dificultad, ya que los agentes ilegales pueden ofrecer mejores tasas debido a sus menores costos operacionales y burocráticos (relativos a regulación).

También mencionaron, en un 32.26% de los casos, que los impuestos por transacciones bancarias les añaden un alto costo a sus operaciones, reduciendo así el ya bajo margen de ganancias que les corresponde.

Otros problemas señalados fueron:

- No participación en las inyecciones de divisas que realiza el Banco Central (29.03%).
- Política agresiva de los bancos comerciales para quedarse con los clientes de los agentes (16.13%).
- Oposición de los bancos comerciales a emitir cheques a nombre de los agentes de cambio cuando los clientes lo solicitan (16.13%).
- Requerimientos de adecuación del capital hasta los RD\$30 millones de pesos (12.9%).

En lo relativo a la regulación, el 90.32% de los entrevistados afirmó conocer de la existencia del Reglamento Cambiario, aunque sólo el 61.29% admitió haberlo leído. No obstante, un 45.16% indicó que no se les regula de acuerdo al tamaño del negocio, específicamente por los requerimientos de capital, así como los costos de auditorías, entrenamientos y consultorías asociados a la elaboración de manuales que les son exigidos. También una proporción importante (41.94%) indicó que existe una fuerte supervisión respecto al cumplimiento de estas empresas con todos los requisitos exigidos, sin embargo, no perciben iguales esfuerzos por perseguir a las personas y/o empresas que operan ilegalmente en el mercado.

Otros de los problemas mencionados fueron:

- Costo de la remisión física a diario de las informaciones que exige el Banco Central (12.9%).
- Percepción de un mayor rol sancionador que de guía/instrucción por parte de la Superintendencia (12.9%).
- Largo tiempo que tarda la Superintendencia en atender sus solicitudes (9.68%).

Finalmente, 77.42% indicó que conoce de la existencia de personas y/o empresas que pudieran operar ilegalmente en el mercado cambiario cerca del entorno de su negocio.

# **ANEXOS**



## **ANEXO 1: FICHA TECNICA SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

**Por Lalito Ramón Vargas, Coordinador Técnico con Rango de Sub-Director. Subdirección de Encuestas Económicas. Departamento de Cuentas Nacionales y Estadísticas Económicas**

Esta encuesta tiene como objetivo principal estudiar el modo de operación de los agentes de cambio y de los agentes de remesas y cambios con la finalidad de obtener una forma homogénea de remisión de información para el Banco, así como de investigar las razones por la cual hay menos agencias reportando a esta Institución.

El tamaño de la muestra se estimó tomando el 38% del total de agentes de cambio y agentes de remesa y cambios, es decir, se escogió 31 agentes del total de 81.

Con la finalidad de garantizar una muestra representativa, se formaron tres estratos o grupos de agentes tomando en consideración tres intervalos de participación porcentual en la compra con relación al total comprado, en la cual los agentes con una participación igual o mayor al 5% tienen inclusión obligatoria o forzosa en la muestra.

La tabla No. 1, que se presenta a continuación contiene la distribución de la muestra por intervalo de participación porcentual en la compra, así como el total y la muestra de agentes dentro de los intervalos construidos:

Tabla No. 1

**Distribución de la población y la muestra seleccionadas de Agentes de Cambios y de Remesas, según intervalo porcentual de participación**

Intervalo de Participación %	Universo de Agentes de Cambios y Agentes de Remesas y Cambios (N <sub>n</sub> )	Total de Participación en %	Muestra de Agentes de Cambios y Agentes de Remesas y Cambios (n <sub>n</sub> )*
Menos de 0.5%	49	7.94	12
De 0.5 a 5%	26	35.77	13
Más de 5%	6	56.29	6
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100.00</b>	<b>31</b>

\*Las empresas seleccionadas tienen el 78.3% de la participación total

Es importante señalar que los agentes seleccionados tienen el 78.3% de la participación de las compras con relación al total ya que los mismos se estratificaron antes de realizar la selección de los mismos.

En la selección de los agentes se tomó también en consideración la distribución de los mismos por provincias del interior del país y la Región Metropolitana (formada por el Distrito Nacional y la Provincia de Santo Domingo) como dominio de estimación geográfico, eligiéndose aproximadamente un 50% en cada uno. En la tabla No. 2, se puede observar la distribución de la muestra seleccionada por dominios geográficos y Provincias:

Tabla No. 2

Distribución de la muestra seleccionada por Provincia, según dominio geográfico

Dominio Geográfico	Provincia	No. de Entrevistas (n <sub>i</sub> )
Región Metropolitana	Distrito Nacional y Santo Domingo.	16
	<b>Sub-total</b>	<b>16</b>
Interior del País	Santiago	3
	San Fco. Macorís	2
	Puerto Plata	2
	La Vega	1
	Bonao	1
	La Romana	3
	Baní	1
	San Cristobal	2
	<b>Sub-total</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>		<b>31</b>

**ANEXO 2: CUESTIONARIO APLICADO**

Banco Central de la República Dominicana  
 Departamento Internacional, Subdirección de Asuntos Cambiarios  
 Estudio de Campo Agentes Remesadores y Agentes de Cambio, Enero 2011

Nombre de la institución: \_\_\_\_\_

Número de oficinas: \_\_\_\_\_

Ubicación de oficinas por provincias: \_\_\_\_\_

**RECURSOS HUMANOS**

Número total de empleados de la empresa \_\_\_\_\_

Número de empleados destinados a hacer los reportes y tramitar comunicaciones con el Banco Central \_\_\_\_\_

Nivel de estudios alcanzado por dichos empleados: Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_\_

De esos empleados cuántos saben manejar una computadora \_\_\_\_\_

De esos empleados cuántos saben manejar un fax \_\_\_\_\_

De esos empleados cuántos saben navegar en Internet \_\_\_\_\_

De esos empleados cuántos saben completar correctamente los formularios a ser remitidos al BC y la Superintendencia \_\_\_\_\_

**RECURSOS TECNOLOGICOS**

Esta agencia en su matriz y sucursales, cuenta con acceso a internet Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Esta agencia en su matriz cuenta con acceso al MED Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Esta agencia en su matriz cuenta con acceso a Bancanet Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**OPERACIONES**

Actualmente cuál es el monto total del capital de la empresa? \_\_\_\_\_

Cuál es el monto promedio mensual de los costos operativos? \_\_\_\_\_

Qué partida tiene mayor peso dentro de sus costos operativos? \_\_\_\_\_

Cuáles de los siguientes instrumentos de pago manejan? Efectivo \_\_\_\_\_ Cheques \_\_\_\_\_ Transf. \_\_\_\_\_

De los anteriores, cuál es el principal y por qué? \_\_\_\_\_

De qué manera se establece la tasa de compra y venta diaria que ofertará su empresa? \_\_\_\_\_

Qué procedimientos sigue para evitar el lavado de activos? \_\_\_\_\_

Cuándo se hacen las ventas entre instituciones, de qué manera se realiza la negociación y liquidación de transacciones? \_\_\_\_\_

Qué tiempo tarda desde que se realiza la negociación hasta que se liquidan los fondos? \_\_\_\_\_

Qué institución/persona es su principal proveedor de divisas? \_\_\_\_\_

Conoce la figura del Subagente de Cambio? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Con cuántos trabaja \_\_\_\_\_

La empresa posee cuenta de banco? En el país \_\_\_\_\_ En el extranjero \_\_\_\_\_

Ofrece los servicios de envío/pago de remesas? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De haber respondido que sí, ofrece servicio a Haití? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De haber respondido que sí, mantiene un flujo de caja en La Gourde (Moneda haitiana)? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De haber respondido que sí, cuál es el monto promedio mensual que se maneja en esta moneda? \_\_\_\_\_

**INCONVENIENTES ACTUALES**

Puede mencionar aspectos que existan actualmente y obstaculicen el desenvolvimiento de sus operaciones o que limite su posicionamiento en el mercado?

---

---

---

---

**REGULACION**

Conoce el Reglamento Cambiario, sus derechos y obligaciones como entidad de intermediación cambiaria?

---

---

Existen factores que usted considere que obstaculizan la competencia en el mercado debido a aspectos relacionados al cumplimiento de la regulación?

---

---

---

---

Existen cerca de usted otras empresas/personas que usted sepa que no estan reguladas? Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_  
De haber respondido que si, a su parecer qué proporción de dichos intermediarios cambiarios están sin regular?

---