

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL



**“CONSULTORÍA HACIA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL DINERO
ELECTRÓNICO EN LA POBLACIÓN NO BANCARIZADA, COMO
INSUMO PARA IMPULSAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL
SALVADOR, PERÍODO 2017-2019”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

KARLA VANESSA MELGAR RUBIO

MARCO ANTONIO NOLASCO VALENCIA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO(A) EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL

NOVIEMBRE 2017

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, M.Sc.

SECRETARIO GENERAL : LIC. CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ

VICE DECANO : LIC. MARIO WILFREDO CRESPÍN ELÍAS, M.Sc.

SECRETARIO : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO

ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

TRIBUNAL EXAMINADOR : LIC. DIMAS DE JESÚS RAMÍREZ ALEMÁN, M.Sc.

LIC. OTTO BORIS RODRÍGUEZ MARROQUÍN, MMA

LIC. CLEMENTE ALFREDO BLANCO VELÁSQUEZ, MBA

NOVIEMBRE 2017

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

ABREVIATURAS:

ABANSA	Asociación Bancaria Salvadoreña
ASES	Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros
AMSS	Área Metropolitana de San Salvador
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
ALC	América Latina y el Caribe
BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
BM	Banco Mundial
DE o e-money	Dinero Electrónico
DIGESTYC	Dirección General de Estadística y Censos
EHPM	Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples
ENCF	Encuesta Nacional de Capacidades Financieras
EDNSF	Encuesta de Demanda Nacional de Servicios Financieros
FMI	Fondo Monetario Internacional
GOES	Gobierno de El Salvador
IF	Inclusión Financiera
MINED	Ministerio de Educación
MINEC	Ministerio de Economía
MH	Ministerio de Hacienda
MoMo	Mobil Money
PQD 2014-2019	Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019
PDE	Proveedor de Dinero Electrónico
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
STPP	Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia
SPDE	Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico

SINÓNIMOS:

Para efectos del presente trabajo se entenderán como sinónimos los siguientes términos:

Servicios financiero móviles	Servicios financiero digitales
Dinero móvil	Dinero electrónico
Operadora de telefonía móvil	Operadora móvil, operadora telefónica
Corresponsales financieros	Corresponsales no bancarios, corresponsales bancarios

RESUMEN EJECUTIVO	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL	15
1.1 Descripción de la organización	15
1.1.1 Generalidades del Banco Central de Reserva	15
1.1.2 Antecedentes	15
1.1.3 Filosofía	18
1.1.4 Estructura organizativa.....	20
1.1.5 Principales funciones.....	21
1.2 Planteamiento del problema	22
1.3 Definición del problema.....	24
1.4 Preguntas de investigación	24
1.5 Justificación de la investigación	25
1.6 Objetivos del estudio	26
1.6.1 Objetivo general.....	26
1.6.2 Objetivos específicos	26
1.7 Delimitación de la investigación	26
1.8 Cobertura temporal de la investigación	27
1.8.1 Cobertura espacial de la investigación	27
1.8.2 Cobertura económica de la investigación	27
1.9 Metodología de la investigación	28
1.9.1 Tipo de investigación.....	28
1.9.2 Población y muestra	28
1.9.3 Variables de la investigación	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1 Inclusión financiera	30
2.1.1 Contexto y organismos internacionales.....	30
2.1.2 Teoría y práctica	31
2.1.2.1 Desarrollo conceptual.....	31
2.1.2.2 Elementos, actores e impacto	32
2.1.3 Indicadores de inclusión financiera	34

2.1.3.1	Conjunto principal de indicadores del Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG) de AFI.....	34
2.1.3.2	Base de datos de Global Findex.....	36
2.2	Servicios financieros móviles	37
2.2.1	Tendencias tecnológicas	37
2.2.2	Fundamentos teóricos.....	38
2.2.3	Enfoques sobre modelos comerciales.....	40
2.2.4	Importancia del marco regulatorio.....	44
2.2.5	Dinero electrónico	46
2.2.5.1	Definiciones.....	46
2.2.5.2	Participantes	47
2.2.5.3	Funcionamiento.....	48
2.2.5.4	Tipos de transacciones	49
2.3	Países Latinoamericanos que han implementado el dinero electrónico.....	50
2.3.1	Paraguay.....	50
2.3.1.1	Experiencias	50
2.3.1.2	Marco regulatorio.....	51
2.3.1.3	Modelo de negocio.....	53
2.3.2	Perú.....	53
2.3.2.1	Experiencias	53
2.3.2.2	Modelo de negocio.....	53
2.3.2.3	Marco regulatorio.....	54
2.3.3	Colombia	55
2.3.3.1	Experiencias	55
2.3.3.2	Modelo de negocio.....	55
2.3.3.3	Marco regulatorio.....	56
2.3.4	Ecuador	57
2.3.4.1	Experiencias	57
2.3.4.2	Modelo de negocio.....	57
2.3.4.3	Marco regulatorio.....	59
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO –MODELO EL SALVADOR		60
3.1	Inclusión financiera.....	60

3.1.1	Indicadores de inclusión financiera en El Salvador.....	61
3.2	Educación financiera	64
3.2.1	Indicador del nivel de educación financiera en El Salvador.	64
3.3	Marco legal del dinero electrónico.....	67
3.3.1	Ley para Facilitar la Inclusión Financiera	67
3.3.2	Normas técnicas	70
3.4	Servicios financieros móviles en El Salvador	76
3.4.1	Modelo de negocio.....	76
3.4.2	Dinero electrónico	77
3.4.2.1	Operatividad y cadena de valor del dinero electrónico	77
3.4.2.2	Tipos de transacciones	79
3.5	Principales indicadores relacionados con servicios financieros.....	85
3.5.1	Servicios financieros diversos	85
3.5.2	Transferencias	87
3.5.3	Servicios financieros digitales.....	92
3.6	Análisis del modelo de negocio del dinero electrónico	93
3.6.1	Rivalidad entre competidores del mismo sector	94
3.6.2	Amenaza de nuevos competidores (Competidores Potenciales).	96
3.6.3	Amenaza de productos sustitutos	97
3.6.4	Poder de negociación de los proveedores	101
3.6.5	Poder de negociación de los clientes/usuarios del dinero electrónico	103
CAPÍTULO IV: MARCO ESTRATÉGICO PARA IMPULSAR EL DINERO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR		
.....		105
4.1	Principales desafíos a resolver con el uso del dinero electrónico	105
4.2	Diseño de estrategias	106
4.3	Desarrollo del marco de estratégico	107
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		129
5.1	Conclusiones	129
5.2	Recomendaciones	131
GLOSARIO		133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		136
ANEXOS		138

Lista de figuras

Figura N° 1	Estructura organizativa BCR.....	20
Figura N° 2	Instituciones del sector público y privado que deben contribuir en la inclusión financiera.....	21
Figura N° 3	Acepciones de inclusión financiera.....	32
Figura N° 4	Pilares de la inclusión financiera.....	33
Figura N° 5	Interacción de los actores de la inclusión financiera.....	34
Figura N° 6	Principios claves del conjunto principal de indicadores de inclusión financiera.....	35
Figura N° 7	Marco para la definición servicios financieros móviles.....	39
Figura N° 8	Categorías de servicios financieros móviles.....	39
Figura N° 9	Mercados de América Latina con penetración de cuentas en instituciones financieras y PIB per cápita.....	41
Figura N° 10	Flujo de transacciones en un sistema de dinero móvil.....	49
Figura N° 11	Cronología regulatoria de Paraguay.....	51
Figura N° 12	Proyecto de Sistema de Dinero Electrónico (SDE) en Ecuador.....	58
Figura N° 13	Indicador de educación financiera en El Salvador por departamento.....	66
Figura N° 14	Montos máximos de transacciones de dinero electrónico.....	69
Figura N° 15	Estrategia normativa para la aplicación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.....	71
Figura N° 16	NASF-04 Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.....	72
Figura N° 17	NASF-05 Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico.....	73
Figura N° 18	Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta De Depósito de los proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador.....	74
Figura N° 19	NASF-06 Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.....	75
Figura N° 20	Operatividad del dinero electrónico.....	77
Figura N° 21	Cadena de valor del dinero electrónico.....	78

Figura N° 22	Ventajas de las transferencias de dinero electrónico.....	79
Figura N° 23	Acreditación de dinero electrónico.....	80
Figura N° 24	Transferencia/Pago de persona a persona.....	80
Figura N° 25	Pago en comercio afiliado.....	81
Figura N° 26	Recarga de tiempo aire (recargas electrónicas para teléfonos móviles).....	82
Figura N° 27	Pago de facturas por el usuario desde su billetera electrónica.....	82
Figura N° 28	Pago de facturas a través de un agente.....	83
Figura N° 29	Retiro de dinero electrónico.....	83
Figura N° 30	Trasferencia de gobierno a persona.....	84
Figura N° 31	Pago de negocio a persona.....	84
Figura N° 32	Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter	94
Figura N° 33	Estrategias para impulsar el dinero electrónico.....	106

Lista de gráficos

Gráfico N° 1	Personas que poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que han obtenido algún préstamo o crédito.....	61
Gráfico N° 2	Instituciones en las que posee cuenta de ahorro y crédito.....	62
Gráfico N° 3	Personas que no poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que no han obtenido préstamo o crédito.....	62
Gráfico N° 4	Causa del porqué no posee cuenta de ahorro y préstamo.....	63
Gráfico N° 5	Promedio de educación financiera en El Salvador	65
Gráfico N° 6	Comparativo de educación financiera con El Salvador.....	66
Gráfico N° 7	Porcentaje de utilización de servicios financieros diversos.....	85
Gráfico N° 7.1	Por qué no usa banca móvil.....	85
Gráfico N° 8	Uso de puntos de pago de servicios financieros diversos.....	86
Gráfico N° 9	Forma de pago de salario	86
Gráfico N° 10	Porcentajes de usuarios que envían transferencias locales.....	87
Gráfico N° 11	Porcentaje de usuario que reciben transferencias locales.....	88
Gráfico N° 12	Motivo del envío y la recepción de la transferencia local.....	88
Gráfico N° 13	Porcentaje de usuarios que reciben remesas internacionales.....	89
Gráfico N° 14	País de donde proviene la remesa internacional.....	90
Gráfico N° 15	Medio por el cual acostumbra a recibir la remesa.....	90
Gráfico N° 16	Grado de interés en recibir la remesa internacional por teléfono celular.....	91
Gráfico N° 17	Porcentaje de usuario que poseen un teléfono celular	92
Gráfico N° 18	Porcentaje de usuario dispuestos a guardar y manejar su dinero desde su celular.....	92
Gráfico N° 19	Porcentaje de usuario que conocen algún servicio de transferencia y pagos por medio de teléfono celular.....	93

Lista de tablas

Tabla N° 1	Presupuesto proyectado de la consultoría	27
Tabla N° 2	Población y muestra	28
Tabla N° 3	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	29
Tabla N° 4	Aspectos claves de la inclusión financiera según BM.....	32
Tabla N° 5	Elementos relevantes de la inclusión financiera según AFI.....	33
Tabla N° 6	Dimensiones claves del conjunto principal de indicadores de inclusión financiera.....	35
Tabla N° 7	Ejemplos de indicadores de inclusión financiera del conjunto principal según FIDWG de AFI.....	36
Tabla N° 8	Ejemplos de indicadores de inclusión financiera según Global Findex...	37
Tabla N° 9	Características de los mercados tipo I y II.....	41
Tabla N° 10	Modelos aditivos y transformacionales.....	43
Tabla N° 11	Enseñanzas del modelo de negocio Paraguay.....	51
Tabla N° 12	Principios regulatorios internacionales en Paraguay.....	52
Tabla N° 13	Barreras tecnológicas y económicas reducidas con el SDE en Ecuador...	58
Tabla N° 14	Descripción y principales características de la regulación de dinero electrónico en Ecuador.....	59
Tabla N° 15	Composición del indicador de educación financiera en El Salvador.....	65
Tabla N° 16	Requisitos para la constitución de las sociedades proveedoras de dinero electrónico.....	68
Tabla N° 17	Obligaciones y prohibiciones de proveedores de dinero electrónico.....	68
Tabla N° 18	Competidores potenciales de las empresas proveedoras de dinero electrónico.....	96
Tabla N° 19	Sustitutos del dinero electrónico y de los servicios relacionados con el dinero electrónico.....	97
Tabla N° 20	Sustitutos del dinero electrónico disponible con facilidad.....	98
Tabla N° 21	Sustitutos del dinero electrónico que ofrecen precios atractivos y desempeño comparable o mejor.....	98
Tabla N° 22	Costo bajos de los usuarios finales al hacer uso de los servicios de los sustitutos relacionados con el dinero electrónico.....	99

Tabla N° 23	Sustitutos del dinero electrónico y de los servicios relacionados con el dinero electrónico, no disponibles con facilidad.....	99
Tabla N° 24	Sustitutos de los servicios relacionados con el dinero electrónico que no ofrecen precios atractivos respecto a su desempeño.....	100
Tabla N° 25	Costos de los usuarios finales de los servicios sustitutos relacionados con el dinero electrónico.....	100
Tabla N° 26	Proveedores de las empresas proveedoras de dinero electrónico.....	101
Tabla N° 27	Desafíos del uso de dinero electrónico.....	105

Lista de anexos

Anexo N° 1	Cuadro resumen de experiencias de países Latinoamericanos que han implementado el dinero electrónico
Anexo N° 2	Guía de entrevista a empresas proveedores de dinero electrónico
Anexo N° 3	Resultados de la entrevista a empresas proveedores de dinero electrónico

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación elaborado por egresados de la Maestría en Consultoría Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, denominado: “Consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, período 2017-2019”; está enfocado a responder las necesidades de las personas que en la actualidad carecen de acceso a productos y servicios financieros, en ese sentido el dinero electrónico representa un oportunidad potencial de acercar a la población no bancarizada a dichos servicios, lo que constituye un paso importante hacia la inclusión financiera.

El documento para fines académicos, está estructurado en cinco capítulos, iniciando por el marco referencial el cual se caracteriza por establecer el plan de elaboración de la tesis, luego el marco teórico donde se realiza una revisión de la literatura y análisis de modelos e investigaciones sobre el tema de interés, a continuación el diagnóstico que comprende el contraste y análisis entre los fundamentos teóricos y la realidad, posteriormente la propuesta de investigación que incluye la respuesta al diagnóstico y se fundamenta sobre la teoría y resultados obtenidos durante la investigación y finalmente las conclusiones y recomendaciones en las cuales se presentan los resultados del análisis efectuado por los investigadores en torno al tema, así como las sugerencias derivadas de dichos resultados; a continuación se describe cada capítulo:

En el Capítulo I Marco Referencial, se realiza una descripción del Banco Central de Reserva, ya que es la institución que se encarga de promover la estabilidad y el desarrollo del sistema financiero de carácter inclusivo, se detallan las diferentes etapas que ha transitado desde su creación en 1934 hasta el año 2001 cuando entró en vigencia la Ley de Integración Monetaria y es a partir de ese año que el Banco Central de Reserva adquirió nuevas funciones y estrategias que comprende liderar temas importantes como la inclusión financiera; además, se muestran un conjunto de entidades públicas y privadas que juegan un rol clave, ya que de acuerdo a sus facultades y competencias aportan elementos estratégicos en el camino hacia el desarrollo de un sistema financiero inclusivo. Posteriormente se aborda la fase metodológica de la investigación, en la cual se plantea, define y delimita el problema de estudio, enfocado a la promoción del dinero electrónico como un factor estratégico para impulsar la inclusión financiera, asimismo se describe los tipos y variables de investigación.

En el Capítulo II Marco Teórico, se presenta un análisis de la literatura relacionada con la inclusión financiera, los servicios financieros móviles y el dinero electrónico, así como un estudio comparativo de países latinoamericanos que han implementado este último. Se inicia describiendo el contexto y los organismos internacionales directamente vinculados con la inclusión financiera, como el Banco Mundial (BM) y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) los cuales trabajan directamente como impulsores de dicho tema, además se aborda el concepto y los elementos relevantes en torno a la inclusión financiera y una serie de indicadores que permiten la medición de datos relacionados con la misma. En cuanto a los servicios financieros móviles se establece la

importancia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), como un elemento clave para el surgimiento de estos y para potenciar la inclusión financiera, como una representando la oportunidad de acercar a los distintos segmentos poblacionales a una amplia gama de servicios financieros; en ese sentido, el dinero electrónico es una herramienta clave para su desarrollo, por lo que se describe la importancia que tienen los enfoques regulatorios y el establecimiento de modelos comerciales que se adapten a las condiciones y necesidades de cualquier país. Finalmente se presenta un estudio comparativo de cuatro países latinoamericanos (Paraguay, Perú, Colombia y Ecuador) que permiten enriquecer el conocimiento en cuanto a la experiencia, modelo de negocio y marco regulatorio que han desarrollado con relación al dinero electrónico.

En el Capítulo III Diagnóstico -Modelo El Salvador, se presenta un detalle de los aspectos, elementos e indicadores relacionados con inclusión y educación financiera, servicios financieros móviles y diversos. Además, se expone una descripción del marco regulatorio y la operatividad del dinero electrónico en el país. Se inicia detallando los esfuerzos más relevantes que El salvador ha realizado con relación a la inclusión financiera y se describen los indicadores de ahorro y crédito, así como los datos vinculantes relacionados a las causas del puntaje de dichos índices, luego se describe la metodología especializada para la medición del indicador de educación financiera y se compara con otros países latinoamericanos. Se realiza una descripción del marco legal del dinero electrónico, el cual establece las directrices de su funcionamiento y de los diferentes participantes que se enmarcan tanto en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera como en las normas técnicas para su aplicación, bajo este esquema se presenta el modelo de negocio, la operatividad y los diferentes tipos de transacciones que se ofrecen actualmente por los proveedores de dinero electrónico, finalmente se realiza un análisis de esta industria con base en la metodología de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter.

En el Capítulo IV Marco estratégico para impulsar el dinero electrónico en El Salvador, se presentan tres líneas estratégicas relacionadas con la difusión, el conocimiento/educación y el uso del dinero electrónico, las cuales se derivan de los resultados obtenidos en el diagnóstico y para ello se puntualizan tres estrategias que cuentan con una descripción de lo que se pretende realizar y la definición de los participantes, estas se complementan con un conjunto de objetivos estratégicos que marcan la ruta de cómo se pretende desarrollar las estrategias, los cuales están compuestos por una serie de actividades, las entidades directamente involucradas en cada una de ellas y el plazo estimado para la realización de las mismas, con la finalidad de promover el dinero electrónico en El Salvador.

Finalmente en el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, se detallan los argumentos y afirmaciones resultantes del desarrollo de cada uno de los capítulos del trabajo de investigación, así como las propuestas u oportunidades de mejora detectadas en el diagnóstico y sustentadas en el marco teórico, las cuales resultan ser un aporte de los investigadores en el camino hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, de forma que permita impulsar la inclusión financiera en el país.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “Consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, periodo 2017-2019” tiene como propósito responder tanto a las estrategias del BCR relacionadas con impulsar la estabilidad y desarrollo de un sistema financiero de carácter inclusivo y consolidar la función reguladora, como dentro del marco de las políticas públicas establecidas por el GOES, dentro del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019.

En el capítulo I, se procede a definir la descripción organizacional del Banco Central de Reserva, entre la cual se enmarca las generalidades, los antecedentes, la filosofía, la estructura organizativa y sus principales funciones, así como los aspectos específicos de la investigación y su metodología. Así como una breve descripción de los proveedores de dinero electrónico que operan en El Salvador.

En el capítulo II, se establece el marco teórico de la investigación, el cual incluye aspectos conceptuales relacionados con inclusión financiera, sus elementos y principales indicadores, los servicios financieros móviles, enfocándose principalmente en modelos comerciales y el dinero electrónico, la importancia del marco regulatorio y los tipos de transacciones, por último se realiza un estudio comparativo de cuatro países latinoamericanos que han implementado el dinero electrónico.

En el capítulo III, se presenta el diagnóstico de la situación actual de El Salvador en el tema en cuestión, por lo que fue necesario establecer el marco legal y operatividad del dinero electrónico, luego se procedió a realizar un análisis de cómo opera este modelo de negocio en El Salvador, para ello se utilizó la herramienta de análisis de industria del modelo de Michael Porter.

En el capítulo IV se procedió a diseñar la propuesta de un marco de estrategias para la implementación del dinero electrónico en El Salvador, en cuyo contenido se encuentran los principales desafíos a resolver relacionados con el uso del dinero electrónico, así como un conjunto de actividades para su implementación.

Finalmente, en el capítulo V se presentan las conclusiones como una síntesis del esfuerzo de trabajo de investigación, así como una serie de recomendaciones a implementar que serían de utilidad para fortalecer la inclusión financiera en El Salvador.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 Descripción de la organización

1.1.1 Generalidades del Banco Central de Reserva

El Banco Central de Reserva (BCR) es una institución pública de crédito, autónoma de carácter técnico, de duración indefinida, con personería jurídica y patrimonio propio, que se rige por su Ley Orgánica y por la Ley de Integración Monetaria. Actualmente opera en dos edificios, un edificio ubicado sobre la Alameda Juan Pablo II, entre 15 y 17 Avenida Norte y un segundo edificio ubicado en la 1ª. Calle Poniente y 7ª. Avenida Norte, en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador.

1.1.2 Antecedentes

La actividad bancaria, originariamente se dejó a la simple iniciativa particular y a las leyes del mercado, la banca central nació, precisamente dentro de esta tendencia; pero a medida se dio la evolución de todas sus instituciones, fue convirtiéndose en una actividad de interés propiamente estatal al grado que en la actualidad no se puede concebir, la actividad bancaria y más propiamente un sistema financiero, que no tenga como organismo superior un banco central, que esté a la cabeza, que regule y coordine las actividades y funciones propias de los demás bancos. En El Salvador, la banca en general ha venido en un constante recorrido histórico-evolutivo, que ha sido influenciado por las diferentes etapas del sistema bancario, desde el nacimiento de los primeros bancos, seguido por la intervención estatal con la creación del Banco Central de Reserva, los momentos de estatización, así como de nacionalización y los sucesivos eventos re-privatizadores y finalizando con la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria. Desde su creación, el BCR ha sido una Institución en constante dinamismo y ha contribuido a generar estabilidad macroeconómica en el país; en su desarrollo, ha tenido que enfrentar las diferentes etapas, las cuales se describen a continuación:

Creación del BCR 1934-1954

- ✓ Fue fundado el 19 de junio de 1934 como sociedad anónima.
- ✓ El 5 de julio de 1934 comenzó operaciones, tenía como principal objetivo controlar el volumen del crédito y la demanda del medio circulante, con ello aseguraba la estabilidad del valor externo del Colón, regulaba la expansión o contracción del crédito y fortalecía la liquidez de los bancos comerciales, mediante un fondo central de reserva bancaria bajo su control.
- ✓ El General Maximiliano Hernández Martínez nombró como primer presidente de la Institución, a don Luis Alfaro Durán, quien se distinguió por su conducta rectilínea y su notorio interés en el progreso del país, presidió al Banco Central hasta el 16 de febrero de 1954.
- ✓ El Banco funcionó durante 27 años como sociedad anónima, tiempo durante el cual conservó su imagen de austeridad y sanidad.

Estatización del Banco Central

- ✓ 20 de abril de 1961, mediante la Ley de Reorganización de la Banca de la Nación, el Banco Central se convirtió en entidad del Estado de carácter público, reorganizó y modificó sus funciones originales.
- ✓ 15 de diciembre de 1961, fue aprobada la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador y, en ella, se establecieron nuevos objetivos:
 - Promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias favorables para el desarrollo ordenado de la economía nacional;
 - Mantener la estabilidad monetaria del país;
 - Preservar el valor internacional del Colón y su convertibilidad; y
 - Coordinar la política monetaria del Banco Central con la política económica del Estado.
- ✓ Dentro de la organización y administración del Banco, se creó la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, para supervisar al sistema financiero.
- ✓ 17 de septiembre de 1970, se emitió la Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, lo cual permitió a las autoridades regular las actividades monetarias, crediticias, financieras y cambiarias del sistema financiero.
- ✓ 23 de agosto de 1973, se decretó la Ley de Creación de la Junta Monetaria en la que se concentró la formulación y dirección de las políticas monetarias y financieras en un nuevo ente del Estado y el Banco Central se convirtió en ejecutor de las resoluciones. Asimismo, esta misma Ley estableció que la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dependería de la Junta Monetaria.
- ✓ 25 de marzo de 1982, se emitió la Ley del Régimen Monetario, que depositó el manejo de las medidas monetarias, cambiarias y crediticias en el Estado, por medio de la Junta Monetaria.

Nacionalización de las instituciones de crédito y asociaciones de ahorro y préstamo

- ✓ 7 de marzo de 1980, marcó un nuevo hito en la historia económica y financiera de El Salvador, ya que se aprobó la Ley de Nacionalización de las Instituciones de Crédito y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo, mediante la cual las acciones del sistema financiero pasaron a ser propiedad del Estado.
- ✓ Los consejos de administración y los altos funcionarios de las instituciones financieras fueron cesados y sustituidos, momentáneamente, por interventores del Banco Central de Reserva de El Salvador.
- ✓ Los bancos permanecieron nacionalizados por más de una década, hasta que en 1990, se dio paso a un Programa de Fortalecimiento y Privatización del Sistema Financiero en preparación de la nueva privatización de la banca.

Re - Privatización de las instituciones financieras

- ✓ Julio de 1989, se inició el Programa de Reformas al Sistema Financiero, el cual fue parte esencial del Programa Económico de Mediano Plazo del Gobierno, que estableció el nuevo papel del Banco Central y redefinió las políticas monetaria, crediticia y cambiaria.

Asimismo, se readecuó el marco legal e institucional y se aprobó nuevas leyes y reformas para fortalecer al sistema financiero, con el fin de proceder a su privatización.

- ✓ 6 de diciembre de 1990, se aprobó la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo, considerando que le correspondía "al Estado asumir la responsabilidad del saneamiento de dichas instituciones financieras", para garantizar la sanidad de su cartera, en preparación de la reprivatización de éstas.
- ✓ 22 de noviembre de 1990, con la finalidad de fortalecer la supervisión bancaria, se aprobó la nueva Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, definiéndola como una institución con autonomía en lo administrativo, en lo presupuestario y en el ejercicio de sus atribuciones.
- ✓ Entre 1991 y 1994 se vendieron las acciones de las instituciones financieras propiedad del Estado a accionistas particulares, por lo que nuevamente las instituciones quedaron en manos privadas.
- ✓ 12 de abril de 1991, fue aprobada la nueva Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, la definía como una institución pública, autónoma y de carácter técnico. La nueva ley contenía los siguientes aspectos:
 - Objetivo fundamental, velar por la estabilidad de la moneda
 - Finalidad esencial, promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional.
 - Eliminó tanto la facultad de controlar el destino del crédito (prohibió otorgar financiamiento al Estado y a las empresas públicas), como la facultad de fijar las tasas de interés y el tipo de cambio y sólo podía influir sobre estas variables, a través de operaciones de mercado abierto.
 - Obligó a divulgar ampliamente la información económica y estadística que generaba, con el fin de propiciar una mayor transparencia en sus operaciones.
- ✓ 21 de abril de 1994, se aprobó la Ley de Creación del Banco Multisectorial de Inversiones, con ella se eliminó al BCR la responsabilidad del crédito al sector privado, ya que asumió esta función la nueva institución.
- ✓ Noviembre de 1997, el Banco Central de Reserva puso en circulación la segunda familia de billetes desde su fundación. Los colones fueron rediseñados totalmente, con nuevas características y mejores medidas de seguridad para evitar las falsificaciones.

Ley de Integración Monetaria

- ✓ 30 de noviembre de 2000, fue aprobada por la Asamblea Legislativa la Ley de Integración Monetaria -LIM, que entró en vigencia el 1 de enero de 2001, y estableció un tipo de cambio fijo e inalterable entre el colón y el dólar de los Estados Unidos de América, a razón de ocho colones setenta y cinco centavos por dólar, le otorgó al dólar curso legal irrestricto con poder liberatorio para el pago de obligaciones en dinero en el territorio nacional.
- ✓ La Ley permitió la contratación de obligaciones monetarias expresadas en cualquier otra moneda de legal circulación en el extranjero y en el artículo 5, estipula que "Los billetes

de colón y sus monedas fraccionarias emitidos antes de la vigencia de la presente ley continuarán teniendo curso legal irrestricto en forma permanente, pero las instituciones del sistema bancario deberán cambiarlos por dólares al serles presentados para cualquier transacción”.

- ✓ En el artículo 9, la Ley establece que “Todas las operaciones financieras, tales como depósitos bancarios, créditos, pensiones, emisión de títulos valores y cualesquiera otras realizadas por medio del sistema financiero, así como los registros contables del sistema financiero, se expresarán en dólares. Las operaciones o transacciones del Sistema Financiero que se hayan realizado o pactado en colones con anterioridad a la vigencia de esta ley, se expresarán en dólares al tipo de cambio establecido en la misma.
- ✓ Los titulares de cuentas de ahorro, títulos valores, cuentas corrientes y cualesquiera otros documentos bancarios, de pólizas de seguros, de títulos valores que se coloquen y negocien en bolsa de valores, de acciones, obligaciones negociables o bonos y de otros títulos podrán solicitar a la respectiva entidad emisora, la reposición de los documentos en que consten los derechos derivados de los mismos, por otros con los valores expresados en dólares al tipo de cambio establecido en el Art. 1 y aquella estará obligada a realizar la reposición. Si la reposición no se efectúa, el valor respectivo expresado en colones se estimará expresado en dólares, al tipo de cambio establecido en esta ley, para todos los efectos que resulten del valor consignado en el documento.”
- ✓ Asimismo, derogó algunos artículos de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador y reformó otros. Con estas modificaciones a la Ley Orgánica, se le retiró al Banco Central la facultad de emitir especies monetarias y la función de coordinar la política monetaria con las restantes políticas económicas que establece el Gobierno de la República.

1.1.3 Filosofía

➤ Misión

Propiciar la estabilidad y el desarrollo competitivo e inclusivo del Sistema Financiero y de Pagos; generar estadísticas, proyecciones e investigaciones; apoyar la formulación y ejecución de políticas públicas en materia económica y financiera y proveer servicios para contribuir al desarrollo económico del país.

➤ Visión

Ser una institución autónoma garante de la estabilidad en materia monetaria y financiera, reconocida ampliamente por su autoridad, capacidad y credibilidad técnica.

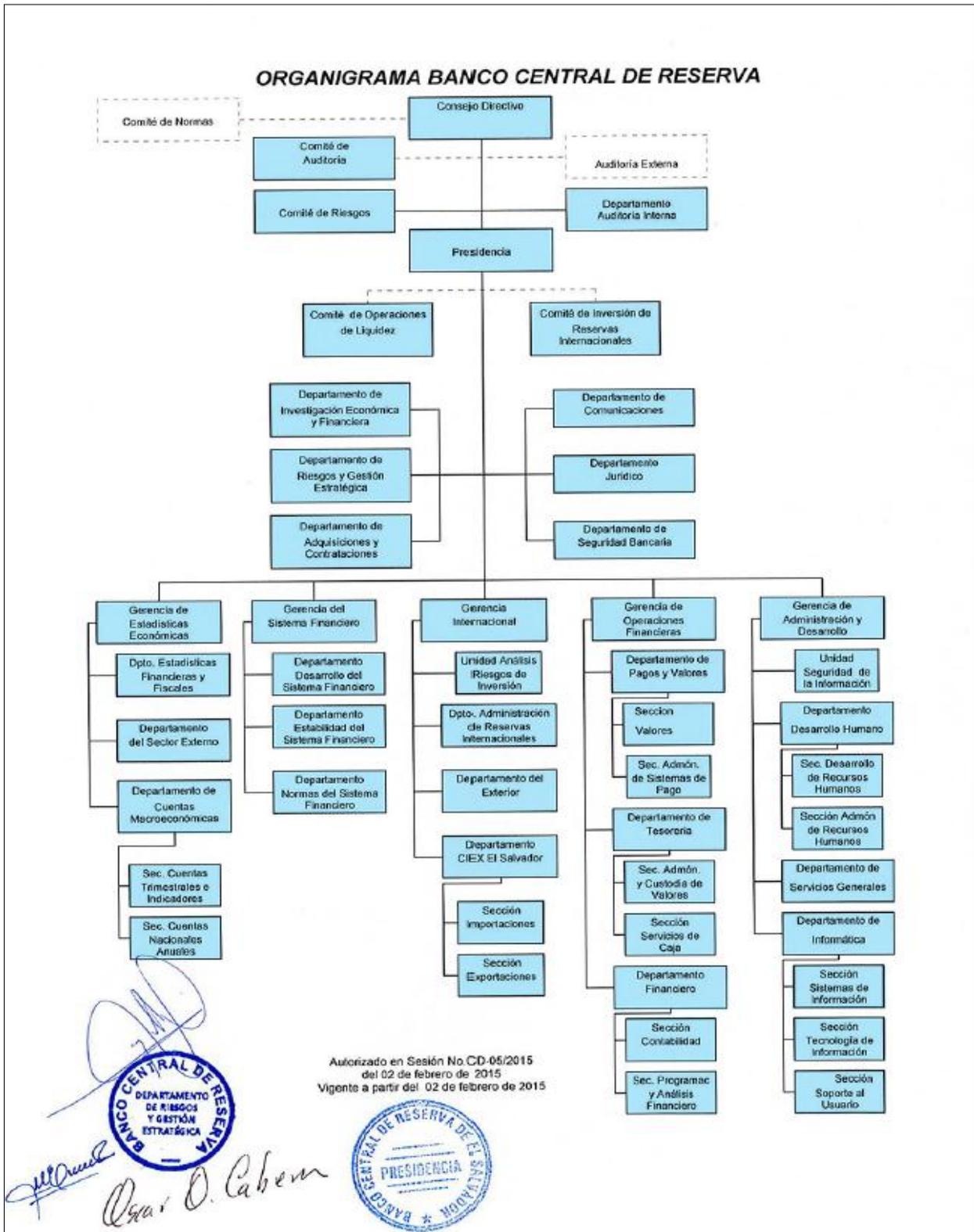
➤ **Valores**

- ✓ Transparencia: Gestión abierta, clara, sin ambigüedades, tolerante a la crítica, con disposición a rendir cuentas y permeable a propuestas de mejora y de cambio. Divulgar y proceder correctamente con la información ante los clientes internos y externos.
- ✓ Excelencia: Búsqueda constante de la calidad, la satisfacción de los clientes, la mejora de los procesos, productos y servicios.
- ✓ Integridad: Rectitud, probidad, lealtad y apego a las normas institucionales. Congruencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- ✓ Ética: Comportamiento orientado a las sanas prácticas técnicas, administrativas y profesionales, conforme los preceptos de la moral.

➤ **Principios**

- ✓ Autonomía: El funcionamiento del Banco responde a las facultades que le confiere la ley y marco normativo vigente; por tanto sus decisiones, opiniones, propuestas y la información que divulgue, estarán técnicamente fundamentadas, buscando con imparcialidad la prevalencia del interés público sobre el particular.
- ✓ Equidad: El personal es nuestro principal activo y su total compromiso permite que sus habilidades sean aplicadas en beneficio de la institución; en consecuencia las relaciones laborales deben tener presente el respeto a la dignidad humana, el trato justo de cada uno de sus miembros y ofrecer igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
- ✓ Eficiencia: La gestión del BCR está orientada a la búsqueda permanente de los mejores resultados, optimizando los recursos disponibles e invertidos en su consecución, los cuales constituyen bienes públicos que deben ser protegidos por todos los integrantes de la institución.

1.1.4 Estructura organizativa



Fuente: Página web del BCR http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=184

Figura N° 1 Estructura Organizativa BCR

1.1.5 Principales funciones

A partir de la entrada en vigencia de la Ley de Integración Monetaria, el Banco Central de Reserva cambió algunas de sus funciones. En la actualidad, tiene entre sus responsabilidades principales, la de contribuir para que el país tenga un sistema financiero seguro, eficiente y transparente, que brinde seguridad y confianza a la población y que apoye el crecimiento sostenido de la economía; la de velar por el buen funcionamiento de los sistemas de pago del país; y la de ofrecer análisis, estudios e investigaciones técnicas para propiciar la toma de mejores decisiones en materia económica y financiera, que permita el bienestar de todos los salvadoreños, en cumplimiento a lo establecido en su Ley Orgánica. Es así como tiene un papel fundamental en el ámbito económico y financiero y el compromiso de ser una institución técnica y transparente, que mantiene una visión de país a largo plazo, enfocada en contribuir a la estabilidad económica de El Salvador. El Banco Central de Reserva se concentra en el manejo de las siguientes áreas estratégicas para la economía nacional:

- Regulación y Monitoreo del Sistema Financiero
- Sistema de Pagos y Servicios Financieros
- Estadísticas, Análisis y Proyecciones Macroeconómicas de Corto y Mediano Plazo
- Investigación, Estudios y Asesoría Económica y Financiera
- Servicios de Agente Financiero del Estado
- Servicio de Apoyo al Comercio Exterior
- Gestión de Reservas Internacionales

Es la primera área estratégica, la que tiene por objetivo promover y velar por la estabilidad y desarrollo del Sistema Financiero de carácter inclusivo, a través del fortalecimiento de la inclusión financiera en El Salvador, desarrollando nuevos productos financieros y estableciendo el marco legal y técnico para su aplicación.

Si bien es cierto, El Banco Central de Reserva es el que lidera la inclusión financiera en El Salvador, como parte de las políticas públicas del GOES, ese esfuerzo debe ser integrado por participantes del sector público y privado, que desde sus áreas estratégicas aporten acciones que coadyuven al desarrollo de un sistema financiero más inclusivo.

Entre los cuales están:

SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
<ul style="list-style-type: none">• SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO• SECRETARÍA TÉCNICA Y DE PLANIFICACIÓN DE LA PRESIDENCIA• MINISTERIO DE EDUCACIÓN• MINISTERIO DE ECONOMIA• MINISTERIO DE HACIENDA• ALCALDIAS• BANCA PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none">• PROVEEDORES DE DINERO ELECTRÓNICO• CORRESPONSALES FINANCIEROS• BANCA PRIVADA• SOCIEDADES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO• ABANSA

Figura N° 2 Instituciones del sector público y privado que deben contribuir en la inclusión financiera

1.2 Planteamiento del problema

De acuerdo al Banco Mundial (BM), cerca de 2,500 millones de personas no tienen acceso a servicios financieros formales en el mundo, esto incluye el 80% de los pobres y a casi 200 millones de pequeñas empresas que carecen del financiamiento necesario para salir a flote.¹ La institución referida se ha enfocado a ejecutar acciones para que las personas alrededor del mundo puedan tener acceso a una cuenta bancaria o dispositivo móvil con el que envíen o reciban dinero o realicen pagos, que sirvan como elementos fundamentales para ser parte del sistema financiero; sin embargo, el desafío de cómo construir sistemas financieros inclusivos no es tarea fácil, especialmente en los países en desarrollo y en los mercados emergentes. El “Center for Financial Inclusion”, define la inclusión financiera como “un estado en el que todas las personas pueden tener acceso a una gama amplia de servicios financieros de calidad, proporcionados a precios asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes”². Por la importancia que la inclusión financiera ha alcanzado, en lograr que la población obtenga el acceso y uso adecuado a servicios financieros formales, es que se ha transformado en una prioridad a nivel internacional, siendo de mayor atención en aquellos grupos interesados en el desarrollo económico; al BM, se han sumado organismos como la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), la cual es una red global de bancos centrales, supervisores financieros y otros responsables de políticas públicas, la cual se encarga de promover, entre sus miembros, herramientas y recursos para compartir entre pares experiencias que ayude al desarrollo de estrategias de inclusión financiera exitosas. Si bien es cierto, los continentes Africanos y Asiáticos han estado a la vanguardia con la Inclusión financiera a través de la expansión del dinero electrónico, América Latina no se ha quedado atrás, y ha logrado un auge importante en esta área, países como Paraguay, Colombia, México, Ecuador, Chile, Brasil y Perú, han impulsado los pagos electrónicos, el dinero electrónico y la corresponsalía financiera. En El Salvador, la inclusión financiera es un tema de interés nacional sobre el cual se ha venido trabajando. El Gobierno ha incluido en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 una serie de objetivos y estrategias en distintos ámbitos y sectores, entre los que se encuentra el sistema financiero público y privado como motores de desarrollo productivo. En esa misma línea, y con el objetivo de impulsar las políticas públicas que faciliten el acceso y uso de servicios financieros a toda la población, con mayor énfasis en los grupos más vulnerables, el Banco Central de Reserva en diciembre 2011 firmó memorándum de entendimiento con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para potenciar la banca móvil en El Salvador, de igual forma recibió asistencia técnica de la Oficina del Tesoro Americano (OTA). En el año 2012 se incorporó a la AFI como miembro, permitiéndole obtener la asistencia técnica que dicha organización ofrece a países comprometidos en impulsar iniciativas de inclusión financiera, iniciando un proceso de revisión de literatura de países como Kenia, Guatemala y Filipinas, además de revisión e intercambio de experiencias de países como Paraguay, Perú, Colombia y México³, con el propósito de conocer las regulaciones y acciones implementadas en economías con

¹ Sri Mulyani Indrawati 23/03/2015. Inclusión financiera: Un trampolín hacia la prosperidad (Banco Mundial), <http://blogs.worldbank.org/voices/es/inclusion-financiera-un-trampolin-hacia-la-prosperidad>

² Center for Financial Inclusion (como se citó en Regulación para Corresponsales Financieros: Un medio para impulsar la Inclusión Financiera, Idis Villalta, Boletín Económico 2015-02 (Marzo-Abril), Banco Central de Reserva de El Salvador.)

³ Banco Central de Reserva, Proyecto de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, publicado el 24 de Junio de 2015 http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=79

avances en inclusión financiera, y así efectuar en el país las mejores prácticas y modelos de servicios financieros inclusivos.

Producto de todo este trabajo, en mayo de 2014 remitió al Ministerio de Hacienda anteproyecto de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera⁴, el cual para Junio de ese mismo año entró en discusión como iniciativa de ley en la Asamblea Legislativa; sin embargo, fue hasta el 13 de agosto de 2015 que la Asamblea Legislativa de El Salvador aprobó por unanimidad la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, vigente a partir del 11 de septiembre de 2015, la cual tiene por objeto propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema; además, contempla la existencia de proveedores de dinero electrónico y dos productos financieros: el registro de dinero electrónico y las cuentas de ahorro con requisitos simplificados. La base de datos global de inclusión financiera (Global Findex) del Banco Mundial, reveló que para el 2014 el 35% de la población salvadoreña (% de habitantes con 15+ años) poseían una cuenta de ahorro en una entidad financiera, porcentaje que se encuentra por debajo del promedio de América Latina con un 51%, además, sólo el 17% tiene acceso a un crédito formal y alrededor del 14% de los adultos ahorró en una institución financiera formal. Estos datos confirman que existe una limitada cobertura geográfica de servicios financieros, concentrada en zonas urbanas del país y desatendiendo la población que se encuentra en sectores más pobres de la zona rural.

Las personas no bancarizadas, aquellas que no tienen acceso a los sistemas financieros tradicionales, suelen realizar sus compras y pagos de facturas en efectivo, obligadas a llevar consigo sus remuneraciones o a guardarlos en su casa (a menudo en colonias/lugares con una alta tasa delincencial), en otros casos cuando necesitan obtener dinero de prestamistas locales (en su mayoría usureros) pagan elevadas tasas de interés, la población que integra estos grupos, no viven cerca de una institución financiera, no cumplen con los requisitos mínimos para abrir una cuenta bancaria o no tiene un historial crediticio o activos que la respalden para obtener un préstamo; en estos casos, los canales de acceso tradicionales, como las sucursales bancarias y los cajeros automáticos, parecen ser limitados a la hora de garantizar el acceso financiero universal, especialmente para las personas de bajos ingresos, que se enfrentan a barreras importantes para utilizar los servicios financieros formales a través de los canales tradicionales; pero aparte de esos canales, existen nuevos medios de acceso, los cuales plantean un desafío en incrementar la oferta de servicios financieros hacía sectores excluidos tradicionalmente del sistema financiero formal, a través de la creación de productos innovadores y de bajo costos que logren satisfacer las necesidades de los clientes, tal es el caso de las billeteras de dinero electrónico (e-money, e-wallet en inglés) el cual es un instrumento financiero que almacena valor electrónicamente contra la recepción de fondos equivalentes por parte del proveedor. Se acepta como medio de pago por terceros ajenos al emisor y puede transferirse entre usuarios y convertirse de nuevo en dinero en efectivo.⁵ Cuando los productos de billetera de dinero electrónico están basados en un dispositivo móvil (teléfono celular), se logra acceder de manera sencilla y fácil a servicios financieros básicos como los pagos, recepción

⁴ Banco Central de Reserva, Proyecto de Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, publicado el 24 de Junio de 2015 http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=79

⁵ Uribiola Pablo, Abril 2015, Situación Económica Digital, Dinero Electrónico en Latinoamérica, BBVA Research

de subsidios y las transferencias de dinero, representando así un producto atractivo para promover dicha oferta y reducir los costos de transacción.

En los países en desarrollo, el dinero electrónico tiene el potencial de llegar a personas no bancarizadas, estableciendo un primer paso hacia la inclusión financiera. Los servicios de dinero electrónico, que han prosperado en los continentes de África y Asia, también han surgido en América Latina, donde varios países introdujeron recientemente regulaciones específicas. El enfoque general es permitir que instituciones no bancarias provean dinero electrónico, a la vez que se establecen reglas específicas para proteger los fondos de los clientes.

Con base a lo antes planteado y debido a que el dinero electrónico se ha convertido en un factor estratégico para impulsar la inclusión financiera en el corto plazo, dada la elevada penetración de la telefonía celular y la importancia que este tema representa para diversos sectores, como la empresa privada, el GOES como parte de sus políticas públicas y el Banco Central de Reserva, como institución responsable en contribuir para que el país tenga un sistema financiero inclusivo, seguro, eficiente y transparente que brinde seguridad y confianza a la población, esta investigación busca realizar una consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población salvadoreña no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, periodo 2017-2019.

1.3 Definición del problema

¿En qué medida esta consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico, en la población no bancarizada, permitirá impulsar la inclusión financiera y reducir las brechas con relación al acceso y uso de productos y servicios financieros, sobretodo en grupos vulnerables e históricamente excluidos del sistema financiero formal, para 2017-2019?

1.4 Preguntas de investigación

- ✓ ¿Los aspectos normados en la “Ley para Facilitar la Inclusión Financiera” permitirán que los sectores más vulnerables de la población accedan a los productos y servicios financieros?
- ✓ ¿El dinero electrónico, como parte de los servicios financieros digitales, cuenta con características claves para impulsar la inclusión financiera en El Salvador?
- ✓ ¿En El Salvador el marco regulatorio actual permita a los proveedores de dinero electrónico, la introducción de nuevos modelos de negocios basados en servicios financieros digitales?
- ✓ ¿Los canales y puntos de acceso que los proveedores de dinero electrónico proporcionarán, estarán disponibles para todos los sectores de la población y serán capaces de garantizar protección del consumidor financiero?
- ✓ ¿Qué herramientas, canales y estrategias han utilizado los países de Latinoamérica para promover el uso del dinero electrónico en sus economías nacionales?
- ✓ ¿Qué estrategias serán necesarias realizar por las instituciones del sector público y privado para promover el uso del dinero electrónico en la población salvadoreña?

1.5 Justificación de la investigación

Los países que han impulsado la inclusión financiera, han logrado fortalecer los sistemas financieros formales, promueven el crecimiento económico, mejoran la equidad en los ingresos y contribuyen a la reducción de la pobreza⁶, es por ello y debido a la importancia que representa el proceso de inclusión financiera para los sectores más vulnerables de la población, el sector privado, el gobierno central y las instituciones directamente vinculadas con este proceso liderado por el Banco Central de Reserva, así como para organismos internacionales como el BM, FMI y la AFI, existe una necesidad de estudio orientada a una consultoría enfocada a promover el uso del dinero electrónico en la población salvadoreña no bancarizada, que les permita tener acceso al sistema financiero formal.

El Banco Central de Reserva tiene entre sus responsabilidades, la de contribuir a que el país construya un sistema financiero inclusivo, seguro, eficiente y transparente, el cual brinde acceso y confianza a la población y apoye el crecimiento sostenido de la economía; en ese sentido ha realizado diferentes acciones y proyectos encaminados a fortalecer la Inclusión Financiera, mediante la promoción de nuevos productos financieros como el dinero electrónico. Por lo antes descrito, esta investigación está orientada a la promoción del uso del dinero electrónico en la población salvadoreña no bancarizada, que le permita a las instituciones públicas y privadas (detalladas en la figura N° 2), en conjunto con el BCR impulsar la inclusión financiera en El Salvador, a fin de reducir las brechas con relación al acceso y uso de productos y servicios financieros, en grupos vulnerables e históricamente excluidos del sistema financiero formal.

A continuación se presentan los principales beneficios que se obtendrían con el presente trabajo de investigación:

- ✓ Responder a los desafíos y oportunidades que las nuevas tendencias en tecnología e innovaciones en productos y servicios financieros representan, para impulsar modelos de negocios competitivos y sostenibles en un sistema financiero inclusivo, como lo es el uso del dinero electrónico.
- ✓ Implementar en una etapa inicial la adopción de modelos de negocios innovadores como el uso del dinero electrónico, diseñando un sistema integrado de acciones claves a la medida de las necesidades de la población no bancarizada.
- ✓ Contar con un proyecto que sirva de pauta para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, aportando herramientas que guíen de manera sistemática el uso del dinero electrónico en la población no bancarizada.
- ✓ Impulsar el acceso a servicios y productos financieros mediante el uso de terminales móviles (teléfonos celulares) por parte de los sectores históricamente excluidos (población rural, bajos ingresos, sector informal).
- ✓ Fomentar el uso del dinero electrónico mediante la realización/recepción de pagos, subsidios y transferencias en terminales móviles (teléfonos celulares).

⁶ Di Placido Giovanni, Economista Jefe, Fundación Microfinanzas BBVA, Inclusión financiera: la tarea pendiente, file:///C:/Users/vaio01/Downloads/n1326988781Binder1_099.pdf

1.6 Objetivos del estudio

1.6.1 Objetivo general

Elaborar y presentar al equipo técnico del BCR, documento con los resultados de la consultoría hacia la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en El Salvador, periodo 2017-2019.

1.6.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar las ventajas y beneficios que proporciona el uso del dinero electrónico como parte de los servicios financieros digitales.
- ✓ Deducir de la “Ley para facilitar la Inclusión Financiera” los roles y funciones de los actores participantes en el uso del dinero electrónico.
- ✓ Analizar la capacidad del marco regulatorio salvadoreño para permitir a los proveedores de dinero electrónico, la introducción de nuevos modelos de negocios basados en servicios financieros digitales.
- ✓ Determinar las características claves de los canales y puntos de acceso que los proveedores de dinero electrónico deberán proporcionar a la población salvadoreña.
- ✓ Realizar un estudio comparativo de las experiencias y estrategias que han utilizado los países de Latinoamérica para promover el uso del dinero electrónico en sus economías nacionales.
- ✓ Proponer estrategias al Banco Central de Reserva para que en conjunto con las instituciones del sector público y privado, promuevan el uso y funcionamiento del dinero electrónico en la población no bancarizada.

1.7 Delimitación de la investigación

Para la presente investigación se considerarán los lineamientos diseñados por la AFI y el Banco Mundial relacionados con estrategias de inclusión financiera en torno al acceso, uso y calidad de los servicios y productos del sistema financiero. Asimismo, se realizará un estudio comparativo de las experiencias, modelos de negocio y marco regulatorio de cuatro países de Latinoamérica que han promovido el uso del dinero electrónico en sus economías nacionales.

Es importante mencionar que el Art.2 inciso último de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera establece: “Cuando en esta ley se haga referencia a Proveedores de Dinero Electrónico o Proveedores, deberá entenderse que son las Sociedades Proveedoras, los bancos, los bancos cooperativos, y las sociedades de ahorro y crédito.”, sin embargo para efectos de esta investigación solo se considerarán las empresa que operan actualmente en el país como proveedores de dinero electrónico, es decir: Tigo Money, Mobile Money y Pagos 724.

1.8 Cobertura temporal de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará como cobertura temporal el periodo del año 2015 a Julio 2017, el cual abarca los principales acontecimientos y avances que se han realizado tanto por el BCR como en materia de políticas públicas para el proceso de inclusión financiera en El Salvador.

1.8.1 Cobertura espacial de la investigación

La ubicación geográfica para el desarrollo de la investigación será El Banco Central de Reserva de El Salvador, ubicado sobre la Alameda Juan Pablo II, entre 15 y 17 Avenida Norte, en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador.

1.8.2 Cobertura económica de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, se ha estimado un presupuesto de \$4,950.00, el cual se desglosa de la siguiente manera:

Presupuesto Recurso Humano			
-----------------------------------	--	--	--

Recursos Humano	Costo Horas	Cantidad de Horas	Total
Equipo de Trabajo	\$ 50.00	80	\$ 4,000.00
Total		80	\$ 4,000.00

Presupuesto Recursos Materiales	
--	--

Papelería y útiles	\$ 275.00
Mobiliario y equipo	\$ 350.00
Depreciación y Combustible	\$ 325.00
Total	\$ 950.00

Presupuesto Consolidado	Valores
Recursos Humanos	\$ 4,000.00
Recursos Materiales	\$ 950.00
Total	\$ 4,950.00

Tabla N° 1 Presupuesto proyectado de la consultoría

1.9 Metodología de la investigación

1.9.1 Tipo de investigación

Para la presente investigación se utilizarán tres tipos de investigación:

- ✓ Exploratoria: el objetivo de este tipo de investigación es examinar un tema poco estudiado o que no ha sido abordado antes, como lo es el dinero electrónico en El Salvador.
- ✓ Descriptiva: cuyo propósito es describir situaciones o acontecimientos, haciendo una descripción narrativa de los mismos. Se encarga de medir aquellas variables que se investigan en los fenómenos de estudio.
- ✓ Explicativa: su objetivo es explicar porque una o más variables tienen un comportamiento determinada; es decir, brindan información de un resultado de las variables, avocándose a sus causas.

1.9.2 Población y muestra

Población	Magnitud	Muestra	Método para recolectar información	Tipo de investigación	Instrumento
Proveedores de Dinero Electrónico	3	3	Censo	<ul style="list-style-type: none">• Exploratoria• Descriptiva• Explicativa	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario• Guía de Entrevista estructurada

Tabla N° 2 Población y muestra

Las empresas proveedoras de dinero electrónico son:

1. **Tigo Money**, es una de las proveedoras de dinero electrónico más fuertes en el mercado nacional, a la fecha cuenta con más de un millón de usuarios, una red de 2,500 agentes en todo el país y 70 comercios que aceptan pagos con la billetera electrónica de Tigo Money.⁷ Los servicios financieros móviles que brinda Tigo Money, permiten a sus clientes realizar transacciones como pagos de factura, transferencias de dinero, recepción y envío de remesas, pueden ser utilizados desde cualquier tipo de teléfono (básico o Smartphone), pero es necesario que sea de la compañía Tigo.
2. **Mobile Money Corp.**, conocido como m-banco en Estados Unidos de América, es un conglomerado de compañías transnacionales con sede en la ciudad de New York y es propietaria de Mobile Money Centroamérica (MoMo) que está constituida en El Salvador. La plataforma de Mobile Money está basada en el desarrollo de servicios de generación de

⁷ German Romero, 30/08/2016 , El e-money está cada día más fuerte en El Salvador, Revista El Economista.net, <http://www.economista.net/2016/08/30/el-emoney-esta-cada-dia-mas-fuerte-en-el-salvador>

dinero electrónico, transferencias y sistemas de pagos. Para hacer uso de la billetera electrónica Mobile Money es necesario que la terminal móvil (teléfono celular) cuente con acceso a internet, ya sea a través de wifi o plan de datos, la ventaja es que puede utilizarse con cualquier compañía telefónica.

3. **Pagos 724**, es una proveedora que trabaja con empresas, cooperativas y micro financieras haciendo desde transferencia entre personas hasta desembolsos de pagos masivos. La plataforma incluye 54 puntos de atención a escala nacional y la proyección es que a finales del año logren cerrar con 400 puntos de atención brindando servicios a por lo menos 200,000 clientes que podrían mover cerca de \$1 millón en transacciones.⁸

1.9.3 Variables de la investigación

Macro Variables	Micro Variables
<p>1. Tigo Money</p> 	<p>Tipos de Transacciones Volumen de transacciones Límites de transacciones Agentes Roles y funciones de los participantes Estrategias</p>
<p>2. Mobile Money</p> 	<p>Tipos de Transacciones Volumen de transacciones Límites de transacciones Agentes Roles y funciones de los participantes Estrategias</p>
<p>3. Pagos 724</p> 	<p>Tipos de Transacciones Volumen de transacciones Límites de transacciones Agentes Roles y funciones de los participantes Estrategias</p>

Tabla N° 3 Variables de investigación

⁸ Idem

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Inclusión financiera

2.1.1 Contexto y organismos internacionales

A finales del año 2014 alrededor de 50 países a nivel mundial se encontraban (Trivelli, 2014) comprometidos con la Inclusión Financiera, realizando esfuerzos para diseñar sus propias Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF) y Educación Financiera (ENEF); además surgieron nuevos liderazgos globales que promovieron la inclusión financiera, tal es el caso de Better Than Cash Alliance (BTCA), Global Partnership for Financial Inclusion (GPI) del G20, Alliance for Financial Inclusion (AFI), así mismo organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Por su parte, la AFI, siendo una red mundial de bancos centrales, instituciones reguladoras y responsables de políticas públicas, promueve la formulación e implementación de políticas, marco regulatorios, así como directrices para la medición de inclusión financiera, de acuerdo a las características particulares de cada país.

Debido a ese esfuerzo en conjunto de organismos internacionales y a que más del 85% de las personas en el mundo que no tienen acceso a servicios financieros formales proviene de países en desarrollo o emergentes, los miembros de la AFI se reunieron en 2011 en la Riviera Maya⁹, con el fin de elaborar la Declaración Maya la cual es el primer conjunto global de compromisos medibles para aumentar el acceso a los servicios financieros formales, en la que cada firmante estableció sus propias metas para ampliar la inclusión financiera, reflejando que no existen soluciones idénticas para todos, sino que cada país es único y por ello debe enfrentar sus propios desafíos y oportunidades. Desde esta decisión conjunta y única en su tipo, la AFI ha convertido la Declaración Maya en un esfuerzo de colaboración que crece a nivel mundial.

En su mayoría, los bancos centrales y los formuladores de políticas y entes reguladores en materia financiera, de países en desarrollo y emergentes, han establecido metas que les permitan aumentar el acceso a los servicios financieros formales para los 2,000 millones de personas no bancarizadas en el mundo (Banco Mundial, 2014).

Los continentes de África y Asia han sido los pioneros en inclusión financiera a través del desarrollo de los servicios financieros móviles; sin embargo, América Latina ha logrado un importante avance en esta temática (pagos electrónicos, dinero electrónico y el uso de correspondientes).

Países como Paraguay, Perú y México, han elaborado estrategias de inclusión financiera como iniciativas de políticas públicas y compromisos adquiridos conforme la Declaración Maya, para lo cual organismos internacionales les han servido de apoyo, enfocándose en un mismo objetivo que pretende generar un crecimiento económico y la reducción de la pobreza; en Ecuador, el Banco Central del Ecuador (BCE) ha dado relevancia a proyectos relacionados con el dinero electrónico dentro de su plan estratégico, redefiniendo su modelo de negocios y ecosistema en el proceso; en Chile, se han desarrollado planes entorno a los beneficios que un sistema de pagos electrónicos eficaz

⁹ La reunión se realizó en la Riviera Maya, México, del 28 al 30 de septiembre de 2011, con motivo del Tercer Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de la AFI.

tiene sobre los programas gubernamentales. Asimismo, el Gobierno Colombiano creó la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera (CIIF) y presentó oficialmente la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y Brasil cuenta con corresponsales/agentes ubicados en todos los municipios del país.

2.1.2 Teoría y práctica

2.1.2.1 Desarrollo conceptual

Informes y estudios internacionales muestran que un amplio acceso a los servicios financieros es un factor crítico para lograr un crecimiento más incluyente y mejorar la calidad de vida de la población; en particular, porque permite a grupos tradicionalmente excluidos, personas y microempresas, fortalecer su capacidad de protegerse frente a situaciones adversas e imprevistas. Más aún, el acceso a servicios transaccionales y sistemas de pagos, reducen los costos de muchos trámites, mejoran la seguridad y los tiempos en el manejo de dinero, facilitan la recepción de remesas y transferencias.

Es importante señalar que los países que promueven la inclusión financiera, aligeran su crecimiento económico, disminuyen la desigualdad de los ingresos y contribuyen a la reducción de la pobreza, ya que el acceso y uso de productos y servicios financieros genera mejores condiciones de vida en las personas a través de menores costos en transacciones financieras, agilidad y facilidad para adquirir productos y servicios de financiamiento, ahorro y seguros; protege a los segmentos vulnerables de la sociedad, a través de iniciativas para ampliar la gama de servicios y productos financieros regulados, disponibles a toda la población y en especial a estratos poblacionales tradicionalmente desatendidos por el sector financiero formal (población rural, mujeres, jóvenes, con menores niveles educativos y de ingresos, que se dedican a actividades informales, entre otros).¹⁰

La inclusión financiera ha tomado relevancia para los organismos financieros multinacionales, reguladores del sistema financiero, formuladores de políticas públicas e investigadores académicos, como alternativa para generar mejores condiciones a la población. Lo anterior conlleva a que se formulan preguntas en el sentido de si la inclusión financiera es un resultado, una política pública, un proceso, un medio o un objetivo. El tema, también ha cobrado especial importancia desde la perspectiva del desarrollo económico de un país, correlaciones entre inclusión financiera y reducción de la pobreza.

En ese contexto, es necesario que el lector construya su propia definición de “inclusión financiera”, por lo que detallamos algunas conceptualizaciones académicas¹¹:

- a) Es el acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor.

¹⁰ Di Placido Giovanni, Economista Jefe, Fundación Microfinanzas BBVA, Inclusión financiera: la tarea pendiente, file:///C:/Users/vaio01/Downloads/n1326988781Binder1_099.pdf

¹¹ Reynaldo Marconi, noviembre 2014, El milagro de inclusión financiera La industria micro financiera de Bolivia (1990-2013).

- b) Es el acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar.
- c) Es el acceso y uso de un portafolio de productos y servicios financieros que llega a la mayor parte de la población adulta con información clara y concisa para satisfacer la demanda en aumento, bajo un marco regulatorio apropiado.

Asimismo se agregan acepciones de Inclusión Financiera de organismos internacionales (CGAP¹² y Center for Financial Inclusion¹³):

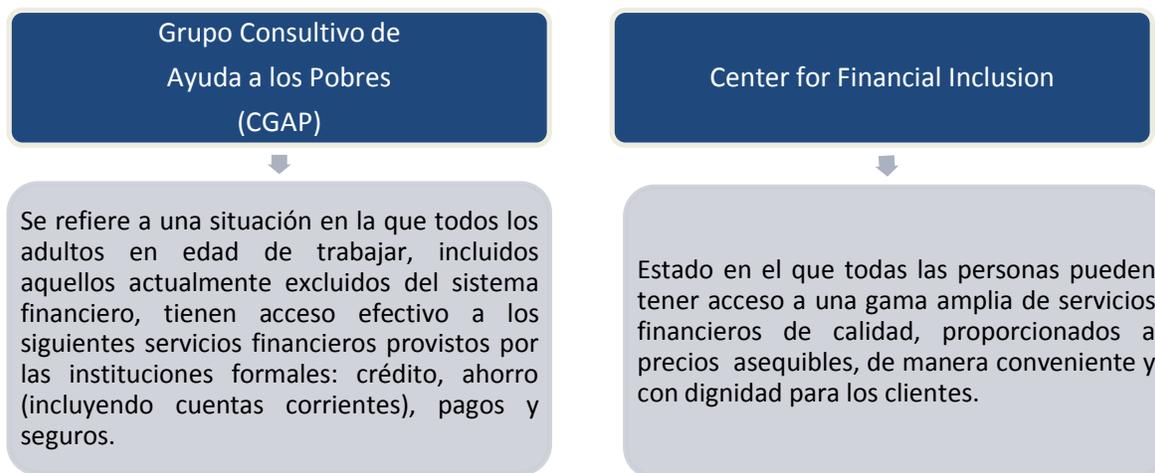


Figura N° 3 Acepciones de inclusión financiera

2.1.2.2 Elementos, actores e impacto

Según el Banco Mundial, un enfoque integral de la inclusión financiera, debe abordar 4 aspectos claves:

Acceso	Uso	Calidad	Impacto
Permite a consumidores excluidos obtener servicios y productos financieros. Refleja alcance (oferta) y barreras de la demanda	Regularidad y frecuencia de la asimilación de los servicios y productos financieros, tales como saldos promedios de ahorros, número de transacciones por cuenta, número de pagos electrónicos.	El grado en que los servicios y productos financieros satisfacen las necesidades de los consumidores. El grado en el que los usuarios pueden beneficiarse de los servicios financieros	En términos de ingresos, pobreza, productividad, empleo, género, etc.

Tabla N° 4 Aspectos claves de la inclusión financiera según BM

¹² Boletín Económico BCR, 2016-01, Innovación a través del Dinero Electrónico y depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados.

¹³ Reynaldo Marconi, noviembre 2014, El milagro de inclusión financiera La industria micro financiera de Bolivia (1990-2013).

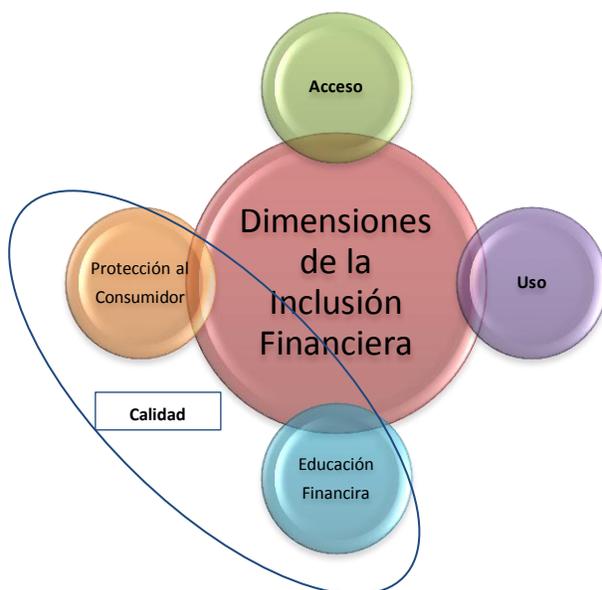
Para la AFI¹⁴, la inclusión financiera es un concepto multifacético que contiene a los siguientes elementos relevantes:

Tabla N° 5 Elementos relevantes de la inclusión financiera según AFI

Acceso	Calidad	Uso	Bienestar
Se refiere principalmente a las <i>capacidades</i> existentes para utilizar los servicios y productos financieros <i>disponibles</i> ofrecidos por instituciones formales (sucursales bancarias, cajeros automáticos)	Muestra la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores, abarca la experiencia de los consumidores manifestada a través de actitudes y opiniones hacia aquellos productos que en la actualidad se encuentran disponibles.	Describe la regularidad, frecuencia y duración de la adopción y utilización de los servicios / productos financieros.	Es el impacto que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores (cambios en el consumo, las actividades empresariales).
OFERTA	DEMANDA		

Fuente: Según Documento sobre políticas, La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas; elaborado por Bankable Frontier Associates por encargo de la AFI, febrero de 2010.

Figura N° 4 Pilares de la inclusión financiera:

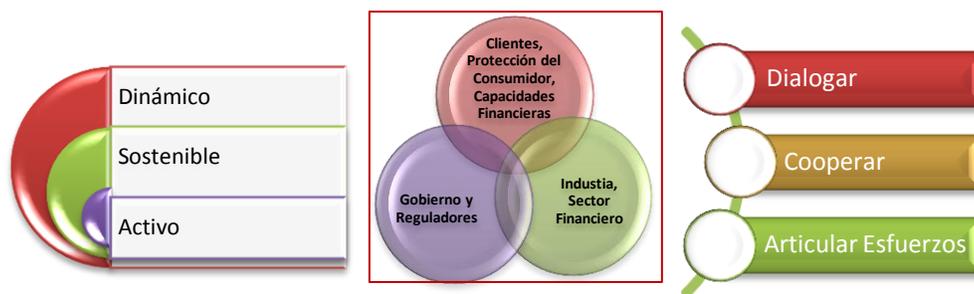


Fuente: Banco Central de Reserva.

Por **acceso** se entiende la existencia de canales de provisión de servicios financieros a los diferentes segmentos de la población: sucursales, cajeros automáticos, corresponsales, banca móvil y banca por Internet; es decir, todos aquellos canales de acceso a los servicios financieros que la normativa establece como puntos de atención. El **uso** se refiere a la acción de utilización de los servicios financieros (crédito, depósitos, seguros, giros, etc.) de manera regular. El ingrediente transversal del acceso y uso de servicios financieros es la **calidad** conformada por regulación, educación financiera y protección al consumidor.

¹⁴ Banco Central del Ecuador y AFI, 2012, Inclusión Financiera aproximaciones teóricas y prácticas.

Figura N° 5 Interacción de los actores de la inclusión financiera



Además, la inclusión financiera impacta positivamente en los países que la implementan, ya que:

- ✓ Genera autonomía en las poblaciones más vulnerables.
- ✓ Mejora los esquemas de formalización de la economía.
- ✓ Ofrece seguridad en el uso de los sistemas transaccionales.
- ✓ Brinda articulación entre la política de inclusión social y desarrollo económico y productivo.

Un aspecto importante (Trivelli, 2014) son los aportes que la inclusión financiera tiene sobre la inclusión social, de la cuales se pueden mencionar:

- ✓ **Empoderamiento**, permite a las personas tomar control de sus recursos, usarlos de mejor manera y ganar capacidad de negociación, de actuación pública, interacción con el sector privado.
- ✓ **Reducción de Vulnerabilidad**, utilizar instrumentos financieros de calidad, acompañado de procesos de desarrollo de capacidades financieras, permite sustituir los esquemas masivos de micro seguros para que las familias puedan enfrentar las emergencias.
- ✓ **Construcción de Ciudadanía**, ser cliente (usuario) de una institución financiera se vuelve un ejercicio ciudadano, ya que los sectores excluidos van logrando gradualmente una participación activa en la economía del país.
- ✓ **Desarrolla Capacidades Financieras**, la población desarrolla la capacidad de decidir y actuar teniendo en cuenta sus propios intereses.

Por lo anterior, la inclusión financiera no es un objetivo en sí mismo, sino que es un medio para lograr un conjunto de objetivos que cada país se ha planteado previamente, pero tiene que establecerse una política pública, dado que involucra a toda la población hacia un bien común.

2.1.3 Indicadores de inclusión financiera

2.1.3.1 Conjunto principal de indicadores del Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG) de AFI.

La medición de datos de la inclusión financiera en el proceso de formulación de políticas públicas, es importante desde su diseño y aplicación, hasta el seguimiento y evaluación; ya que los datos objetivos y confiables permiten a la vez de diagnosticar el estado de la inclusión financiera, también seguir y evaluar los efectos de las políticas públicas, fijar objetivos, identificar barreras y elaborar planes de acción eficaces. Si bien es medular la recopilación de datos sobre inclusión financiera,

también es necesario que haya un estándar respecto a qué medir o cómo medirlo. Es común que los países utilicen indicadores diferentes y metodologías diversas para hacer sus mediciones, además algunos países tienen mecanismos complejos de recopilación de datos, mientras que otros no disponen de ninguno. Con el fin de atender la necesidad de datos homogéneos de inclusión financiera, el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG) de AFI elaboró un *Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera*, que es una serie de indicadores cuantitativos que registra el estado en que se encuentra la inclusión financiera de un país, conformando una herramienta estandarizada para la recolección y medición, permitiendo crear homogeneidad y comparabilidad entre los distintos países. El FIDWG se ha esforzado por armonizar el conjunto principal de indicadores con las iniciativas de medición internacionales existentes (la Encuesta de Acceso Financiero del FMI, el Índice de Inclusión Financiera del Banco Mundial y el Conjunto Básico del G20 de indicadores de inclusión financiera).

Figura N° 6 Principios claves del conjunto principal de indicadores de inclusión financiera

Utilidad y relevancia	<ul style="list-style-type: none"> El principal determinante es la utilidad y relevancia de los indicadores para la formulación de políticas públicas nacionales de cada país.
Pragmatismo	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de datos debe realizarse dentro de un plazo estándar con el fin de minimizar costos y esfuerzo.
Congruencia	<ul style="list-style-type: none"> Armoniza con las encuestas de acceso a servicios financieros y los proyectos de recolección de datos de organizaciones internacionales y multilaterales.
Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Adaptados al contexto económico, geográfico, social y cultural que le es propio a cada país.
Equilibrio	<ul style="list-style-type: none"> Aborda dos importantes dimensiones de la inclusión financiera (el acceso y el uso) aprovechando los datos del lado de la oferta y de la demanda.
Aspiración	<ul style="list-style-type: none"> Define una serie de indicadores que reflejen la inclusión financiera en forma precisa.

Fuente: AFI, Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG), Medición de la inclusión financiera Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera, Nota de orientación No.4, Marzo de 2013.

Además, ese mismo conjunto se ha tratado de unificar en función de las dimensiones de inclusión financiera (acceso y uso):

Tabla N° 6 Dimensiones claves del conjunto principal de indicadores de inclusión financiera

Dimensión /Medición	Descripción	Indicadores
Acceso: Los datos respecto al acceso deben recolectarse del lado de la oferta, es decir, de las instituciones financieras.	Capacidad para utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras formales	<ol style="list-style-type: none"> Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos a nivel nacional, segmentados por tipo y por unidad administrativa Porcentaje de unidades administrativas que cuentan, cuando menos con un punto de acceso Porcentaje de población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos un punto de acceso

Dimensión /Medición	Descripción	Indicadores
Uso: Se recolectan mediante encuestas por el lado de la demanda con representatividad nacional.	Hace referencia a la profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros	1) Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de depósito regulada 2) Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de crédito regulada

Fuente: AFI, Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG), Medición de la inclusión financiera Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera, Nota de orientación No.4, Marzo de 2013.

Tabla N° 7 Ejemplos de indicadores de inclusión financiera del conjunto principal según FIDWG de AFI

Categoría	Indicador	Fuente
Adultos bancarizados formalmente	% de adultos con una cuenta en una institución financiera formal	Global Findex
	Número de depositantes por 1.000 adultos O número de cuentas de depósito por 1.000 adultos	IMF FAS
Adultos con crédito de instituciones reguladas	% de adultos con, por lo menos, un préstamo pendiente de una institución financiera regulada	Global Findex
	Número de prestatarios por 1.000 adultos O número de préstamos pendientes por 1.000 adultos	IMF FAS
Empresas bancarizadas formalmente	% de PyMEs con una cuenta en una institución financiera formal	GBM Encuestas de Empresas
	Número de PyMEs con cuentas de depósitos/número de cuentas de depósito O número de PyMEs depositantes/número de depositantes	IMF FAS
Empresas con préstamos pendientes o líneas de crédito de instituciones reguladas	% de PyMEs con un préstamo pendiente o línea de crédito	GBM Encuestas de Empresas
	Número de PyMEs con préstamos pendientes / número de préstamos pendientes O número de préstamos pendientes a PyMEs / número de préstamos pendientes	IMF FAS
Puntos de servicio	Número de sucursales por 100.000 adultos	IMF FAS

Fuente: BM, La importancia de la inclusión financiera y su medición, Una perspectiva internacional, Douglas Pearce, 28 de Junio 2013

2.1.3.2 Base de datos de Global Findex.

La base de datos Global Findex a cargo del Banco Mundial, proporciona indicadores que cuantifican el modo en que las personas ahorran, se endeudan, efectúan pagos en más de 140 países, en dicho marco se realizan entrevistas a más de 150,000 adultos mayores de 15 años representativos de cada país y seleccionados al azar. Global Findex es una base de datos pública de indicadores que miden coherentemente el grado en el que las personas usan los productos financieros en diversas economías y a través del tiempo, y en ese sentido llena una gran laguna en la información sobre la inclusión financiera. El conjunto de datos es útil para realizar un seguimiento de los efectos de las políticas de inclusión financiera a nivel mundial y para entender, en mayor profundidad y detalle, la manera en que los habitantes del planeta ahorran, se endeudan, efectúan pagos y gestionan los riesgos. La información permite identificar los segmentos de la población que están excluidos del sector financiero formal y, en consecuencia, ayuda a las autoridades normativas a asignar prioridad a las reformas que resulten necesarias, así como a realizar un seguimiento del éxito de esas reformas, a medida que se obtengan nuevos conjuntos de datos en el futuro, se detallan algunos ejemplos según el Global Findex:

Tabla N° 8 Ejemplos de indicadores de inclusión financiera según Global Findex

Cuentas y pagos						Ahorro y crédito								
Porcentaje que tiene una cuenta en una institución financiera formal			Adultos que usaron una cuenta formal durante el año pasado para recibir			Adultos que usaron dinero móvil durante el año pasado (%) ^a			Adultos que ahorraron durante el año pasado		Adultos que durante el año pasado tramitaron un nuevo préstamo			
Todos los adultos (%)	Quintil de ingresos más bajos (%)	Mujeres (%)	Entre 15 y 24 años (%)	Pagos por trabajo o venta de bienes (%)	Pagos del Gobierno (%)	Remesas familiares (%)	Utilizando cualquier método (%)	Usando una cuenta formal (%)	De una institución financiera formal (%)	De familiares o amigos (%)	Adultos que tienen una tarjeta de crédito (%)	Adultos que están pagando una hipoteca (%)		

Fuente: Findex Notes Número 5, La base de datos de Global Findex, La inclusión financiera en América Latina y el Caribe, Asli Demircug-Kunt, Leora Klapper y Douglas Randall, agosto 2012 .

2.2 Servicios financieros móviles

2.2.1 Tendencias tecnológicas

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son instrumentos que potencian las iniciativas de inclusión financiera y tiene un efecto sobre el crecimiento económico en los países en vías de desarrollo, representan un desafío para los instituciones financieras en la construcción de sistemas financieros inclusivos y la creación de oportunidades para las mayorías; uno de los primeros pasos que deben emprender estas instituciones, es la actualización y modernización de sus plataformas tecnológicas y de comunicación, ampliando el acceso y la utilización de sus servicios a la mayoría de los estratos sociales; en ese contexto, la telefonía móvil es una herramienta importante para impulsar el sistema financiero en las economías latinoamericanas, que permiten avanzar en el proceso de bancarización sin necesidad de desarrollar todas las etapas que han realizado los países más desarrollados, que cuentan con sistemas financieros más accesibles para la mayor parte de la población. Existe una estrecha relación entre desarrollo financiero y crecimiento económico, por ello tanto las funciones que desarrollan las instituciones financieras junto con las TIC, son cimientos claves para aumentar la bancarización en los países en desarrollo.

Los sistemas financieros surgen con el propósito de realizar una adecuada distribución de los recursos económicos, garantizar el logro de la estabilidad monetaria y financiera, minimizar los problemas de asimetrías que existen en los mercados y el modo en que éstos influyen en las decisiones de ahorro e inversión, así como proporcionar seguridad en los sistemas de pago. En los países de América Latina y el Caribe, se plantea un reto importante en lograr un mayor progreso de sus sistemas financieros, a través del desarrollo de instrumentos y mecanismos financieros inclusivos, ajustados de acuerdo a las necesidades de la demanda, y que estén a disposición de los segmentos poblacionales excluidos, capaces de canalizar el ahorro hacia el financiamiento productivo y la inversión a fin de que contribuyan en la asignación de los recursos y el crecimiento económico; sin embargo, un sistema financiero que carezca de profundidad, accesibilidad y calidad para la población, presenta limitaciones al crecimiento y al bienestar de los países.

El acceso a los servicios financieros en general, y al crédito en particular, es bajo en América Latina, con una ratio de crédito privado respecto al PIB inferior al 50% en la mayor parte de los países de la

región (frente a valores cercanos al 100% para España, por ejemplo)¹⁵, esto surge, no solo con los sistemas financieros de las economías desarrolladas, sino también con las economías emergentes como Asia, evidenciando que a pesar de los avances en términos de profundidad y acceso, los sistemas financieros formales aún no están disponibles para atender a toda la población de estratos bajos y que se encuentra geográficamente dispersa (zonas rurales). Sin embargo, América Latina se encuentra en proceso de expansión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), caracterizado por el crecimiento del número de usuarios de internet y, sobre todo, por la explosión de la telefonía móvil;¹⁶ es la región que más crece en esta tecnología y debido a las dimensiones del territorio se centra en las zonas donde existe una mayor concentración poblacional, otorgando cobertura tanto a las zonas urbanas como rurales y permite llegar a poblaciones excluidas por sus niveles de ingreso, sirve como un anclaje para proporcionarles servicios financieros. Es por ello que las TIC se convierten en un canal estratégico para los prestadores de servicios financieros en las economías en desarrollo, ya que son generadoras de innovación y avances tecnológicos, reflejados en la telefonía móvil, y al ser utilizado como canal, representa ventajas como su versatilidad, rapidez en el crecimiento de usuarios y conexiones, llega a zonas rurales donde existe un alto índice de población excluida del sistema financiero formal y que carecen de conexiones de telecomunicación fija, disminuye las barreras geográficas y los costos de acceso. En ese sentido, las TIC representan una oportunidad para reducir las brechas relacionadas con la inclusión financiera, ya que con la ayuda del uso del teléfono móvil, América Latina ha desarrollado modelos de negocios de servicios financieros móviles que están al alcance de la población no bancarizada; lo importante es adecuar y diseñar modelos viables, conforme las características y necesidades de la población.

2.2.2 Fundamentos teóricos

Los servicios financieros móviles han cobrado importancia en los últimos años, y aunque no existe una definición universal, se presentan los siguientes conceptos:

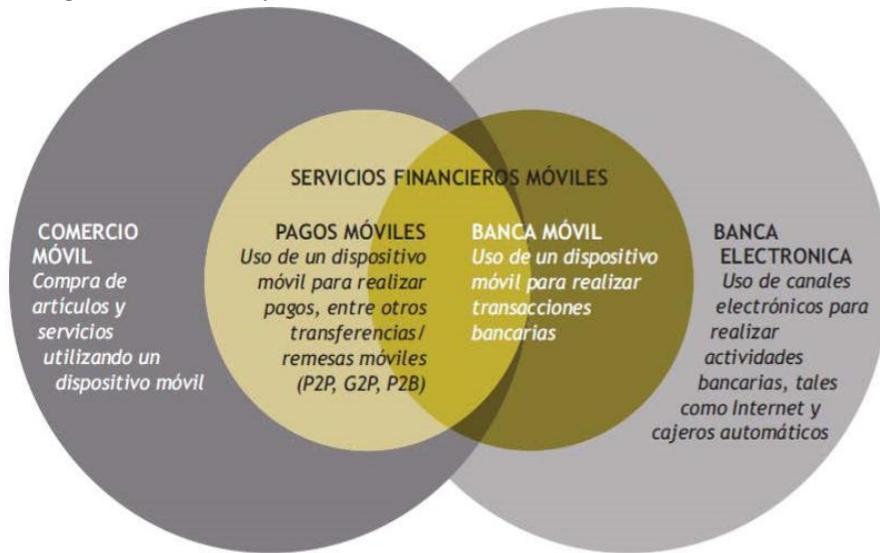
- ✓ Incluye los servicios bancarios móviles, los servicios prestados sobre monederos móviles y el acceso desde el celular a servicios financieros, como la contratación de créditos, la compra-venta de valores en bolsa o el envío y recepción de remesas. (Emilio Ontiveros Baeza, 2009)
- ✓ El uso de un teléfono móvil para acceder a servicios financieros y ejecutar transacciones financieras, el dinero móvil, el seguro móvil, el crédito móvil y los ahorros móviles son servicios financieros móviles. (Frydrych, 2015)
- ✓ Además, el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG) de la AFI, brinda la siguiente definición: El uso de un teléfono celular para tener acceso a servicios financieros y llevar a cabo operaciones financieras. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, tales como visualizar la información financiera en el teléfono celular de un usuario; es decir, los servicios financieros móviles incluyen tanto la banca móvil (m-banking) como los pagos móviles (m-payments).

¹⁵ Emilio Ontiveros Baeza, Álvaro Martín Enríquez, Santiago Fernández de Lis, Ignacio Rodríguez Téubal y Verónica López Sabater, Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina (2009)

¹⁶ Idem

Adicionalmente, se muestra un marco para la definición de servicios financieros móviles, en la cual se observan los distintos componentes que hacen posible la creación de productos y servicios financieros móviles y los canales de acceso a través de los cuales se ofrecen los mismos:

Figura N° 7 Marco para la definición de servicios financieros móviles



Fuente: Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), noviembre 2010.

Debido a que los teléfonos móviles son una herramienta indispensable para la prestación de servicios financieros móviles, es importante distinguir dos categorías:



Servicios de banca móvil

- El cliente se conecta a su cuenta bancaria a través de su teléfono móvil
- El cliente efectúa transacciones desde una o más cuentas bancarias que posea, accediendo a través de un teléfono móvil como canal del servicio
- Estos servicios, además, ofrecen otro tipo de operaciones informativas como consultas de saldo, notificaciones de transacciones y alertas.



Servicios de pago móvil

- Comprenden una gama amplia de servicios de pago, los cuales no son necesariamente suministrados por un banco
- Se deben realizar a través de un dispositivo móvil
- Involucra la creación de nuevos instrumentos de pago como el dinero electrónico
- Existen diversos tipos de pagos móviles como por ejemplo P2P, P2B, G2P y B2P conceptos que se amplían más adelante

Figura N° 8 Categorías de servicios financieros móviles

Otro aspecto importante es visualizar el papel que la telefonía móvil desempeña:

- ✓ **Como canal de suministro de servicios**, se adiciona como nuevo canal a los ya existentes (cajeros automáticos o dispositivos de punto de venta), utilizado para prestar servicios financieros electrónicos a los usuarios y se caracteriza por sus bajos costos transaccionales.
- ✓ **Como instrumento de pago**, es utilizado entre dos interesados que acuerdan realizar una transacción, en el cual uno realiza la función de pagador y el otro de beneficiario; en algunas ocasiones, surgen nuevos instrumentos de pago como la billetera electrónica.

Para efectos de esta investigación, se profundizará en los servicios financieros móviles desarrollados a través del modelo de billeteras electrónicas en los cuales se opera con dinero electrónico reconocido tanto por el emisor, receptor y terceras personas asociadas.

2.2.3 Enfoques sobre modelos comerciales

Los modelos comerciales son producto de los distintos enfoques regulatorios que los países adoptan en la ejecución de los servicios financieros móviles, así como de las condiciones y tipos de mercado que poseen, ya que cada país presenta características particulares en sus agentes económicos, población y distribución de ingresos; sin embargo, distintas instituciones y organismos ofrecen descripciones amplias para clasificar los modelos comerciales, relacionados con el dinero electrónico. En este apartado se describirá en qué consisten estos modelos, de acuerdo a la siguiente clasificación:

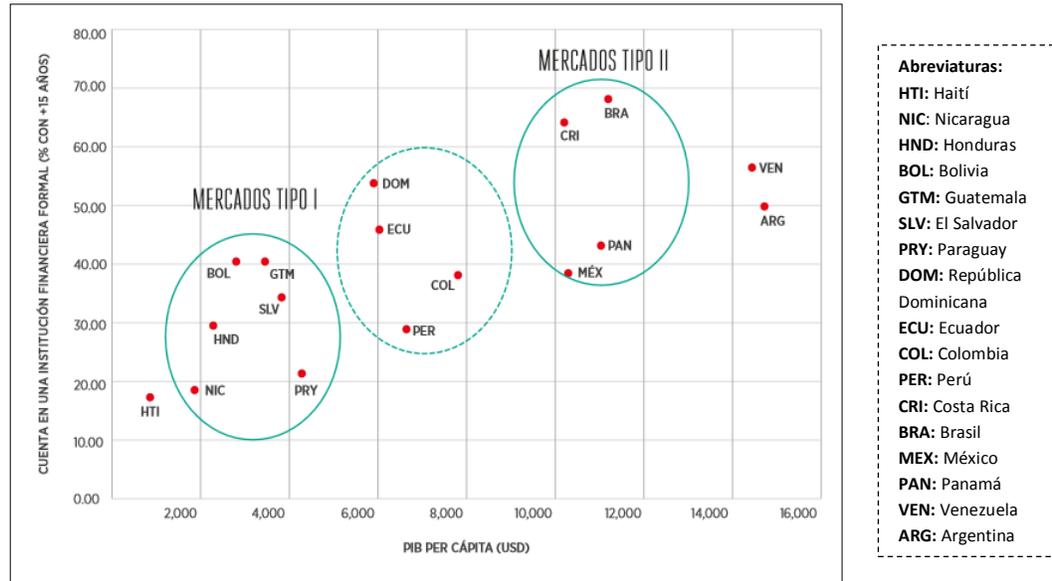
- a) Mercado tipo I y tipo II
- b) Modelos aditivos y transformacionales
- c) Modelos bancarios y no bancarios

a) Mercados tipo I y tipo II

En mayo del 2015, la Global System for Mobile Communications Association (GSMA) desarrolló un estudio¹⁷ en el cual seleccionaron mercados de América Latina con poblaciones superiores a los 3 millones de personas y que contaban con un PIB per cápita inferior a US\$15,000.00, estos mercados se mapearon de acuerdo a dos variables, el PIB per cápita y las tasas de penetración de cuentas en instituciones financieras, ambas son incluyentes y proporcionan un panorama para observar el desarrollo de los países, tal como se ilustra a continuación:

¹⁷ Almazán Mireya y Frydrych Jennifer, Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios(GSMA), Mayo 2015

Figura N° 9 Mercados de América Latina con penetración de cuentas en instituciones financieras y PIB per cápita



Fuente: Global System for Mobile Communications Association (GSMA)

En la parte inferior izquierda se muestran los mercados Tipo I, que tiene los ingresos más bajos en la región y que presentan tasas elevadas de exclusión financiera, en la parte superior derecha del gráfico están los mercados Tipo II, que cuentan con ingresos relativamente altos y presentan las tasas más elevadas de inclusión financiera y finalmente existen casos intermedios de los mercados Tipo I y Tipo II.

La investigación realizada por GSM, logró realizar una división de servicios financieros móviles en dos tipos de mercado; sin embargo, agrupa en cada uno de ellos características comunes:

Tabla N° 9 Características de los mercados tipo I y II

MERCADOS TIPO I	Bolivia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Paraguay	<ul style="list-style-type: none"> • PIB per cápita de USD 3.130 • 33% de los adultos tienen una cuenta en una institución financiera • 57% de tasa de penetración de suscriptores móviles, del total de la población • 9 servicios de dinero móvil
MERCADOS TIPO II	Brasil, Costa Rica, México y Panamá	<ul style="list-style-type: none"> • PIB per cápita de USD 10.860 • 57% de los adultos tienen una cuenta en una institución financiera • 50% de tasa de penetración de suscriptores móviles, del total de la población • 10 servicios de dinero móvil

Fuente: GSMA

A partir de la clasificación anterior, se presentan las características de los servicios financieros móviles en los dos tipos de mercado:

Mercados tipo I

- ✓ Son los mercados de más bajos ingresos en la región.
- ✓ Poseen tasas altas de exclusión financiera.
- ✓ Los proveedores de servicios financieros (instituciones financieras) tienen una mayor dificultad para llegar a la población no atendida por el modelo de banca tradicional.
- ✓ La población no bancarizada maneja montos (ingresos-egresos) bajos, por lo que para los proveedores de servicios financieros no son una población atractiva para ser rentable, ya que sus costos son más altos cuando ofrecen estos servicios en áreas rurales.
- ✓ Poseen tasas altas de penetración y acceso a la telefonía móvil.

Este tipo de mercados, son atractivos principalmente para operadores de servicios móviles, ya que ofrecen productos y servicios financieros móviles a un costo menor que la banca tradicional como el dinero electrónico, además tienen una aceptación por parte de la población no bancarizada, ejemplo de ello se puede observar en países como Paraguay, El Salvador y Honduras donde la compañía TIGO (del grupo Millicom) ha logrado introducir y liderar estos modelos, los cuales llegan a ser sostenibles en el tiempo en la medida que la oferta presente una amplia gama de servicios con dinero electrónico que le permitan al usuario mantener el flujo de fondos de forma digital, evitando las salidas de efectivo.

Mercados tipo II

- ✓ Son los mercados que relativamente poseen los más altos ingresos en la región.
- ✓ Poseen tasas altas de inclusión financiera.
- ✓ En estos mercados los bancos están enraizados en la economía, convirtiéndose en los principales interesados en ofrecer y liderar los servicios financieros móviles.
- ✓ Al igual que los mercados tipo I cuentan con altas tasas de acceso a la telefonía móvil.

Si bien es cierto, en estos mercados los bancos son los principales aspirantes en ofrecer servicios financieros móviles, surgen además otras empresas como los operadores de telefonía móvil y empresas minoristas que tienden a asociarse para captar la mayor cantidad de clientes. Los corresponsales financieros permiten acercar el sistema financiero a una parte de la población que presenta dificultades en distancia, infraestructura o costos, y se ven limitados en el acceso físico a las oficinas o sucursales de las instituciones financieras.

b) Modelos aditivos y transformacionales

En 2009, la empresa Telefónica en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), presentaron el libro titulado Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina, en el que se analizan las principales fortalezas y debilidades de la región de cara a la utilización del teléfono móvil como instrumento eficiente y universal para la inclusión financiera, en él se destacan las dos principales clasificaciones de modelos enfocados a los servicios financieros móviles:

Tabla N° 10 Modelos aditivos y transformacionales

Modelos aditivos	Modelos transformacionales
<ul style="list-style-type: none"> •Dirigidos principalmente a clientes de la banca tradicional. •La banca tradicional incorpora los teléfonos móviles como una canal añadido a la oferta actual como las sucursales, oficinas, cajeros automáticos y banco on-line, proporcionando mayor conveniencia a sus clientes tradicionales; sin embargo, difícilmente atrae nuevos usuarios ubicados en la base de la pirámide. •El objetivo de este modelo está enfocado a la fidelización de los clientes y a mejorar la eficiencia de los servicios prestados. •Ofrecen mayor operatividad vinculada a los productos y servicios financieros de la banca tradicional. •Para diversificar los servicios, incorporan el uso del teléfono móvil (como teléfonos inteligentes) con el cual los clientes pueden acceder a la banca en línea; sin embargo, por sí solos estos modelos no atraen a la población no bancarizada. 	<ul style="list-style-type: none"> •Dirigidos principalmente a la población no bancarizada. •Ofrecen productos o servicios que pretenden cumplir las necesidades específicas de la población no bancarizada. •Los productos, servicios y canales tienen costos más asequibles, por lo que facilitan a la población de bajos ingresos el acceso a los servicios financieros móviles, ya que los canales de distribución tradicionales (cajeros, sucursales) implican costos significativos para este tipo de población. •La población no bancarizada comúnmente posee bajos niveles de educación financiera, por lo que se deben desarrollar mayores esfuerzos para mostrar las ventajas de estos servicios y que puedan ser fácilmente aceptados por la población. •Un ejemplo de estos servicios son las billeteras electrónicas.

c) Modelos bancarios y no bancarios

Por último a nivel internacional se han clasificado los servicios financieros móviles, bajo estos dos enfoques:

- **Modelos bancarios**

Los servicios financieros móviles son liderados por instituciones financieras, principalmente los bancos, que son los captadores de depósitos, usualmente vinculan las cuentas de sus clientes a sus teléfonos celulares para que realicen distintas operaciones como: transferencias, revisión de estados de cuentas y pagos; estos depósitos generan intereses y tienen garantía. En este tipo de modelos, indispensablemente los bancos realizan contratos/convenios con los operadores de servicios móviles para la conexión con los clientes.

- **Modelos no bancarios**

Estos modelos no están basados en cuentas bancarias, ya que son desarrollados principalmente por operadores de telefonía móvil, que lanzan servicios como las billeteras electrónicas que les permite a los clientes realizar un registro de dinero electrónico, con el cual pueden efectuar distintas operaciones como: transferencias, pagos y recargas de tiempo aire en los teléfonos móviles. Los montos de las operaciones, a menudo, son establecidos bajos ciertos límites de transacción y en algunos casos suelen crearse *empresas hermanas* de un mismo grupo de operadores de telefonía móvil para que brinden estos servicios.

De estos modelos, también surgen **Modelos mixtos o híbridos** en los que de acuerdo a las condiciones del mercado y las particularidades de cada país, se permite tanto a las instituciones financieras como a los operadores de telefonía móvil, que puedan ofrecer y brindar estos servicios, con el fin de promover una libre competencia y una amplia gama de productos que sean accesibles para la población excluida del sistema financiero formal, a un bajo costo y acorde a sus necesidades.

2.2.4 Importancia del marco regulatorio

El diseño del marco regulatorio para los servicios financieros móviles, debería enfocarse en establecer las garantías necesarias para el buen funcionamiento del mercado, velando por la estabilidad del sistema financiero y la seguridad de las transacciones y que promueva una sana competencia entre los ofertantes, además debe prevenir o mitigar los riesgos sistémicos y proteger a los usuarios o consumidores, asegurando un ambiente de confianza y transparencia en el uso de estos servicios. Es importante que la regulación establezca pautas fundamentales que propicien el espacio para la innovación y el desarrollo de los diferentes modelos de negocios, que permitan la creación de nuevos productos y servicios financieros que estén al alcance de toda la población y se adecúen a sus necesidades, a fin de ser útiles y sostenibles en el tiempo, promoviendo canales accesibles que les reduzcan los costos de transacción, independientemente del área geográfica en la cual se encuentren. Los objetivos de la regulación deben establecer las condiciones y las posibilidades para que los servicios financieros móviles sea parte de una estrategia completa de inclusión financiera, brindando mayor cobertura y acceso a grandes segmentos de la población que no forman parte del sistema financiero formal.

La prestación de servicios financieros móviles es tema de interés para los reguladores y supervisores, quienes habitualmente y dependiendo de las modalidades y tipos de regulaciones suelen ser las Superintendencias Financieras y los Bancos Centrales quienes asumen la responsabilidad de definir el esquema de supervisión y el marco regulatorio respectivamente. El regulador además, debe definir las reglas del juego para los actores en temas como: quiénes serán los participantes, los riesgos implícitos en productos y servicios financieros móviles, entes que controlan y supervisan, así como el margen de espacio y confianza que se les permitirá a los ofertantes para innovar; todo en un marco de regulación que les permita competir en igualdad de condiciones.

La ampliación de los servicios financieros móviles a poblaciones no atendidas, a través de la telefonía móvil, productos como la billetera electrónica, así como el empleo de canales móviles, hacen necesario que el marco regulatorio se centre en, al menos, los siguientes puntos:

- ✓ Regulación relativa a corresponsales financieros y/o agentes, debido a que la banca tradicional no cubre la totalidad de la población, lo que limita la presencia de sucursales o cajeros automáticos en lugares con distancias físicas considerables o con segmentos poblacionales que no les resulta atractivos para su oferta de servicios por términos de rentabilidad, se hace necesaria la prestación de servicios financieros móviles a través de agentes o corresponsales financieros, los cuales reducen los costes de transacción y permiten realizar operaciones financieras básicas, incluyendo operaciones con las billeteras electrónicas; sin embargo, es fundamental definirles el entorno regulatorio sobre el cual deberán operar y las condiciones para el desempeño de sus funciones.

- ✓ Regulación contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, se deberían adoptar mecanismos que permitan la identificación clara y detallada de las personas que intervienen en operaciones financieras a través de servicios financieros móviles, adoptando normas internacionales y limitar cualquier tipo de maniobra que conlleve a utilizar estos servicios para actividades delictivas. Se deberá prestar atención en evitar medidas que obstaculicen el desarrollo de estos servicios y a la vez que estas medidas no impidan la protección al consumidor.

- ✓ La regulación relativa al dinero electrónico, ésta representa importancia, debido a la creación y el rápido crecimiento de las billeteras electrónicas, por lo que es necesario definir claramente el concepto de dinero electrónico, quiénes serán las entidades que podrán proveerlo y si representará o no un depósito o constituye una captación de ahorros; además, debería establecerse el tipo de información necesaria sobre el cliente y los límites en valores de cada operación o número de transacciones en tiempos específicos.

- ✓ La regulación relativa a la protección al consumidor, el uso de tecnología e innovación en la creación de servicios financieros móviles y de nuevos participantes en el sistema financiero pueden generar riesgos a los consumidores derivados de transacciones desconocidas o abusos en temas de cargos o comisiones, por lo que se hace necesario desarrollar normativa que vele y garantice a los consumidores el cumplimiento de sus derechos en relación a la utilización de estos servicios.

Además, debido a que los teléfonos móviles, representan un canal para el suministro de servicios financieros móviles y un instrumento que facilita la creación de nuevos productos de pago, como el dinero electrónico y el desarrollo de los nuevos modelos de negocio que inciden en el rol de las instituciones financieras, implica una serie de riesgos que los reguladores deben de prever y advertir, estos son:¹⁸

¹⁸ Documento sobre políticas, Servicios financieros móviles, Ampliar el acceso mediante la regulación, 2010 (noviembre), Alliance for Financial Inclusion (AFI).

- ✓ **Los riesgos operativos**, surgen a partir de la utilización de teléfonos móviles, como un nuevo canal de suministro, para la prestación de servicios financieros y están relacionados con los riesgos de la banca electrónica, pero su incidencia es menor si se logran establecer límites de montos y tipos de transacciones.
- ✓ **Los riesgos prudenciales**, surgen a partir de la utilización de teléfonos móviles como instrumentos de pago (dinero electrónico) el cual puede ser provisto por instituciones no financieras, lo que hace importante la función que debe tener el regulador y supervisor ante el proveedor de este nuevo instrumento.

2.2.5 Dinero electrónico

2.2.5.1 Definiciones

El dinero electrónico representa para los países en vías de desarrollo, una oportunidad para el fomento de la inclusión financiera y una base para el desarrollo de los servicios financieros móviles, los cuales se han visto fortalecidos por el uso de la tecnología y la creación de marcos regulatorios propicios para su desarrollo, de acuerdo al modelo de negocio desarrollado en cada país; asimismo, es una herramienta digital para que las personas no bancarizadas accedan a servicios financieros básicos.

Por su importancia, el dinero electrónico representa un tema de estudio para diversas organizaciones y con el fin de familiarizarse con dicho término, se presentan algunas definiciones:

- ✓ “Tipo de valor monetario que se registra en forma electrónica y que, por lo general, se considera cuenta con los siguientes atributos: (i) se emite a la recepción de fondos por un monto con un valor no menor al valor del dinero electrónico emitido, (ii) se almacena en un dispositivo electrónico (por ejemplo, un chip, tarjeta de prepago, teléfono celular o sistema de cómputo), (iii) se acepta como medio de pago por otras partes que no sean el emisor, y (iv) puede convertirse en efectivo”. (AFI, 2013)
- ✓ “E-money, abreviación de “dinero electrónico”, es el valor almacenado, mantenido en las cuentas de los usuarios, agentes y el proveedor del servicio de dinero móvil; normalmente el total del valor del dinero electrónico está respaldado en (una/s) cuenta(s) bancaria(s), de tal forma que incluso si el proveedor del servicio de dinero móvil fuera a quiebra, los usuarios podrían recobrar el 100% del valor almacenado en sus cuentas. Dicho esto, los depósitos bancarios pueden devengar intereses mientras que, tradicionalmente, el dinero electrónico no puede hacerlo”.¹⁹

Asociado al dinero electrónico, surge un nuevo canal para el acercamiento de los usuarios a los servicios financieros móviles definido como “monedero móvil” o “billetera móvil/electrónica”, el cual representa un instrumento de pago, producto de una relación contractual entre un administrador y el

¹⁹ Almazán Mireya y Frydrych Jennifer, Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios(GSMA), Mayo 2015

titular, por la apertura de una cuenta de pago (registro de dinero electrónico), y se utiliza para realizar electrónicamente transacciones financieras desde un dispositivo móvil (teléfono celular).

Los servicios financieros móviles se han expandido por todo el mundo; sin embargo, los casos de éxito más reconocidos en cuanto a modelos de negocios que usan dinero electrónico son Kenia, Tanzania (África) y las Filipinas (Asia), éstos dejan una lección para los países latinoamericanos, sobre todo porque guardan similitudes, en cuanto a niveles de renta per cápita, bancarización y penetración de telefonía móvil. Particularmente el caso de Kenia desarrolló un modelo de negocio impulsado por los operadores de telefonía móvil, el lanzamiento de M-Pesa como un sistema al alcance de todos, atrajo a millones de personas que no contaban con una cuenta bancaria, solamente debían acercarse a un agente autorizado para realizar la carga de dinero electrónico en su teléfono celular y poder efectuar transferencias o pagos. Las cuentas M-Pesa como sistema de pagos móviles, son manejadas por la operadora de telefonía móvil Safaricom y no son consideradas depósitos, además el dinero electrónico se encuentra respaldado por fondos depositados por Safaricom en un fideicomiso, en un banco comercial; en relación a Filipinas se desarrolló un modelo en conjunto entre bancos y los operadores de telefonía móvil con el lanzamiento de Smart Money, en el cual el Banco D'Oro es la entidad que provee el dinero electrónico a través de la plataforma de billetera electrónica de Smart, sobre la cual se ofrece una gama de servicios que incluyen envíos de dinero, pagos de facturas, recargas de saldo de telefonía móvil y compras en comercios.

Es por ello que se observa que los principales casos de éxito en el continente africano y asiático se ajustan a las características de los servicios financieros móviles en América Latina.

2.2.5.2 Participantes

Para el desempeño de un sistema de dinero electrónico es necesario que interactúen una serie de actores o participantes que dependiendo de modelo de negocio y marco regulatorio vigente en cada país, serían definidos sus nombres y funciones específicas. Con base a las experiencias en otros países, se podrían definir:

- ✓ **Participantes**, constituyen el conjunto de agentes económicos que usan y realizan operaciones de dinero electrónico en la economía.
- ✓ **Proveedor de dinero electrónico**, es la empresa o sociedad encargada de proveer dinero electrónico.
- ✓ **Entidades reguladoras**, son las entidades encargadas de desarrollar el marco regulatorio y definir las directrices para los participantes y proveedores, en algunos países suelen ser los bancos centrales y las superintendencias financieras; sin embargo, pueden agregarse otras instituciones de acuerdo a las exigencias de cada país.

- ✓ **Agentes o corresponsales financieros**, todas aquellas empresas, comercios o establecimientos que actúan como intermediarios entre el proveedor del dinero electrónico y los usuarios.
- ✓ **Usuarios**, personas naturales que abren una billetera/registro de dinero electrónico.

2.2.5.3 Funcionamiento

El dinero electrónico funciona como un instrumento o medio de pago adicional a los ya existentes, como las tarjetas de crédito, las transferencias por banca electrónica (internet) y tarjetas de débito; sin embargo, su uso presenta ventajas en eficiencia y costos de transacción para la población tradicionalmente excluida del sistema financiero formal; el dinero electrónico es utilizado para realizar distintas transacciones financieras básicas a través de los teléfonos celulares, los cuales pueden o no tener acceso a internet, dependiendo de la plataforma de dinero electrónico, así mismo dependiendo del modelo de negocio de cada país se define si será necesario que una persona posea una cuenta bancaria en una institución financiera. En los modelos liderados por operadores de telefonía móvil, comúnmente funcionan a través de agentes, ya que los clientes o usuarios se acercan a un agente autorizado con dinero efectivo, ese valor es cargado en su totalidad en la billetera electrónica, con ello el usuario podrá realizar distintas transacciones, como transferir dinero a otro usuario, pagar en un establecimiento comercial y pagar servicios.

Algunas de las características y ventajas que posee el funcionamiento del dinero electrónico son:

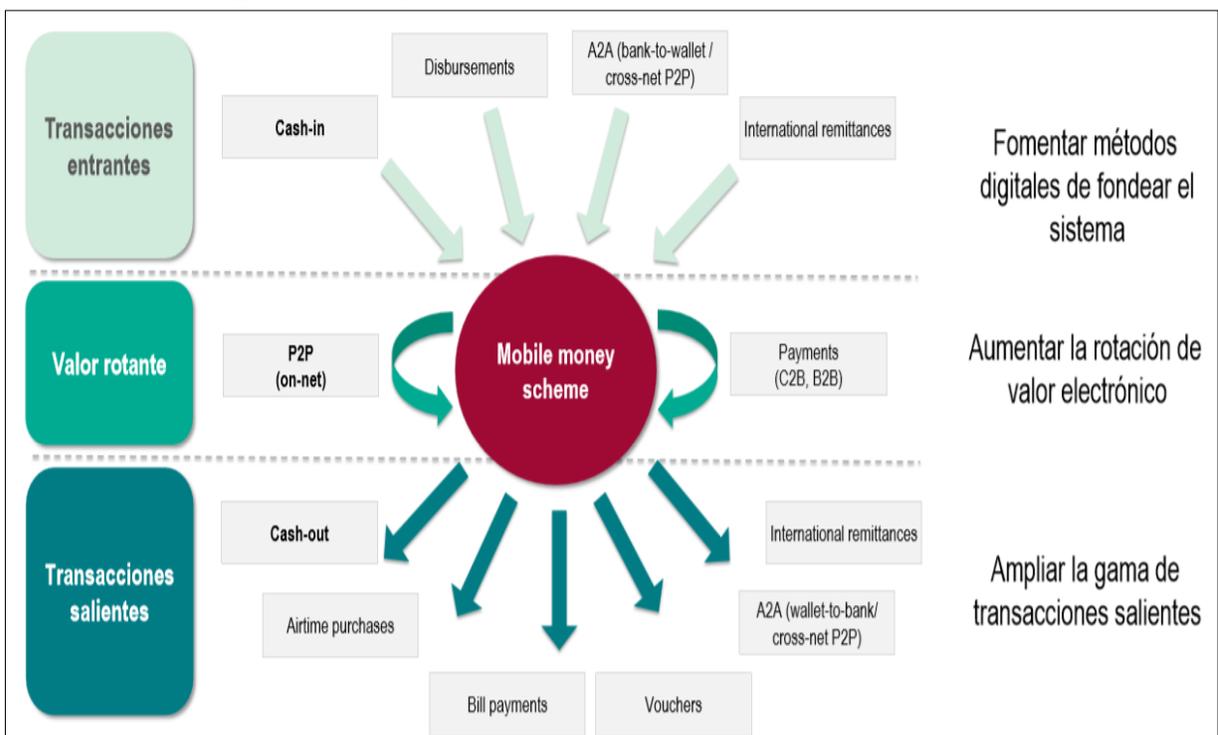
- ✓ Permite realizar transferencias o pagos de forma más rápida, evitando el traslado de las personas hacia agencias bancarias, cajeros automáticos u otros establecimientos, que en muchas ocasiones se encuentran ubicados en lugares lejanos a las zonas rurales, permitiendo realizar la transacciones de manera inmediata y segura.
- ✓ Es eficiente en costos, asociados con el transporte y desplazamiento geográfico, además porque a diferencia del dinero físico no se deteriora.
- ✓ Es seguro, porque los sistemas o plataformas que se utilizan para su operatividad están encriptados.
- ✓ Representa un medio de masificación, ya que existe penetración y aceptación de teléfonos celulares en la población.
- ✓ Puede utilizarse para realizar transferencias, pagos y compras, lo que permite en zonas rurales reducir el envío de dinero en efectivo a través de encomiendas.
- ✓ Ayuda para que los programas sociales, como subsidios puedan ser cobrados con rapidez y evitar que las personas se desplacen hasta las agencias bancarias.
- ✓ Es una herramienta que logra vencer las limitaciones geográficas, ello representa un proceso gradual que implica infraestructura tecnológica.

2.2.5.4 Tipos de transacciones

Existe una serie de transacciones asociadas a los pagos móviles, éstas suelen ser utilizadas con frecuencia por los usuarios del dinero electrónico, tales como:

- ✓ **B2G (business-to-government)**, pago de negocio a gobierno, ocurren cuando las empresas realizan pagos de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- ✓ **B2P (business-to-person)**, pago de negocio a persona, sucede cuando las empresas realizan pagos a personas, incluye los pagos de salarios.
- ✓ **G2P (government-to-person)**, pago de gobierno a personas, ocurren cuando un organismo o institución gubernamental, realiza pagos de subsidios (transferencias sociales) o de salarios a personas.
- ✓ **P2B (person-to-business)**, pago de persona a negocio, incluyen pagos realizados por la adquisición de bienes y servicios, también el pago de facturas y la compra de tiempo aire (recargas telefónicas).
- ✓ **P2G (person-to-government)**, pago de persona a gobierno. Incluyen el pago que realizan las personas de impuestos, tasas o cuotas hacia instituciones o entidades gubernamentales.
- ✓ **P2P (person-to-person)**, pago de persona a persona, incluyen transferencias y remesas tanto nacionales como internacionales; son servicios de intercambio entre personas, que en el contexto de dinero móvil, suelen referirse a operaciones de pagos o envíos de dinero.
- ✓ **Cash in**, se refiere a la acreditación o carga de dinero en efectivo a dinero electrónico.
- ✓ **Cash out**, se refiere a la salida o descarga de dinero electrónico en dinero en efectivo.

Figura N° 10 Flujo de transacciones en un sistema de dinero móvil



Fuente: GSMA

2.3 Países Latinoamericanos que han implementado el dinero electrónico.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Foro Económico Mundial (World Economic Forum su nombre en Inglés) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) coinciden que Latinoamérica es una de las regiones del mundo con mayores niveles de desigualdad económica²⁰; lo cual es consistente con el hecho que en los últimos años el dinero móvil se ha desarrollado de forma creciente, al punto de convertirse en la de mayor cantidad de despliegues comerciales de dinero móvil planeados en el corto plazo, aunque todavía debe tratarse como una industria joven que requiere la configuración de diseños adecuados de políticas públicas, que permitan su apropiada consolidación. A continuación se presentan cuatro países latinoamericanos y sus respectivas experiencias en el desarrollo del dinero electrónico:

2.3.1 Paraguay

2.3.1.1 Experiencias

Según Santiago Peña Palacios²¹, la inclusión financiera no se trata simplemente de generar mayor penetración del sistema financiero, para que la política monetaria sea mejor; sino más bien es un mecanismo de reducción de la pobreza y de inclusión social que descansa sobre tres pilares: **Educación, Inclusión y Protección del Consumidor**; en el primer pilar, la clave radica en ¿cómo llegar a los segmentos excluidos?, el BCP estudió varios países latinoamericanos, entre ellos el caso de Colombia, uno de los de mayor éxito en el uso de corresponsales bancarios, pero con las particularidades de Paraguay: baja densidad poblacional (un territorio de 406,752 km² para una población de 6.9 millones aproximadamente) en donde el modelo de corresponsales no resultaba viable económicamente; se tuvo que enfocar en un modelo basado en una plataforma completamente instalada y desarrollada (red de telefonía móvil con el 100% de penetración), cuya población está familiarizada con el concepto de desmaterialización del dinero para convertirlo en minutos de tiempo aire, independientemente de la condición social o educativa. El BCP observó cómo ese modelo migró, de la compra de minutos, hacia transferencias de dinero, facilitado por algunas características propias de Paraguay, como su población joven acostumbrada a la tecnología, distribuida a lo largo de su extensión territorial; claves para que el servicio se consolidara de manera rápida, asimismo representó un proceso de aprendizaje sobre ¿qué necesitaban y querían los clientes?, el modelo inició siendo un sistema de pagos (OTC) en el que la gente sólo enviaba y retiraba el dinero, pero la escala se dio una vez se ofrecieron las transferencias (P2P) desde y hacia billeteras electrónicas (fue posible gracias al conocimiento del cliente y la innovación de las compañías de telefonía móvil, cuando todavía no existía regulación); sin embargo, posteriormente fue necesario regularlo para dotarlo de estabilidad jurídica y permitir su crecimiento. Pero el BCP entendió que no conocía del negocio y no podía expedir una regulación que finalmente terminaría matándolo, por lo que lo realizó en el marco de un proceso abierto, en permanente contacto con las telefónicas,

²⁰ Páginas web de: PNUD: <http://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/regioninfo.html>; WEF: <https://www.weforum.org/es/agenda/2016/01/america-latina-es-la-region-mas-desigual-del-mundo-asi-es-como-lo-solucionamos/> y CEPAL: <http://www.cepal.org/es/articulos/2016-america-latina-caribe-es-la-region-mas-desigual-mundo-como-solucionarlo>.

²¹ Economista y ex-miembro del Directorio del Banco Central del Paraguay (BCP), profesor, y ex ministro de Hacienda de la República del Paraguay.

quienes están en un pleno y directo contacto con la gente; fue así que el BCP comprendió un aspecto clave: el cliente prefiere no ir a una sucursal bancaria, ya que le intimida, percibe que tiene que ir bien vestido, en cambio, le genera comodidad el ir a una tienda y darle su dinero al tendero, a pesar de que no le ofrecen garantías, pero si una relación de confianza.

Tabla N° 11 Enseñanzas del modelo de negocio Paraguayo

ENSEÑANZAS PARA LOS REGULADORES	ENSEÑANZAS PARA LA INDUSTRIA
<ol style="list-style-type: none"> 1) El éxito de iniciar realizando una política de seguimiento y aprendizaje, permite a la industria liderar el desarrollo del negocio. 2) Se conoce la realidad del negocio y su desarrollo, de manera que al momento de regular se tiene claro las necesidades del mercado y los consumidores. 3) Es importante realizar un constante seguimiento a la industria por parte del regulador financiero y generar un diálogo abierto y sincero. 4) Es necesario estructurar instancias de coordinación institucional que faciliten una implementación organizada y armónica de una política de inclusión financiera. En Paraguay, se creó la Secretaria Ejecutiva de Inclusión Financiera. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Establecer una relación directa con los reguladores, buscando proactivamente entender su perspectiva y preocupaciones de política pública. 2) Mantener un diálogo transparente con el regulador y con el público, dando a conocer los avances de la industria y las oportunidades de mejora. 3) Identificar cuáles son los objetivos de la política pública y qué papel juega la industria en su cumplimiento. 4) Entender que la relación con el regulador y las industrias complementarias es dinámica conforme la misma vaya madurando.

Fuente: Según Regulación y Políticas para el Dinero Móvil en Paraguay: Visión, dinámicas de mercado y perspectivas de la industria; José Sanín, GSMA, Septiembre 2015

2.3.1.2 Marco regulatorio

En el 2012 el BCP consideró en su plan estratégico el diseño de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en conjunto con el sector privado y con organismos multilaterales, enmarcada en el desarrollo de metas establecidas en la Declaración Maya. Previo al diseño de la estrategia, el gobierno realizó dos tareas: (1) desarrollar un diagnóstico del estado de la inclusión financiera y, (2) establecer mecanismos para la coordinación de un equipo interdisciplinario con funcionarios públicos y actores privados involucrados. Así nació la Secretaría Especial de Inclusión Financiera, designada por el BCP, el Ministerio de Hacienda (MH), la Secretaría Técnica de Planificación (STP), y el Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP).

Figura N° 11 Cronología regulatoria



Fuente: Según Regulación y Políticas para el Dinero Móvil en Paraguay: Visión, dinámicas de mercado y perspectivas de la industria; José Sanín, GSMA, Septiembre 2015

Tabla N° 12 Principios regulatorios internacionales en Paraguay

APERTURA Y NIVELACIÓN DEL TERRENO DE JUEGO	SALVAGUARDAR LOS RECURSOS DE LOS CLIENTES	DEBIDA DILIGENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES
<p>La Resolución 6 creó una autorización nueva que permite a entidades distintas a bancos, (como a los operadores), crear una Entidad de Medio de Pago Electrónico (EMPE) para procesar, administrar y/o prestar servicios relacionados a medios de pagos electrónicos a través de servicios de telecomunicaciones.</p>	<p>El artículo 15 de la Resolución 6, establece que la totalidad de los recursos de cada titular, agente y punto de venta, debe estar garantizado por la EMPE en un patrimonio autónomo (Fideicomiso de Garantía) creado de manera previa para tal efecto, el cual deberá ser administrado por entidad fiduciaria.</p>	<p>Los requerimientos de conocimiento del cliente y de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo se encuentran contemplados en el artículo 24.</p> <p>La EMPE debe aplicar las medidas de debida diligencia abreviada, consistentes en completar, por cada cliente, el diligenciamiento de un formulario de identificación con los datos básicos requeridos.</p> <p>Adicionalmente, las EMPEs quedan obligadas a reportar cualquier información sospechosa a las autoridades correspondientes, con apego a las normas de privacidad y seguridad de la información.</p>

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y USO DE AGENTES	PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	INTEROPERABILIDAD
<p>El artículo 17 permite a la EMPE formar una red de Agentes y Puntos de venta para la distribución del dinero electrónico, aclarando que en cualquier caso será la EMPE la responsable directa por las actuaciones de estos.</p>	<p>El artículo 22 obliga a la EMPE a implementar sistemas de recepción y solución de reclamos de manera gratuita y simple.</p> <p>En materia de transparencia, se exige a la EMPE informar a los clientes, de manera detallada, en su página web, el costo de cargos y comisiones, procedimientos de seguridad y atención de reclamos.</p>	<p>En materia de interoperabilidad, el artículo 11 reserva al Banco Central de Paraguay la posibilidad de reglamentar esa materia en el futuro.</p>

Fuente: Según Regulación y Políticas para el Dinero Móvil en Paraguay: Visión, dinámicas de mercado y perspectivas de la industria; José Sanín, GSMA, Septiembre 2015

2.3.1.3 Modelo de negocio

La Resolución 6 contiene un modelo de dinero móvil en el que los fondos que los usuarios depositan en sus cuentas móviles se encuentran colocados de manera previa en un fideicomiso de garantía administrado por un banco. Esto se logra porque el modelo de distribución del dinero móvil a través de los agentes y puntos de venta, se realiza en forma prepagada, lo cual significa que para que un agente pueda recibir el efectivo del cliente, debe haber depositado una suma equivalente en el banco a nombre del emisor de dinero electrónico. Los fondos que administra el banco no pueden ser intermediados por el emisor de dinero electrónico y deben, en todo momento, ser igual al valor de la totalidad del dinero electrónico en las billeteras electrónicas de todos los clientes y los puntos de distribución. Con este modelo se minimiza los riesgos de liquidez y salvaguarda los fondos de manera firme. Es necesario destacar que Paraguay es uno de los pocos mercados en el mundo, que permite realizar la apertura de una billetera electrónica de manera remota y no están obligados a llenar formularios escritos.

2.3.2 Perú

2.3.2.1 Experiencias

En los últimos años Perú ha experimentado avance en la inclusión financiera²²; en efecto, en el año 2013, publicó la ley que promueve el dinero electrónico para la inclusión financiera, y permitió que los entes reguladores elaboraran medidas complementarias a través de esta ley; en el año 2015, el Gobierno Peruano desarrolló la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENIF), como un plan de acción que permita que el acceso, uso y calidad de los servicios financieros se incremente en los próximos años. A pesar de todos los logros anteriores, la porción de la población peruana que tiene una cuenta de ahorros en una institución financiera era del 30%, aun inferior al promedio regional de 51%, además, al año 2014, solo el 11% de los peruanos indicó que tenían un crédito en una institución formal y no obstante la expansión de la distribución de agentes bancarios, todavía existía un porcentaje importante de distritos en el país que carecían de puntos de atención, en áreas rurales y de pobreza. En el esfuerzo por avanzar sostenidamente hacia altos niveles de inclusión financiera, Perú exploró nuevos canales y oportunidades para ofrecer y acceder a servicios financieros, haciendo énfasis en el uso de la red de telefonía móvil del país, que cuenta con más líneas móviles que personas.

2.3.2.2 Modelo de negocio

La Ley de Dinero Electrónico generó los cimientos del “Modelo Perú”, iniciativa de la Asociación de Bancos de Perú (ASBANC) y que consistió en la creación de un ecosistema de pagos móviles, basado en dinero electrónico, con el propósito de hacer viable el uso de este medio de pago entre la población peruana; que fomente el uso del nuevo canal de acceso a los servicios financieros formales para los sectores vulnerables.

²² Según Carolina Trivelli y María José Pinto.

La unión entre el sector de las telecomunicaciones y la banca para mejorar el bienestar, mediante la inclusión financiera, ha generado expectativas ya que ofrece una plataforma única que adhiere a todas las partes implicadas, en la provisión de estos servicios (sistema financiero: bancos, cajas de ahorro y micro financieras; empresas de telecomunicaciones y el gobierno, como órgano regulador y de supervisión), que opera desde cualquier teléfono móvil (en equipos básicos, de gama baja, pre pago e incluso sin saldo). Surgió como resultado Bim, que es una billetera electrónica, que desde el celular, permite a sus usuarios hacer acreditaciones de dinero, realizar transferencias, retirar sus fondos e incluso recargar el saldo del celular. Con Bim, todos los Peruanos que poseen un celular (+ del 90% de la población) pueden realizar transacciones de dinero sin tener que acercarse a una institución financiera, ni mucho menos abrir una cuenta bancaria.

Como segunda etapa del “Modelo Perú”, se ha orientado a desarrollar un ecosistema de pagos digitales, donde Bim pueda ser utilizado como parte de la vida cotidiana de las personas, ya sea en instituciones que remuneren a sus trabajadores mediante Bim, o en las compras y pagos que requieran los usuarios en pequeñas ciudades alejadas del sistema financiero o en áreas remotas del Perú, masificando la idea de que el dinero electrónico es eficiente en costos y tiempo, y sobre todo, más seguro, que el efectivo, lo que permitirá ganar eficiencia en la economía de los usuarios y en la economía peruana, que generé procesos de formalización y proporcioné información derivada del perfil transaccional de los usuarios de Bim, insumos para que las entidades financieras creen nuevos productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de estos nuevos clientes y que se logré la inclusión financiera.

2.3.2.3 Marco regulatorio

Para el desarrollo de una plataforma interoperable y un producto como Bim requirió:

- ✓ A partir de un grupo de trabajo en ASBANC, la ejecución en un primer momento de un proyecto colectivo de la banca privada, se convirtió en un proyecto de la industria financiera, al incorporar a la iniciativa al principal banco público (Banco de la Nación) y a las entidades micro financieras reguladas.
- ✓ A lo largo del 2014, se tomaron acuerdos en la definición de una de las principales características: interoperabilidad y marca común, fundamentas en tres bases: billetera de todos los participantes, intervención de todos los operadores de telefonía y puntos de atención al público.
- ✓ En 2015 para implementar el “Modelo Perú” y lanzar Bim se creó una empresa Pagos Digitales Peruanos (PDP), que brinda el servicio de operación de la cuentas de dinero electrónico de los emisores que trabajen con Bim.

Asimismo para lograr que Bim saliera al mercado, los reguladores Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Banco Central de Reserva del Perú, y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) han jugado un papel central, para adoptar y crear regulaciones siguientes:

- Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (Ley N° 29985). Publicada en Enero de 2013.
- Reglamento de la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (D.S. N° 90 2013 EF). Publicado en Mayo de 2013.
- Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico (Res. 6283 2013). Publicado en Octubre de 2013.
- Reglamento de Empresas Emisoras de Dinero Electrónico EEDE (Res. 6284 2013). Publicado en Octubre de 2013.
- Modificación del Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, uso de cajeros automáticos y cajeros corresponsales (Res. 6285 2013). Publicado en Octubre de 2013.
- Normas relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 126 2013 CD/OSIPTTEL). Publicada en Septiembre de 2013.
- Modificación del Manual de Contabilidad. Mayo de 2014.
- Modificación del Reglamento de la Ley N° 29985 para incluir a personas jurídicas. Abril de 2015.

2.3.3 Colombia

2.3.3.1 Experiencias

En el Marco de Alianza de País se busca apoyar los objetivos de desarrollo económico del gobierno y específicamente garantizar la calidad de los servicios financieros, según normativa del Grupo Banco Mundial (GBM) para responder a las necesidades de desarrollo de Colombia. El programa respalda al gobierno conforme a tres pilares estratégicos: **movilidad e inclusión social, desarrollo territorial equilibrado, sostenibilidad y productividad**. Lo anterior contribuyó a que Colombia sea uno de los casos de mayor éxito en el uso de corresponsales bancarios y cuentas básicas.

2.3.3.2 Modelo de negocio

En julio de 2016, el gobierno colombiano presentó oficialmente la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en la que se identifican cuatro líneas: el uso de los servicios financieros, el sector rural, las pymes y la educación financiera; además de este documento de política, se resalta la iniciativa regulatoria para impulsar el proceso de inclusión financiera en el país; en particular, la creación y regulación de las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (2014 y 2015); la creación del crédito de consumo de bajo monto; el impulso regulatorio al factoraje y a las garantías mobiliarias y los ajustes al programa público de apoyo al microcrédito rural impulsado por FINAGRO²³. No obstante, como lo establece la ENIF, existen importantes desafíos por impulsar el mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros, fue así que el gobierno nacional estableció en el Plan de Desarrollo la meta de reducir el uso del efectivo. Desde 2015,

²³ Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario.

ASOBANCARIA²⁴ está liderando la estrategia interinstitucional denominada “Proyecto F” con la cual se busca reducir el uso del dinero en efectivo y masificar los medios de pagos electrónicos.

En su primera etapa, se realizó un diagnóstico que permitiera conocer el uso del dinero en efectivo, el grado de penetración de los medios de pago electrónico en la economía y el impacto sobre la recaudación tributaria en relación al PIB. Con la información obtenida sirvió para estructurar el “Proyecto F” en tres estrategias o ejes de trabajo: (i) recaudación pública, (ii) pagos electrónicos e (iii) interoperabilidad. La segunda etapa es el uso de medios electrónicos para pagos, el alcance se extiende a todos los agentes que realizan transacciones empezando por el Estado. La tercera etapa del proyecto es el de interoperabilidad de productos y canales, ya que es una condición para lograr establecer un ecosistema de pagos en el que múltiples actores heterogéneos puedan comunicarse de una manera fluida y eficiente. El crecimiento de cuentas de ahorro de trámite simplificado y de los depósitos electrónicos a cargo de diferentes bancos, justifica la interoperabilidad de estos productos para que los consumidores financieros puedan realizar transferencias entre productos como Daviplata²⁵, transfer Aval²⁶ y Ahorro a la Mano²⁷.

2.3.3.3 Marco regulatorio

El nuevo marco regulatorio permitió que entidades no bancarias ofrezcan depósitos electrónicos bajo una licencia financiera simplificada, esto puede plantear algunos riesgos si los nuevos proveedores no están sometidos a una supervisión adecuada.

La ley de octubre de 2014: En octubre de 2014 el gobierno colombiano promulgó la Ley 1735, por la que se creaba un nuevo tipo de entidad financiera, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPEs) que, bajo una licencia financiera simplificada, están autorizadas para recaudar fondos del público a través de “depósitos electrónicos”; este producto ya existía en el sistema financiero colombiano desde el año 2011, pero su comercialización estaba limitada a las entidades de crédito; la nueva ley permitió que las SEDPEs ofrezcan depósitos electrónicos con las mismas características que los ofrecidos por los bancos; es decir, los depósitos pueden ser remunerados y están cubiertos por el Fondo de Garantía para Entidades Financieras; sin embargo, puesto que las SEDPEs no están sujetas a la misma regulación y supervisión que los bancos, no están autorizadas para realizar intermediación financiera y deben mantener el 100 % de los fondos recaudados en

²⁴ Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, integrada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, corporaciones financieras e instituciones oficiales especializadas.

²⁵ **Daviplata** es un producto del Banco Davivienda en Colombia que permite usar el dinero desde el celular y aplica para usuarios Tigo, Uff, Claro y Movistar.
https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata!/ut/p/b1/04_Sj9S1MDQzNzA3NzLVj9CPykssy0xPLMnMz0vMAFgizOKNLQJN_LycjHydHR2dDRwDvS0tHYNMDTWNDYEKIoEKDHAARwNC-sP1o8BKTnw9fQxdzQlczQJC3AawczdcPY18jY3cHY2hCvBY4eeRn5uqnXuVY-mp66g1AJfMIl8/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

²⁶ **Transfer Aval** es un servicio financiero móvil que se maneja desde celulares Claro disponible en Banco AV Villas y Banco Bogotá.
<https://www.avillas.com.co/avillas/Minisitios/Transfer/index.html>

²⁷ **Ahorro a la Mano** producto ofrecido por Bancolombia, permite manejar la cuenta de ahorro directamente desde el celular.
<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/cuentas/ahorro/transaccional/ahorro-a-la-mano>

depósitos a la vista; así mismo se establece que las SEDPEs se encuentran bajo la tutela de la Superintendencia Financiera.

Reglamentación de segundo nivel: La ley de octubre de 2014 referida, encomendó al gobierno la tarea de establecer requisitos financieros adicionales para las SEDPEs, además de definir los límites y requisitos de conocimiento del cliente para los depósitos electrónicos. Los requisitos exigidos por el gobierno, se fundamentan en el Decreto 1491 (13 de julio), cuyo espíritu se refiera a la existencia de un capital prudencial para las SEDPEs del 2 % de los fondos recaudados, además en respecto a los depósitos electrónicos, el decreto establece dos categorías diferentes: una con un procedimiento simplificado de apertura (que no requiere presencia física), pero sujeta a límites de montos mensuales para el saldo y las operaciones de débito (tres salarios mínimos mensuales), y otra con los requisitos estándar de conocimiento del cliente para evitar el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, que no está sujeta a ningún límite de monto.

La regulación colombiana en el contexto de Latinoamérica, existen aspectos en los que Colombia difiere del enfoque regulatorio general en la región latinoamericana: i) los depósitos electrónicos pueden generar intereses, ii) están cubiertos directamente por el sistema de garantía de depósitos y iii) no están sujetos a límites de importe cuando se aplican los procedimientos estándar de conocimiento del cliente.

Abrir el negocio del dinero electrónico en instituciones no bancarias, como los operadores de redes móviles (ORM), tiene el potencial de llegar a la población no bancarizada con rapidez, aprovechando la infraestructura y la base de clientes de los ORM; sin embargo, dada la licencia simplificada de los proveedores no bancarios, así como la finalidad transaccional del dinero electrónico, hace necesario establecer límites para los saldos y las operaciones, como ocurre en la mayoría de las regulaciones del dinero electrónico existentes en todo el mundo; de lo contrario, podrían surgir riesgos si las entidades no bancarias no se encuentran bajo supervisión.

2.3.4 Ecuador

2.3.4.1 Experiencias

En el 2011 el plan del Banco Central del Ecuador (BCE) fue innovador, al realizar, gestionar y administrar un nuevo Sistema de Dinero Electrónico (SDE), que mejorara la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros; es un modelo diferente al resto de los implementados en Latinoamérica, ya que la entidad central es quien gestiona y administra el sistema de dinero electrónico, con la intención de asegurar que personas, bancos operadoras y cualquier actor involucrado tenga acceso al dinero electrónico

2.3.4.2 Modelo de negocio

El SDE es el conjunto de operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico.

Figura N° 12 Proyecto de Sistema de Dinero Electrónico (SDE) en Ecuador



Fuente: Según Ponencia: Billetera Móvil desde la Óptica de Operador de Telecomunicaciones, Universidad Politécnica Salesiana, Octubre 8, 2013, Ximena Espinel Viteri Directora Proyecto Billetera Móvil CNT EP

El Sistema de Dinero Electrónico administrado por el BCE, garantiza que todos los ciudadanos y residentes del país sin importar su condición social y económica, puedan abrir una **cuenta de dinero electrónico** y asociar a la misma un **monedero electrónico**. Incorporándose al **sistema**, donde podrá acceder a beneficios como: reducción de los gastos de transacción, acceso a productos financieros, acceso a redes de gobierno, adquirir mayor información y generar transparencia en los mercados.

Tabla N° 13
Barreras tecnológicas y económicas reducidas con el SDE en Ecuador

REDUCIR BARRERAS TECNOLÓGICAS	REDUCIR BARRERAS ECONÓMICAS
1) No requiere internet (Smartphone).	1) Auto activación de una cuenta transaccional (cero papeles).
2) Funciona con todas las operadoras móviles (interoperabilidad).	2) Tarifas bajas (sin coste de apertura, sin saldo mínimo, sin coste de mantenimiento, bajos costes para pequeñas transacciones).
3) Soluciones transaccionales sencillas para los pequeños negocios.	3) Amplia cobertura y capilaridad.
4) Dos números asociados: cédula de identidad y número de teléfono.	4) Reglas claras y sencillas de funcionamiento (límites-montos, transaccionales).
5) Protección con claves personalizadas sencillas.	5) Lenguaje de uso sencillo y cotidiano: carga, descarga, pago, cobro.
6) Funciona las 24 horas, los 7 días de la semana.	6) Motivación a la inclusión financiera: sector financiero y cooperativo genere productos y servicios asociados.

Fuente: Según Ponencia: Sistema de Dinero Electrónico, Un Medio de Pago al Alcance de Todos, Santa Cruz, Octubre 2015.

2.3.4.3 Marco regulatorio

Tabla N° 14 Descripción y principales características de la regulación de dinero electrónico en Ecuador

LA NORMATIVA BCE	ACTORES DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de dinero electrónico ✓ Normas de funcionamiento y operación del Sistema de Pagos Móviles ✓ Definición de funciones de supervisión de los sistemas de pagos en el país ✓ Red de Redes funcionamiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Emisor y Administrador (BCE) 2) Entidades reguladoras 3) Canales tecnológicos (Operadoras telefónicas fijas y móviles, operadores satelitales, operadores eléctricos, operadores TV, otros). 4) Macro agentes (empresas, organizaciones e instituciones públicas y privadas); instituciones financieras y del sistema popular y solidario. Las cuales, en su modelo de negocio, mantienen una red de establecimientos de atención al cliente y están en la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos que establecidos por el BCE. 5) Centros transaccionales (Todas las oficinas de atención de los macro agentes, directas o corresponsales). 6) Personas individuales.
<p style="text-align: center;">FUNCIONES PRIMARIAS DEL DINERO MOVIL</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medio de cambio/pago ✓ Unidad de cuenta ✓ Depósito de valor 	
REGULACIONES EMITIDAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • 27 de Enero del 2011 RO. N° 372 Reforma del Sistema de Pagos y Transferencias Móviles. • 22 Julio del 2011 Resolución TEL-592-15-CONATEL-2D11 Permiso para la Explotación de Servicios de Valor Agregado para la operación del Sistema de Pagos y Transacciones Móviles a favor del Banco Central del Ecuador. • 29 de Marzo de 2012 Resolución 024.2102 De la Inclusión Financiera. • 28 de Mayo de 2012 Resolución 024 2102 Depósitos y Pagos del Sector Público. 	

Fuente: Según Billetera Móvil Como Política De Estado, Caso de Estudio Banco Central del Ecuador y porque tendrá una determinante influencia en América Latina y el resto del Mundo, realizado por analistas de Frecuencia Latinoamérica

Finalmente en el anexo 1 se presenta un resumen comparativo de como los cuatro países han impulsado el dinero electrónico en Latinoamérica, es de destacar sus diferencias y similitudes, aspectos relacionados con sus experiencias, modelos de negocio y el marco regulatorio.

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO –MODELO EL SALVADOR

3.1 Inclusión financiera

En la última década, muchos países han desarrollado iniciativas para ampliar la oferta de servicios financieros a sectores de la población tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero formal. La formulación de las Metas de Desarrollo del Milenio (realizada por los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas) ha dado un impulso adicional a la inclusión financiera, como herramienta del desarrollo humano.

El Salvador, ha realizado esfuerzos, con el propósito de promover la inclusión financiera en el corto y mediano plazo:

- ✓ El Banco Central de Reserva (BCR) en diciembre 2011 firmó memorándum de entendimiento con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para potenciar la Banca Móvil en El Salvador, de igual forma recibió asistencia técnica de la Oficina del Tesoro Americano (OTA) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).
- ✓ En el año 2012 el BCR se incorporó a la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), permitiéndole obtener asistencia técnica y económica de dicha organización,
- ✓ El Gobierno incluyó en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 objetivos y estrategias relacionados con el sistema financiero público y privado como motores de desarrollo productivo, estableció una línea de acción enfocada en: “L.1.6.4 Impulsar, en alianza con la banca privada, una estrategia de inclusión financiera que propicie programas crediticios y productos y servicios financieros adecuados, dirigidos a las MYPE y a grupos vulnerables e históricamente excluidos”²⁸.
- ✓ El 13 de agosto de 2015 la Asamblea Legislativa aprobó por unanimidad la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera vigente a partir del 11 de septiembre de 2015,
- ✓ En el año 2016 el Consejo Directivo y el Comité de Normas del Banco Central de Reserva aprobaron normativas que complementan el cumplimiento de la ley antes citada:
 - Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador, en junio de 2016;
 - Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-04), en junio de 2016;
 - Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-05), en junio de 2016; y
 - Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NASF-06), en octubre de 2016.Las normas entraron en vigencia el 03 de octubre de 2016 y el manual el 15 de noviembre de 2016.

²⁸ Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro, Gobierno de El Salvador

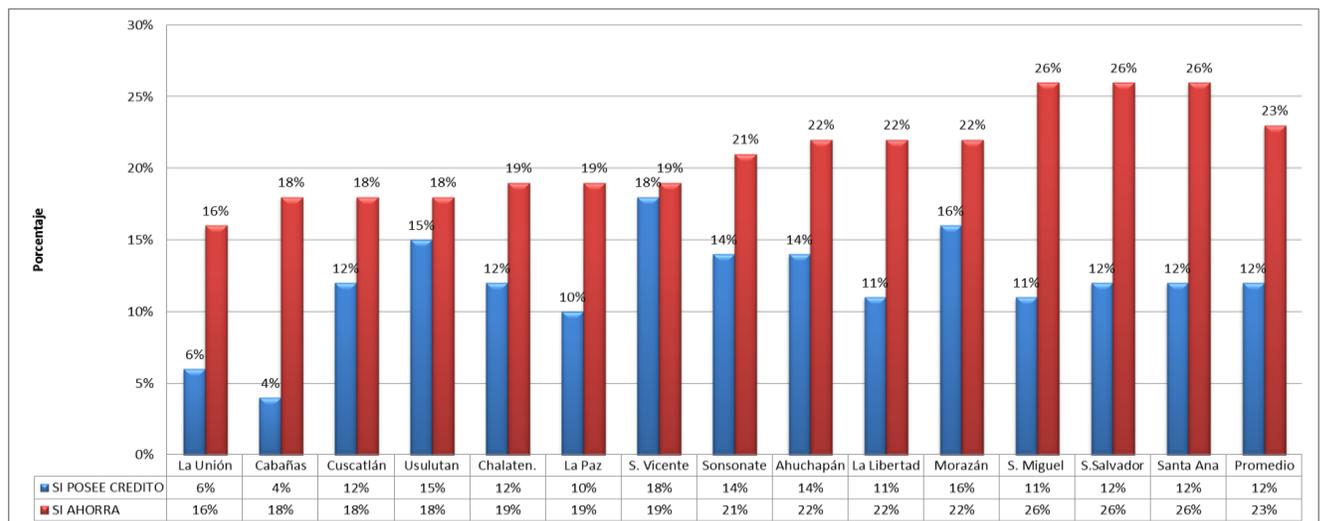
- ✓ El 26 de enero de 2017 la Asamblea Legislativa aprobó, mediante Decreto Legislativo N°592 reformas y modificaciones a los Art.2, 5, 7, 10,12 y 20 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, vigente a partir del mes de marzo 2017.
- ✓ El 8 de marzo de 2017 el Comité de Normas del BCR aprobó el ajuste a los límites máximos establecidos en Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, con base al reciente aumento del salario mínimo, de la manera siguiente:
 - Monto Máximo por transacción: US\$300.00 (salario mínimo)
 - Monto Máximo de transacciones acumuladas en el mes: US\$1,200.00
 - Saldo Máximo acreditado: US\$1.200.00

3.1.1 Indicadores de inclusión financiera en El Salvador.

Para conocer la evolución de los países en materia del acceso y uso de los servicios financieros, organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional y la Alianza para la Inclusión Financiera han elaborado indicadores de inclusión financiera, tanto por información proporcionada por las instituciones financieras, como también obtenida por medio de encuestas nacionales.

En el caso de El Salvador, a partir de julio 2016 El Banco Central de Reserva publicó una base de indicadores de inclusión financiera, la cual se obtuvo a partir de los resultados de la Encuesta de Demanda Nacional de Servicios Financieros (EDNSF) realizada a personas mayores de 18 años, con una muestra representativa de 5,211 personas y fue desarrollada a nivel nacional, para efectos de presentación los datos publicados en dicha encuesta fueron aproximados al entero inmediato superior; sin embargo, para el cálculo del promedio fueron tomados todos los decimales. A continuación se presentan los principales resultados de ahorro y crédito asociados con la inclusión financiera en el país:

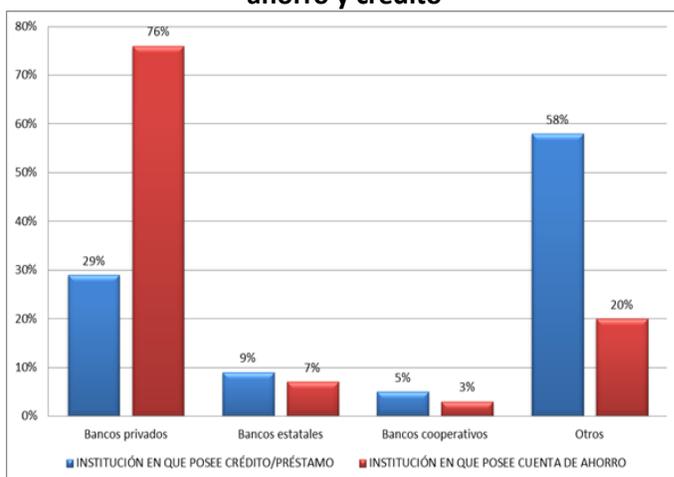
Gráfico N° 1 Personas que poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que han obtenido algún préstamo o crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

En promedio a nivel nacional solo el 23% de los habitantes tiene cuenta de ahorro en una institución financiera, lo que representa niveles bajos de bancarización, lo cual se agudiza al incluir servicios financieros como el acceso al crédito, ya que solo el 12% de los encuestados ha obtenido un préstamo/crédito en los últimos 12 meses; sin embargo es de señalar que los departamentos de San Salvador, Santa Ana y San Miguel, son los que presentan mayores índices de ahorro y crédito, esto asociado con su desarrollo comercial y financiero; además es necesario comentar que en la totalidad de departamentos el ahorro supera al crédito, lo anterior debido a que generalmente la cuenta de ahorro es el primer servicio financiero al que una persona accede.

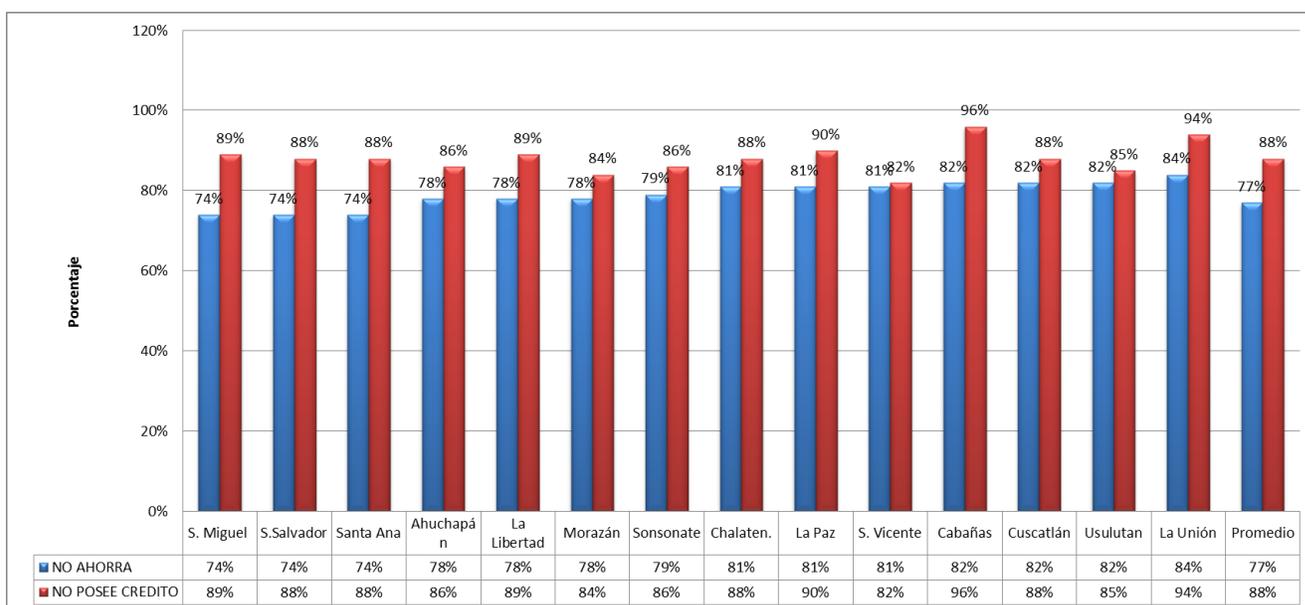
Gráfico N° 2 Instituciones en las que posee cuenta de ahorro y crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Según los encuestados que poseen cuenta de ahorro, los bancos privados representan la primera opción 76% como institución financiera para la apertura de cuentas de ahorro; sin embargo existe un marcado contraste con respecto al crédito/préstamo ya que solo el 29% de los usuarios poseen dicho servicio financiero en los bancos privados, el mayor porcentaje (58%) lo adquirieron en otras entidades no supervisadas, es decir fuera del sistema financiero formal, relacionado con cooperativas de ahorro y crédito y prestamistas informales.

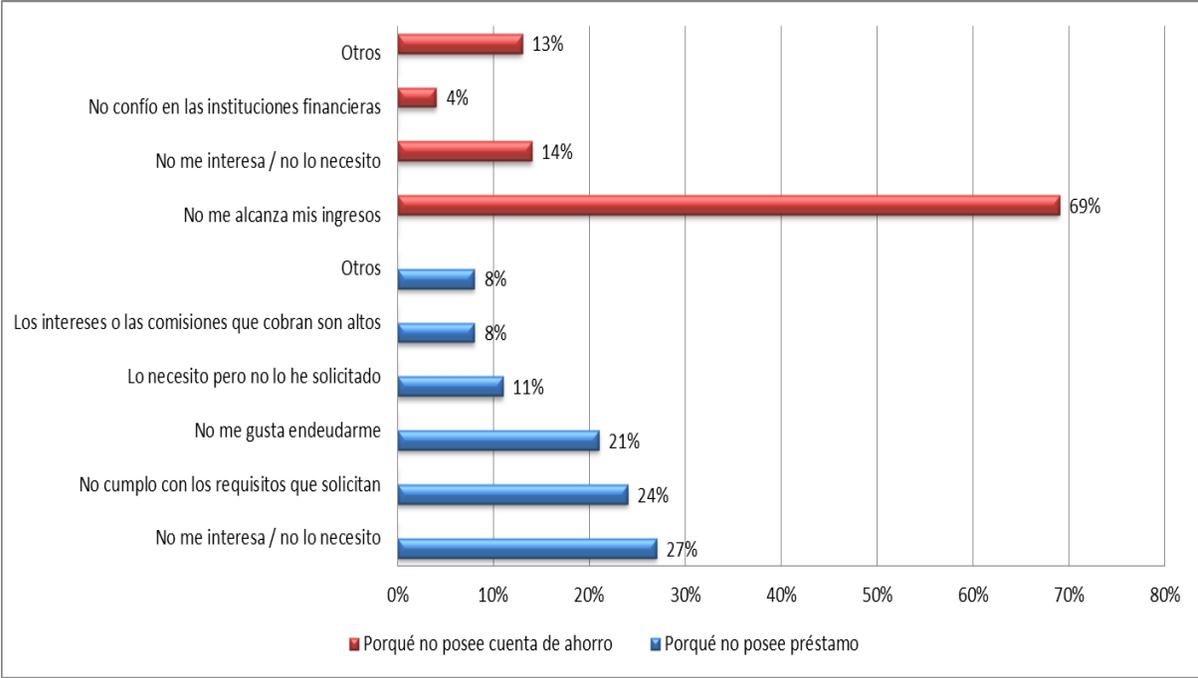
Gráfico N° 3 Personas que no poseen cuenta de ahorro en una institución financiera y que no han obtenido préstamo o crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

En promedio el 77% de los habitantes de El Salvador no tiene cuenta de ahorro en una institución financiera, y el 88% no ha obtenido un préstamo/crédito en los últimos 12 meses; evidenciando la necesidad de la población en cuanto a acceder a los servicios financieros, lo anterior representa una oportunidad de negocio para los proveedores de dinero electrónico, en cuanto a la promoción de los productos y servicios financieros relacionados con el dinero electrónico y para las instituciones públicas, en cuanto a impulsar la inclusión financiera en El Salvador.

Gráfico N° 4 Causa del porqué no posee cuenta de ahorro y préstamo



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

De los encuestados que no tienen cuenta de ahorro, el 69% es porque no les alcanza sus ingresos para ahorrar y un 14% manifiesta no interesarles o no necesitar dicho producto financiero, en el caso de los encuestados que no han obtenido algún préstamo/crédito en los últimos 12 meses, entre las razones principales están: 27% no les interesa o no lo necesitan y 24% manifiestan no cumplir con los requisitos que les solicitan; lo anterior representa retos no solo para las instituciones del sistema financiero tradicional, en cuanto a incentivar el ahorro e incrementar el acceso al crédito (vía reducción de costos de los usuarios y simplificación de trámites/requisitos), sino también para la industria del dinero electrónico, en lo relacionado a la introducción y promoción de nuevos productos (como la billetera electrónica).

Los indicadores de los productos de ahorro y crédito, son referentes claves de la inclusión financiera y se traducen en insumos importantes para el diseño e implementación de estrategias que permitan desarrollar productos y canales enfocados a acercar los servicios financieros a la población de manera responsable y transparente.

3.2 Educación financiera

El Programa de Educación Financiera de El Salvador conformado por el Banco Central de Reserva (BCR) como coordinador, así como el Ministerio de Educación (MINED), el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD), la Defensoría del Consumidor y el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL), representan la respuesta interinstitucional ante la necesidad de la población salvadoreña de fortalecer la comprensión de los servicios y productos financieros, de tal manera de generar una cultura financiera que logre desarrollar en las familias las habilidades y confianza necesarias para tomar decisiones debidamente informadas y que les permitan mejorar no solo su situación financiera sino su calidad de vida. Para ello, se diseñó un plan de trabajo bajo un compromiso de actuación coordinada y permanente, el cual llega al público a través de diferentes medios de difusión para atender mayores segmentos de población; el referido plan comprende, su filosofía, lineamientos estratégicos de actuación, los diferentes segmentos poblacionales que se pretende cubrir, medios para su difusión y las áreas temáticas para su ejecución.

Por quinto año consecutivo el Programa de Educación Financiera de El Salvador se sumó a la celebración de la Semana de Educación Financiera 2017 que, a nivel mundial es promovida por Child & Youth Finance International (CYFI), con actividades y eventos locales y regionales dirigidos a motivar a niños, niñas y jóvenes a aprender sobre el dinero, el ahorro, creación de medios de vida, el mercado laboral y cómo convertirse en emprendedores; esta se desarrolló del 27 de marzo al 1 de abril de 2017, la agenda de actividades incluyó visitas guiadas al Museo y Biblioteca “Luis Alfaro Durán” del Banco Central de Reserva, charlas sobre la importancia de la educación financiera, el ahorro y el presupuesto a estudiantes de diversos centros educativos, además de charlas sobre derechos y deberes de los consumidores. Según declaraciones del Dr. Oscar Cabrera, presidente del BCR, desde el año 2008 hasta marzo 2017 el gobierno ha capacitado en educación financiera a 41,308 niños, jóvenes y adultos; además el Dr. Cabrera destacó que gracias al Programa de Educación Financiera, El Salvador es finalista, junto con Chile y Perú, para los Global Inclusion Awards, en la categoría para ganar el “Country Award 2017” o Premio País 2017 a nivel de Latinoamérica y el Caribe. Esta nominación se otorga a los países con mayor impacto y avances en términos de estrategias nacionales de educación e inclusión financiera para jóvenes.

3.2.1 Indicador del nivel de educación financiera en El Salvador.

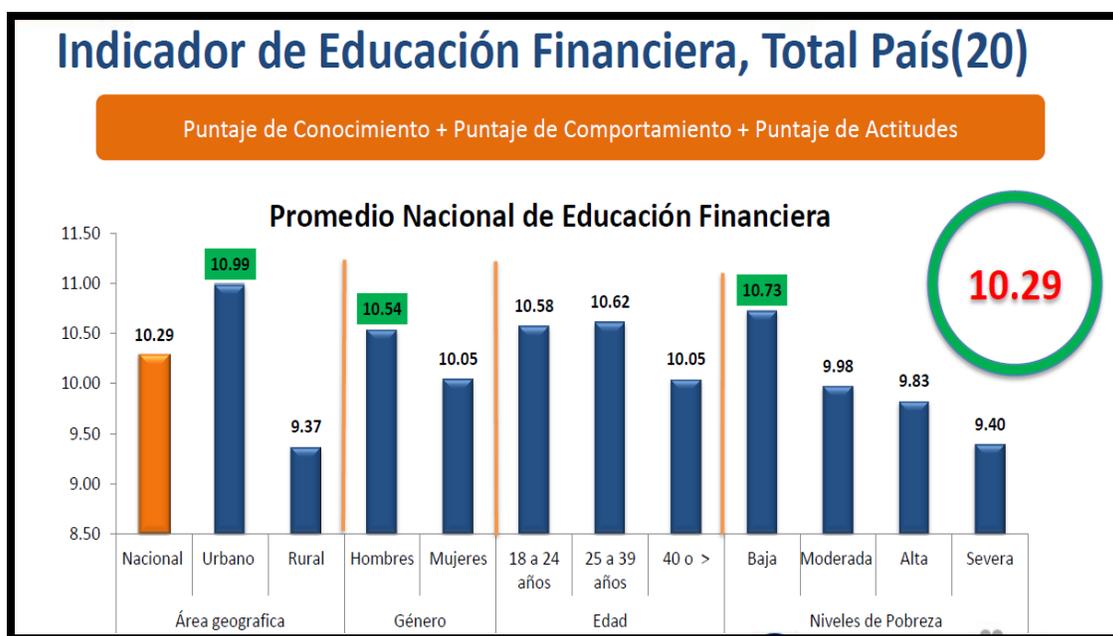
En agosto de 2016 el Banco Central de Reserva, publicó los resultados de la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras (ENCF), en la cual se obtuvo el “Indicador de Educación Financiera en El Salvador”. Para su cálculo se utilizó una muestra de 4,829 personas mayores de 18 años, tomadores de decisiones financieras, así como la metodología “Preliminary Guide to Creating Financial Literacy Scores”, elaborada en base a lo establecido por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD) y la International Network on Financial Education (INFE), dicha información se adecuó a la encuesta de El Salvador; para elaborarla se toma en cuenta la suma de tres puntajes: conocimiento, comportamiento, actitudes y el rango para ubicar dicho puntaje es entre 0 y 20, (en el resto de países toma valores entre 0 y 21).

Tabla N° 15 Composición del indicador de educación financiera en El Salvador

Categoría de capacidades Financieras	Conocimiento Financiero (6P)	Comportamiento Financiero (9P)	Actitudes Financieras (5P)	Indicador de Inclusión Financiera: Puntaje de Conocimiento + Puntaje de Comportamiento + Puntaje de Actitudes ↓
	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del Dinero en el Tiempo • Interés Pagado • Calculo de Interés Simple • Riesgo e inversión • Conocimiento de Inflación • Diversificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y seguimiento Financiero • Ahorro • Uso del Crédito • Elección de Productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aquí se evalúa las actitudes de las personas hacia el manejo y planificación del dinero 	
Puntaje obtenido	3.02	5.15	2.12	10.29

Fuente: Elaboración propia con base a ENCF página web del BCR

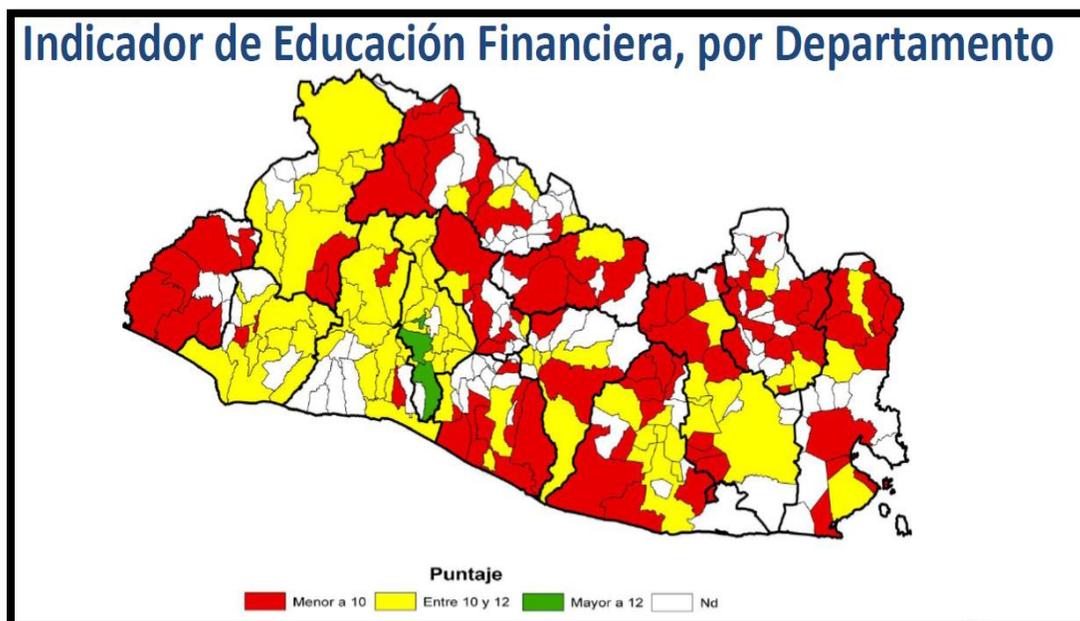
Gráfico N° 5 Promedio de educación financiera en El Salvador



Fuente: ENCF página web del BCR

Según el gráfico N° 7 los estratos poblacionales rural, mujeres, adultos de 40 años o más y la población con pobreza severa, son quienes presentan menores niveles de educación financiera y por ende requieren mayor atención de los programas gubernamentales de tal manera que se potencie la cultura financiera a los sectores más vulnerables y tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal.

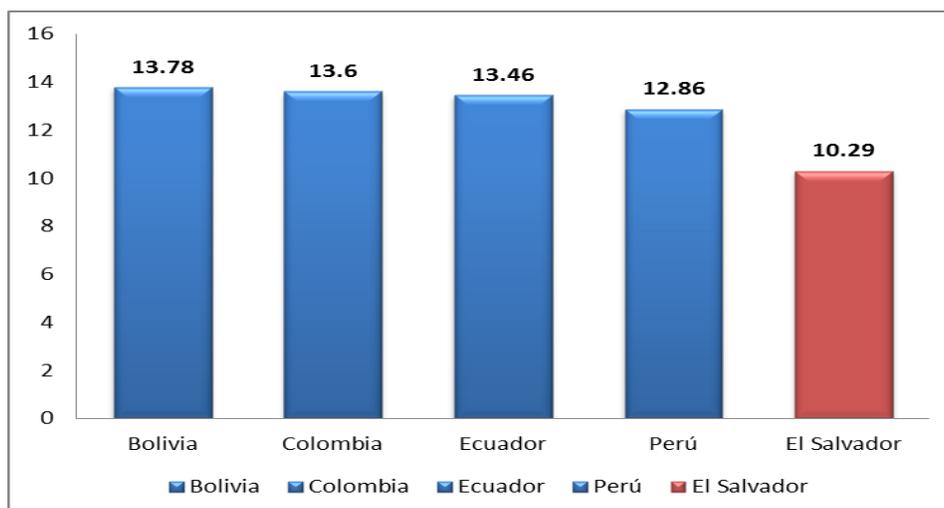
Figura N°13 Indicador de educación financiera en El Salvador por departamento



Fuente: ENCF página web del BCR

El mapa refleja que la Zona Central y Occidental poseen más municipios con niveles intermedios de Educación Financiera, siendo San Salvador, La Libertad, Santa Ana, Sonsonate y de alguna manera San Miguel los departamentos que en su mayoría están integrados por municipios con puntajes entre 10 y 12; además San Salvador, Ayutuxtepeque y Panchimalco son los municipios que registran puntajes mayores a 12, lo anterior relacionado con el desarrollo comercial y financiero que representa la capital salvadoreña.

Gráfico N° 6 Comparativo de educación financiera con El Salvador



Fuente: Elaboración propia con base a la ENCF página web del BCR

Al comparar el indicador de Educación Financiera de El Salvador a nivel latinoamericano se puede observar que nuestro país a pesar de los esfuerzos y logros tanto públicos como privados, aún existe camino que recorrer para desarrollar en la población salvadoreña una cultura financiera que le permita tomar decisiones debidamente informadas y que se traduzcan en mejorar su calidad de vida.

3.3 Marco legal del dinero electrónico

El dinero electrónico en nuestro país, se enmarca en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y la normativa emitida por el BCR, por ello se hará una descripción de los datos principales.

3.3.1 Ley para Facilitar la Inclusión Financiera

La Ley para facilitar la inclusión financiera fue aprobada el 13 de agosto del 2015 por la Asamblea Legislativa de El Salvador, y entró en vigencia el 11 de septiembre del mismo año; fue reformada el 26 de enero de 2017 mediante Decreto Legislativo N°592. Tiene como principales objetivos:

- Propiciar la inclusión financiera
- Fomentar la competencia en el Sistema Financiero actual del país
- Reducir los costos tanto a los usuarios como a los clientes del sistema financiero

Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

- ✓ Se crearán bajo las siguientes condiciones:

Sociedades Anónimas de Capital Fijo	El capital mínimo de constitución será de \$500,000.00 totalmente suscrito y pagados en efectivo, los cuales serán acreditados mediante depósito en una cuenta en el Banco Central de Reserva. Este capital será ajustado cada dos años por la Superintendencia del Sistema Financiero, para cual deberán considerar los Índices de Precios al Consumidor.
Finalidad	Su principal finalidad será la de proveer dinero electrónico, además podrán administrar/operar sistemas de pagos móviles (es decir compensar y liquidar pagos entre proveedores de dinero electrónico)
Formarán parte del sistema financiero	Por lo tanto serán empresas supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, sujetas a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, son sujetos obligados conforme a lo establecido en el Art.2 de la Ley contra Lavado de Dinero y Activo. Además, para constituirse como Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico deberán cumplir con lo establecido en la Normas Técnicas aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva relacionadas con la constitución de estas sociedades y las normas para el inicio de sus operaciones y funcionamiento.
Obligados a contar con	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal ✓ Equipo ✓ Plataforma tecnológica para administrar el dinero electrónico

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas de control administrativos ✓ Aplicaciones de Seguridad ✓ Plan de Negocios ✓ Procedimientos ✓ Políticas ✓ Controles Internos ✓ Planes de continuidad de negocios <p>Lo anterior con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en la Ley para Facilitar la de Inclusión Financiera.</p>
--	---

Tabla N° 16 Requisitos para la constitución de las sociedades proveedoras de dinero electrónico.

Proveedores de Dinero Electrónico

Están facultados:

- ✓ Bancos
- ✓ Bancos Cooperativos
- ✓ Sociedades de Ahorro y Crédito
- ✓ Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico

En el caso de los tres primeros solo requerirán validación de la SSF para ofrecer los servicios

Las federaciones supervisadas por la SSF solo podrán administrar/operar sistemas de pagos móviles previa autorización del BCR. Además se consideran las principales obligaciones y prohibiciones de los proveedores de dinero electrónico:

Tabla N° 17 Obligaciones y prohibiciones de proveedores de dinero electrónico.

Obligaciones	Prohibiciones
<ul style="list-style-type: none"> •Cumplir con la ley y las normas técnicas que emita el BCR, así como las regulaciones relacionadas a la prevención del lavado de dinero y de activos •Cumplir las disposiciones del Código Tributario y la Ley de Protección al Consumidor •Mantener actualizado el registro de los titulares del dinero electrónico •Con relación a los clientes deberán cumplir las obligaciones de pago, controlar los límites de sus transacciones, así como verificar la autenticidad de los datos proporcionados por los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> •No podrán realizar actividades de intermediación con los fondos provenientes de dinero electrónico que reciban de sus clientes •No podrán efectuar cobros superiores o adicionales a los publicados •Incumplir las políticas relacionadas a la protección al consumidor •No podrán condicionar a sus clientes a adquirir servicios o productos distintos a los fines del proveedor de dinero electrónico. •No podrán compartir o realizar algún tipo de comercialización con la información del cliente ni de compartir sus registros.

Dinero Electrónico

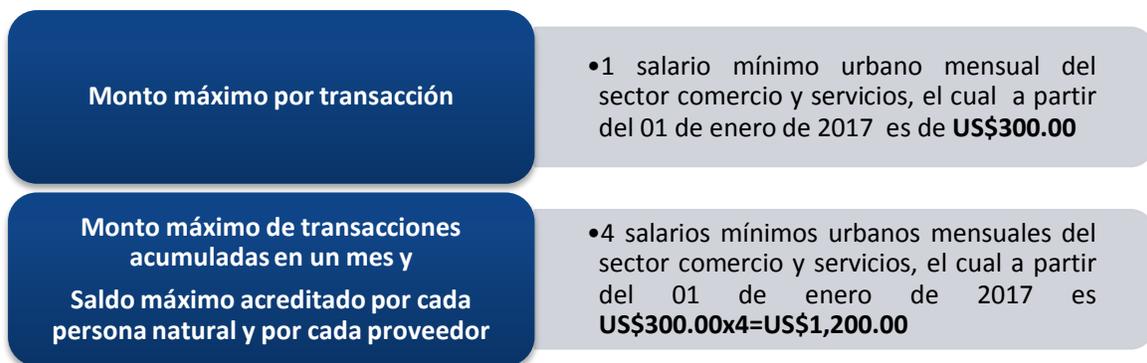
Lo define como:

- ✓ Valor monetario registrado a favor de un titular
- ✓ Constituye una obligación de pago exigible a su proveedor
- ✓ Es aceptado por otros actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio como medio de pago en un monto equivalente al dinero efectivo entregado.
- ✓ Se almacena en un soporte electrónico (por ejemplo teléfono celular u otro dispositivo electrónico)

Puede ser utilizado para transferencias locales, medio de pago o conversión a dinero en efectivo a su valor nominal.

Además, se excluye del concepto de dinero electrónico las tarjetas prepagadas, ya que únicamente se pueden utilizar en aquellos comercios o tiendas que la emiten, dado que se vuelve en una compra anticipada.

Figura N°14 Montos Máximos de Transacciones



El Banco Central de Reserva actualizará los límites establecidos cada dos años, para lo cual deberán considerar los Índices de Precios al Consumidor.

Características del dinero electrónico

El dinero electrónico es un valor monetario representado en un registro electrónico:

- ✓ No constituye depósito y por lo tanto no genera intereses ni tiene la garantía del IGD
- ✓ Convertible en dinero en efectivo
- ✓ Aceptado como medio de pago (siempre y cuando previamente exista una suscripción de contratos entre los participantes)
- ✓ Puede ser transferido
- ✓ Registrado por un titular, al cual deberá asignarle beneficiarios en caso de fallecimiento.

Además, el saldo a favor de una persona puede ser comprobado a través de la emisión de estados de cuentas por parte de los proveedores de dinero electrónico y las transacciones se realizarán en tiempo real.

El valor monetario almacenado en registro de dinero electrónico, si presenta inactividad durante un periodo de 5 años, se tendrá por prescrito y por lo tanto pasará a favor del Estado; sin embargo, los proveedores de dinero electrónico deberán comunicarle al titular a través de mensajes de textos u otra modalidad para evitar la prescripción.

Proceso de apertura del registro de dinero electrónico

Los proveedores de dinero electrónico podrán generar registros del mismo a personas naturales nacionales o extranjeras que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Presentar DUI original; en el caso de extranjeros, pasaporte o carnet de extranjero
- ✓ Completar el formulario de perfil del cliente que como mínimo deberá contener:

Nombre del titular

Número de DUI del titular

Dirección de residencia

Actividad económica

Origen de sus ingresos mensuales

Nombre y dirección de residencia del beneficiario

Debido a que cada proveedor solo podrá abrir un registro de dinero electrónico por cliente, los proveedores deberán cerciorarse de que la persona no tenga vigente algún registro de dinero electrónico en su plataforma.

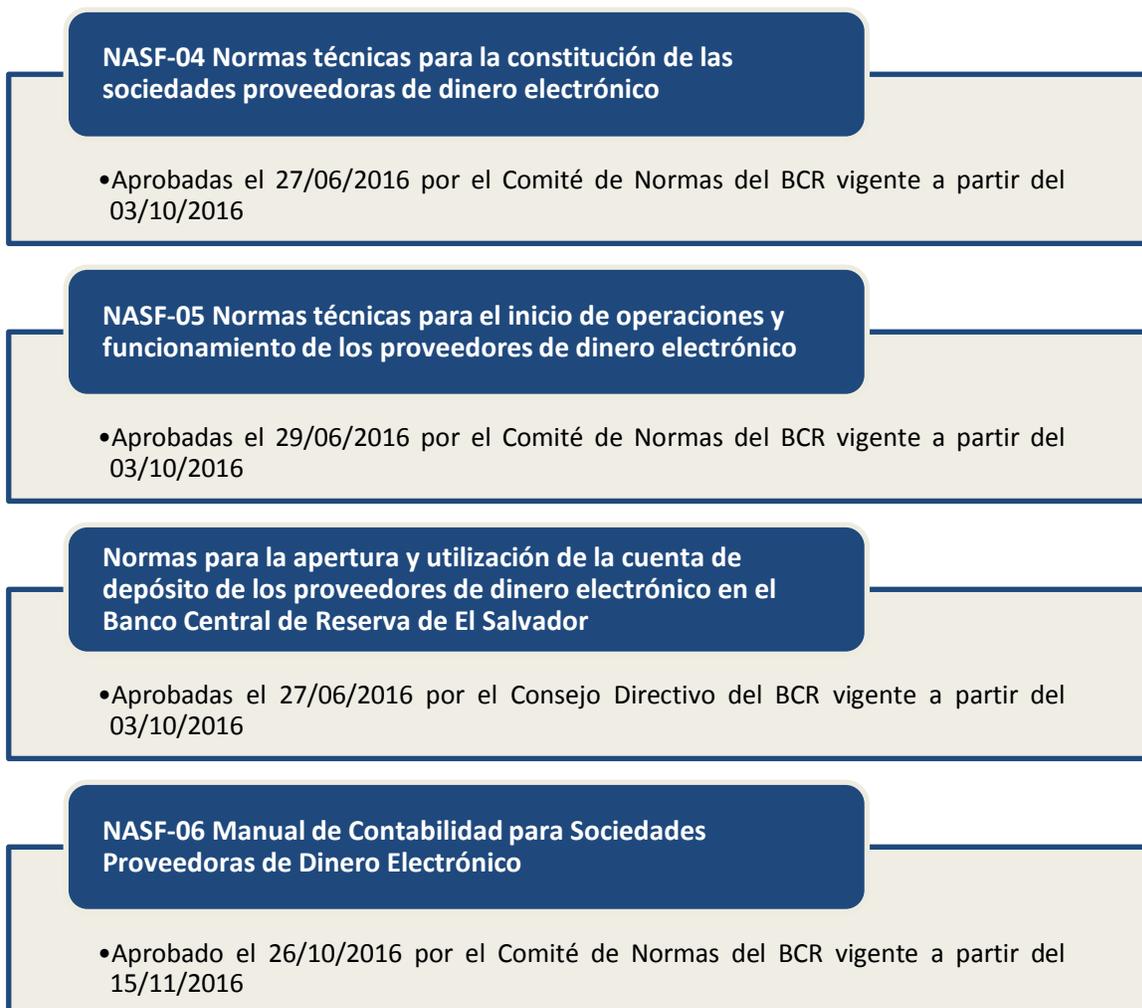
Respaldo y control del dinero electrónico

El valor del dinero electrónico que un proveedor desea suministrar a sus clientes deberá estar respaldado el 100% mediante un depósito no remunerado en el Banco Central de Reserva, el cual debe ser la misma cantidad que el proveedor debe tener en su plataforma electrónica en la cual administra el dinero electrónico. Este respaldo es una garantía para responder por obligaciones con los titulares del dinero electrónico y es inembargable por el incumplimiento de otras obligaciones.

3.3.2 Normas técnicas

Después de aprobada la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, el Banco Central de Reserva elaboró normas técnicas para simplificar su aplicación, con ello proporciona información detallada y específica de lo que regula la ley, además elaboró un manual contable de aplicación obligatoria para las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.

Figura N° 15 Estrategia normativa para la aplicación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera



A continuación se esquematizan los instrumentos normativos que amplían la información contenida en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y se detalla sus principales objetivos y finalidades:

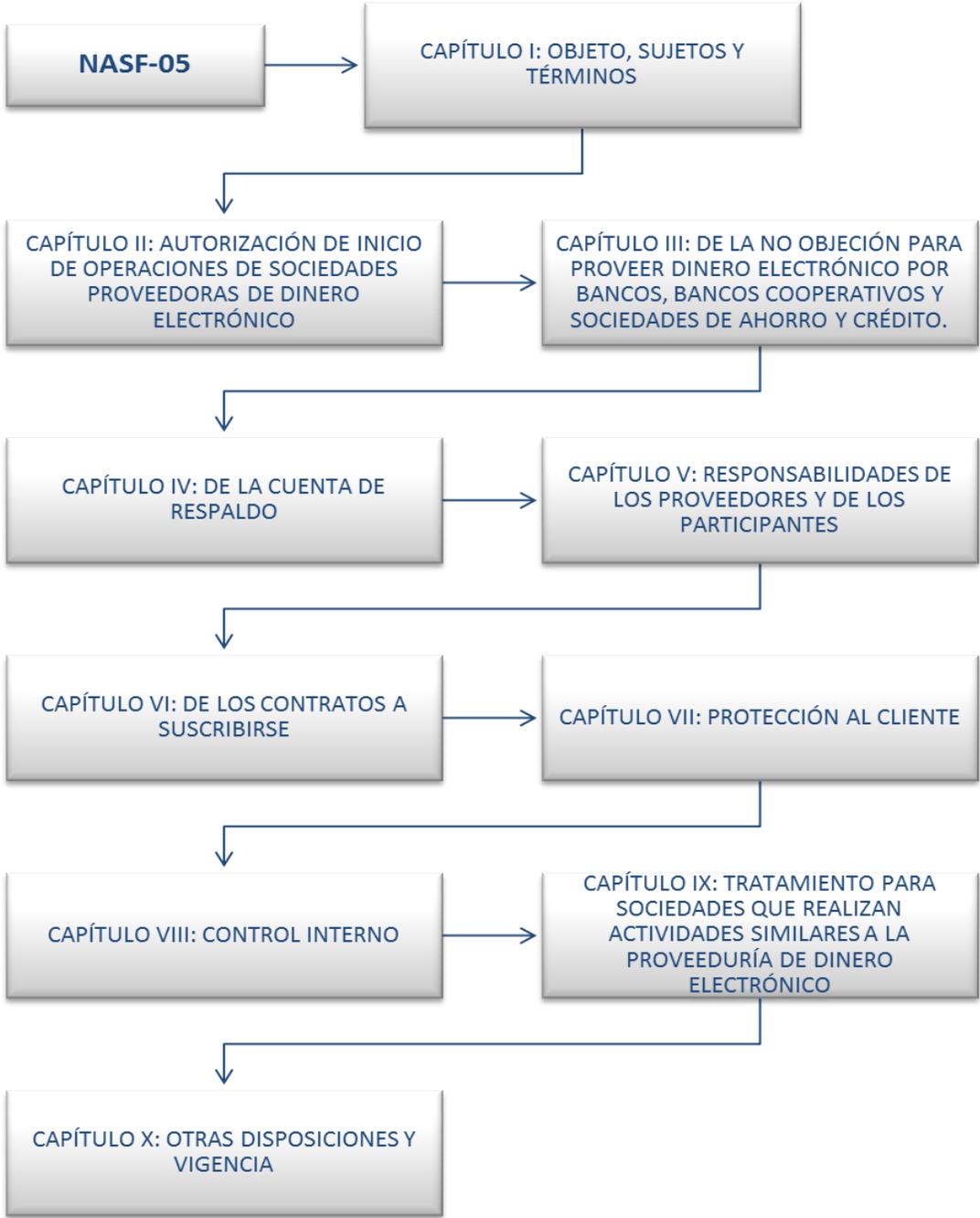
Normas técnicas para la constitución de las sociedades proveedoras de dinero electrónico: Esta norma está compuesta por tres apartados y tiene como principal objetivo regular tanto los requisitos como los procesos para la autorización de constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, de acuerdo a lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

Figura N° 16 NASF-04 Normas Técnicas para la Constitución de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico



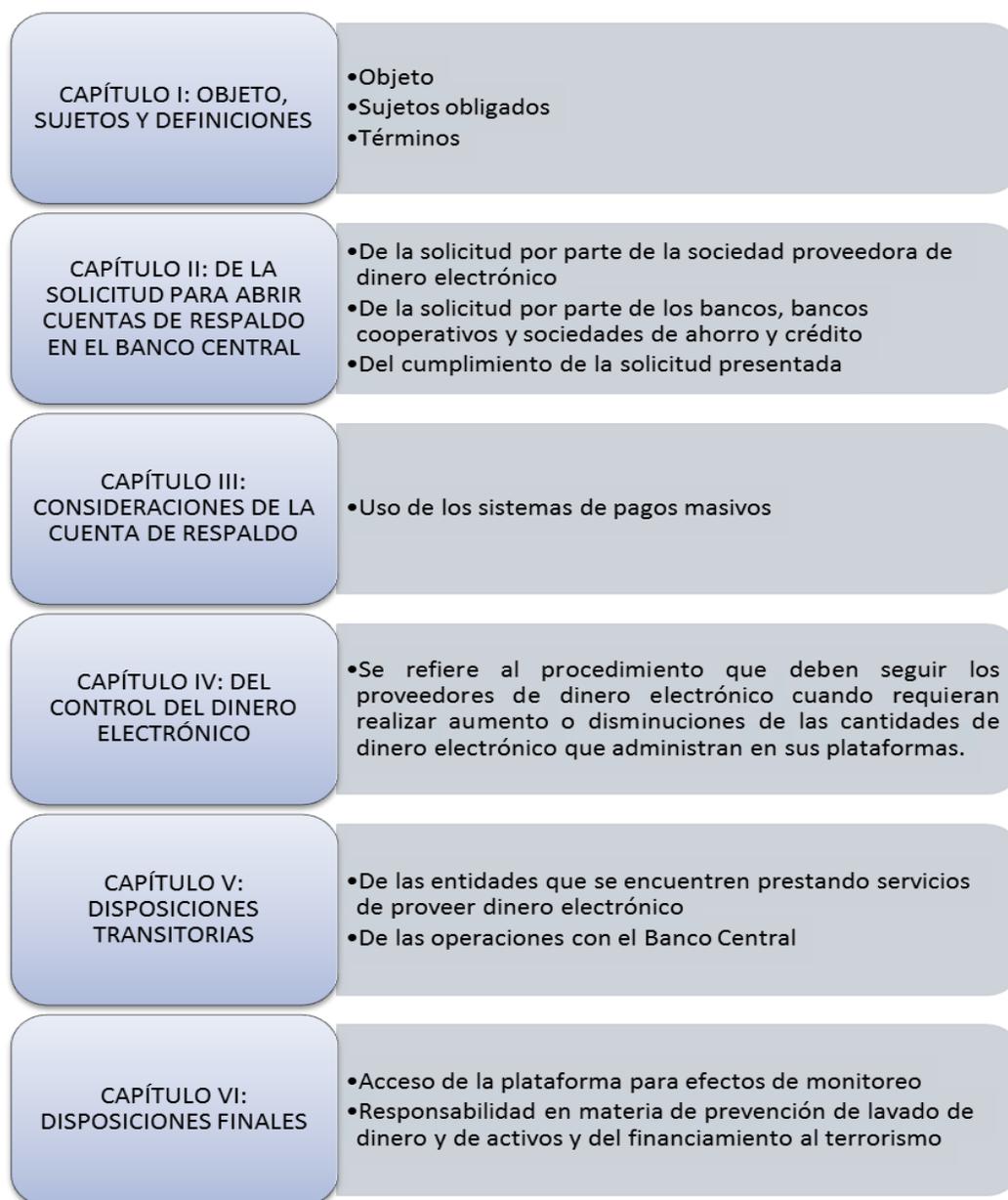
Normas técnicas para el inicio de operaciones y funcionamiento de los proveedores de dinero electrónico: Esta norma está compuesta por diez capítulos, y su objetivo es regular tanto los requisitos como el proceso a seguir por parte de los interesados que desean autorización de iniciar operaciones y registro de los proveedores de dinero electrónico, así mismo detalla las disposiciones que le son aplicables a estas sociedades para su operatividad en el territorio salvadoreño, todo conforme lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

Figura N° 17 NASF-05 Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico



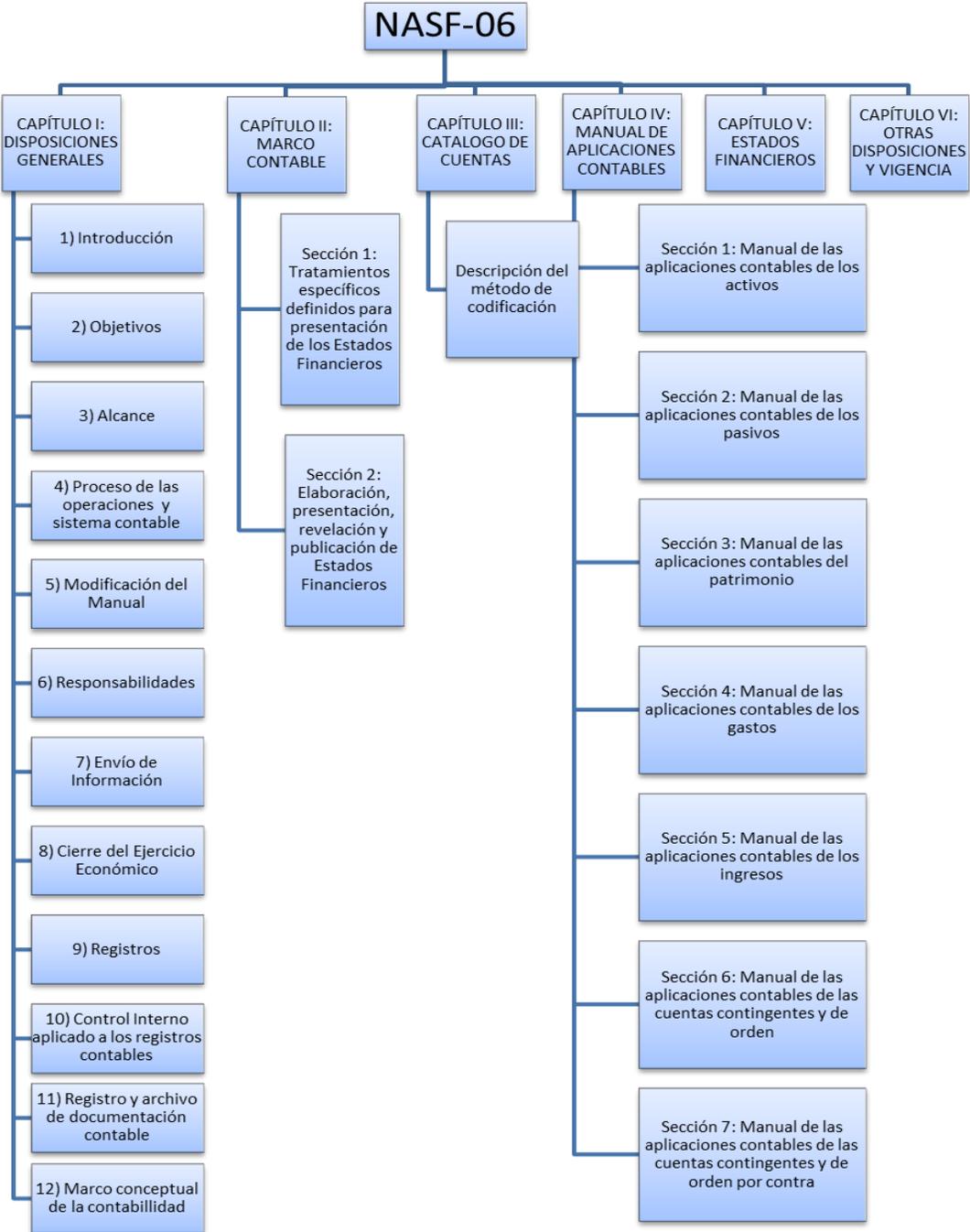
Normas para la apertura y utilización de la cuenta de depósito de los proveedores de dinero electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador: Está norma compuesta por seis apartados, tiene como objetivo principal regular tanto la apertura como la utilización de la cuentas de depósito de respaldo que los proveedores de dinero electrónico (sociedades proveedoras de dinero electrónico, bancos, bancos cooperativos o sociedades de ahorro y crédito) deben tener en el Banco Central de Reserva, así como detalla la operatividad de la misma en cuanto al control de la cantidad de dinero electrónico que deberán administrar en la plataforma electrónico dichos proveedores.

Figura N° 18 Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta De Depósito de los proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador



Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico: Está compuesto por seis capítulos, y su principal finalidad es establecer un conjunto de normas que fijen los procedimientos que las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico deben seguir para el registro uniforme y homogéneo de sus operaciones, para la preparación y presentación de sus Estados Financieros y la revelación de sus notas, proporcionándoles una herramienta esencial para la integración de sus Estados Financieros.

Figura N° 19 NASF-06 Manual de Contabilidad para Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico



3.4 Servicios financieros móviles en El Salvador

A través de la banca electrónica o la banca móvil, los usuarios han realizado operaciones básicas como transferencias electrónicas de dinero, pagos de bienes y servicios, éstos servicios son ofrecidos por instituciones financieras reguladas, como los bancos, bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito; sin embargo, para utilizar los servicios es necesario que el usuario tenga vinculada una cuenta de depósito o ahorro en dichas instituciones. Desde el 2011, en nuestro país, ha estado funcionando una nueva modalidad para realizar este tipo de transacciones, se trata de una oferta de servicios financieros a través de teléfono celular, una forma innovadora de realizar transacciones con dinero electrónico (el soporte es un registro electrónico), si bien es cierto esta oferta aún es limitada y solo ha sido provista por algunas empresas que proveen dinero electrónico, es importante su desarrollo ya que representa una forma de llegar a personas no bancarizadas y una alternativa más atractiva para los usuarios, brindándoles horarios más extendidos y ubicaciones con mayor accesibilidad, lo que les representa una disminución en costos. Uno de los objetivos primordiales que se busca, es acercar a las personas al sistema bancario formal y se espera que una vez se familiaricen con operaciones básicas de transferencias y pagos de bienes o servicios, estén más propensos a demandar otros tipos de servicios como cuentas de ahorro, depósitos o préstamos.

3.4.1 Modelo de negocio

Con la entrada en vigencia de la Ley para facilitar la Inclusión Financiera, en septiembre de 2015 se abrió una puerta a la innovación de servicios financieros móviles, a través de productos innovadores como el dinero electrónico y la cuenta simplificada, además se establece el tipo de modelo de negocio que funcionará en El Salvador, que a diferencia de otros países donde funcionan modelos bancarios o no bancarios, funcionará un modelo de negocio híbrido que permitirá tanto a instituciones financieras como los Bancos, Bancos Cooperativos y a las Sociedades de Ahorro y Crédito, como a otras instituciones que se constituyan como Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, proveer dinero electrónico a los usuarios, generando con ello una libre competencia y una oferta de servicios más amplia para que los usuarios pueden optar por la que más se adapte a sus intereses y necesidades. En efecto, la empresa Tigo, aprovechó las experiencias que ha desarrollado en otros países relacionados con el dinero electrónico (continente africano) y desde el 2011 inició operaciones como TIGO Money ofreciendo a sus clientes una variedad de servicios financieros a través de su teléfono celular, convirtiéndose en una de las primeras empresas proveedores de dinero electrónico en El Salvador, a ella se suman Mobil Money que incursionó en 2012 y Pagos 724 en 2014, éstas son las empresas que actualmente brindan este servicios y que a partir de la aprobación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, han estado en constante movimiento para transformarse en Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, ya que deben solicitar autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero y cumplir con los requisitos establecidos, de no hacerlo no podrán continuar ofreciendo sus servicios; si bien es cierto la referida Ley establece un marco amplio de

competidores como los bancos del sistema financiero, bancos cooperativos y las sociedad de ahorro y crédito, el modelo de negocio ha ido desarrollándose y creciendo solo con las tres empresas señaladas.

3.4.2 Dinero electrónico

3.4.2.1 Operatividad y cadena de valor del dinero electrónico

Operatividad

Para que el dinero electrónico opere, deben intervenir varios componentes, entre los principales están:

- a) Operadoras de telefonía móvil: canal de comunicación
- b) Proveedores de dinero electrónico: pueden ser bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, las cuales tendrán el respaldo del dinero electrónico mediante un depósito en el Banco Central de Reserva con la misma cantidad de dinero electrónico que poseen en la plataforma.
- c) Los usuarios: que son todas aquellas personas naturales que cuentan con registro electrónico, y mediante el cual pueden realizar distintas transacciones
- d) Comercio afiliado: personas naturales o jurídicas con las cuales el proveedor de dinero electrónico ha suscrito un contrato para que reciban pagos por medio de dinero electrónico.
- e) Puntos de atención: personas naturales o jurídicas que atienden clientes para que realicen operaciones con dinero electrónico, también son conocidos como agentes.

Figura N° 20 Operatividad del Dinero Electrónico



Fuente: Innovaciones en Inclusión Financiera, a través del Dinero Electrónico y de la Cuentas Simplificadas (BCR Marzo 2016) Página web del BCR

Cadena de Valor

Para el funcionamiento del dinero electrónico, existen una serie de participantes que son fundamentales para la cadena de valor, ya que cada uno aporta y ejecuta distintas actividades que le generen valor al cliente final, que en este caso es el usuario de dinero electrónico, los cuales se detallan a continuación:

Figura N° 21 Cadena de valor del dinero electrónico



Fuente: Elaboración propia

- **Banco Central de Reserva de El Salvador**

Es la entidad de gobierno que establece el marco regulatorio para el uso del dinero electrónico, en la cual estará respaldado la totalidad del dinero electrónico que se pretenda proveer.
- **Superintendencia del Sistema Financiero**

Es la entidad de gobierno encargada de autorizar la constitución e inicio de operaciones de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, así como de la supervisión.
- **Proveedores de Dinero electrónico**

Son sociedades anónimas de capital fijo, autorizadas para proveer dinero electrónico, además podrán administrar u operar sistemas de pagos móviles. Los bancos, bancos cooperativos y las sociedades de ahorro y crédito también están facultados para proveer dinero electrónico.

- **Operadoras de telefonía móvil**
Personas jurídicas que poseen contratos para la prestación de servicios móviles, brinda acceso de comunicación, activa líneas de celulares y servicios de telecomunicaciones. Actualmente en El Salvador funcionan cuatro empresas Claro, Tigo, Movistar y Digicel.
- **Agentes y Comercios Afiliados**
En general, están constituidos por todos los locales comerciales, tiendas, supermercados, y comercios en general que se encuentran en las zonas urbanas o rurales del país y que pueden desempeñarse como:
 - Agentes (puntos de atención)
 - Comercios afiliados
- **Cliente/Usuario final:**
Persona que posee un dispositivo móvil de cualquier operador, y que es titular de un registro de dinero electrónico.

3.4.2.2 Tipos de transacciones

Existen ciertas ventajas en las distintas transferencias de dinero electrónico que se efectúan actualmente en El Salvador, entre las cuales podemos mencionar:

Figura N° 22 Ventajas de las transferencias de dinero electrónico

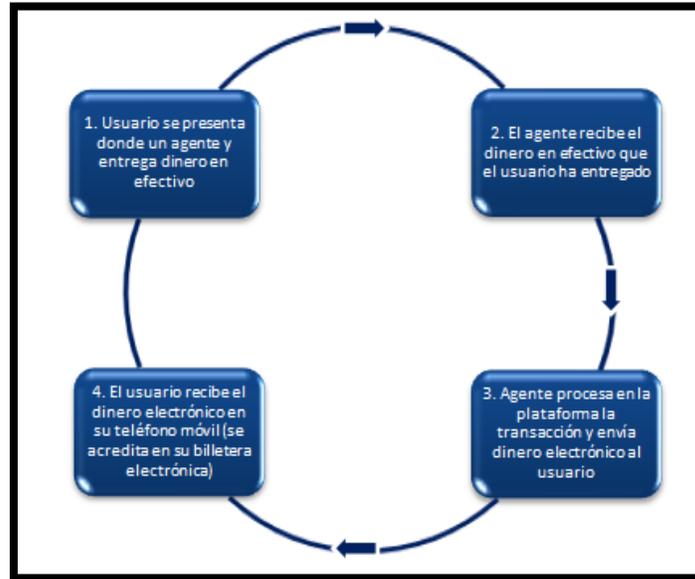


En funcionamiento de las transacciones y la forma de operar pueda variar según el proveedor de dinero electrónico con el cual el usuario tiene su registro electrónico; sin embargo, es importante esquematizar los servicios principales:

1. Acreditación de dinero electrónico

Ésta se realiza cuando un usuario entrega dinero en efectivo a un agente para transformarlo en dinero electrónico y que se acredite a su billetera electrónica.

Figura N° 23: Acreditación de dinero electrónico



2. Transferencia/Pago de persona a persona

Ésta se realiza cuando un usuario emisor transfiere dinero electrónico en concepto de pago, remesa o simple envío de dinero a otro usuario que se convierte en receptor, para ello, ambos deben contar con la registro de dinero electrónico y por ende poseer billetera electrónica.

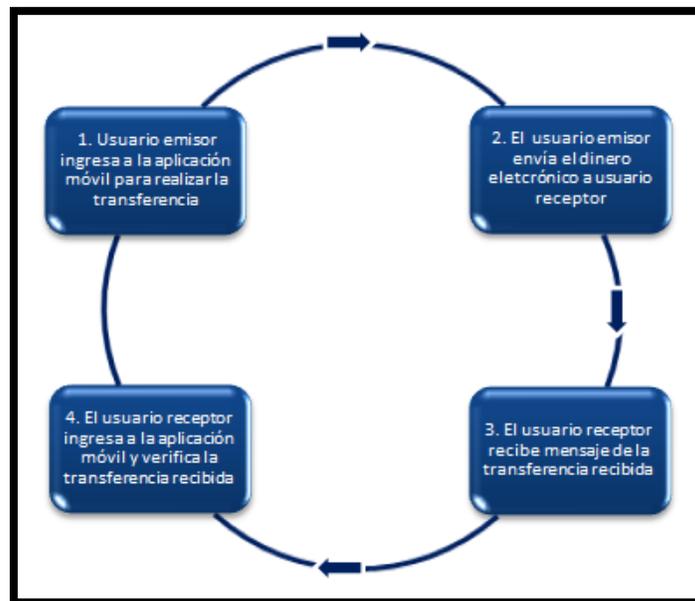


Figura N° 24: Transferencia/Pago de persona a persona

3. Transferencia/Pago de persona a negocio

Se efectúa cuando el usuario realiza pagos con dinero electrónico por la adquisición de bienes o servicios o por el pago de factura y la compra de tiempo aire (recargas electrónicas); sin embargo, para ello debe existir previamente un contrato entre el comercio o negocio al cual se le realiza el pago y el proveedor de dinero electrónico.

Con relación al pago de facturas, se puede realizar bajo dos modalidades:

- a) El usuario puede pagar directamente desde su billetera electrónica
- b) El usuario puede presentarse donde un agente, entregarle dinero en efectivo o transferirle dinero electrónico y el agente realizará el pago de la factura.

Figura N° 25 Pago en comercio afiliado

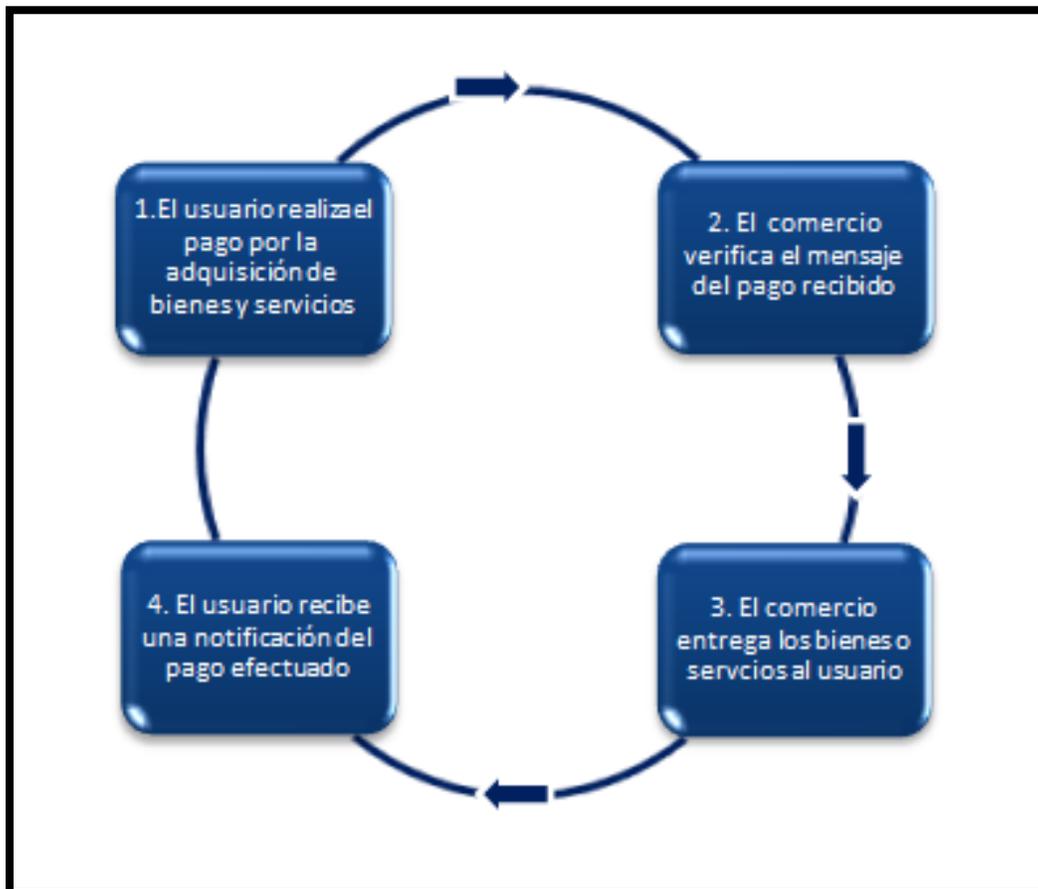


Figura N° 26 Recarga de tiempo aire (recargas electrónicas para teléfonos móviles)

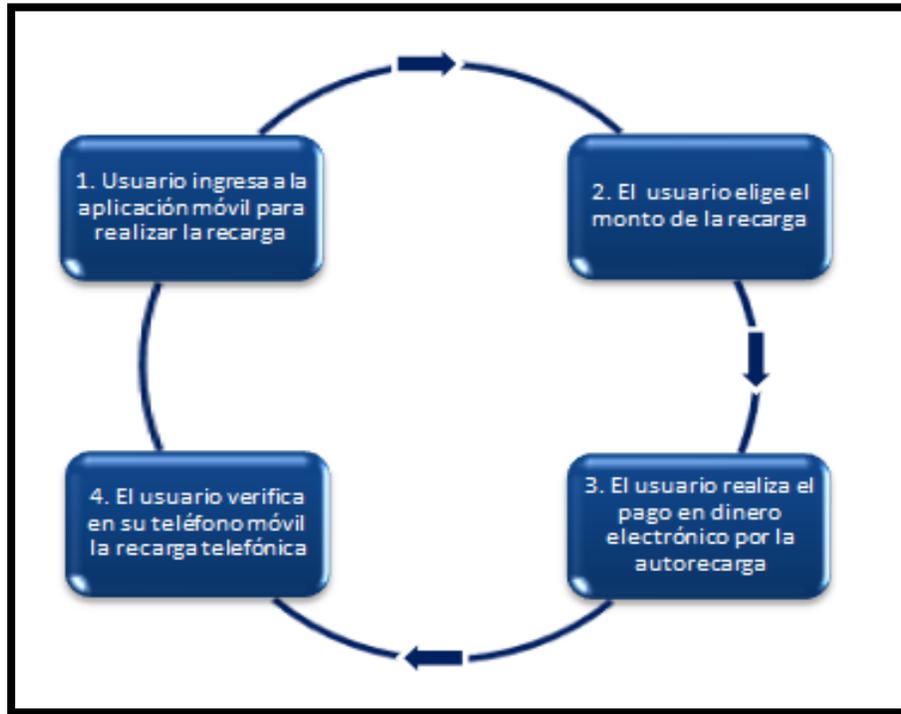


Figura N° 27 Pago de facturas por el usuario desde su billetera electrónica

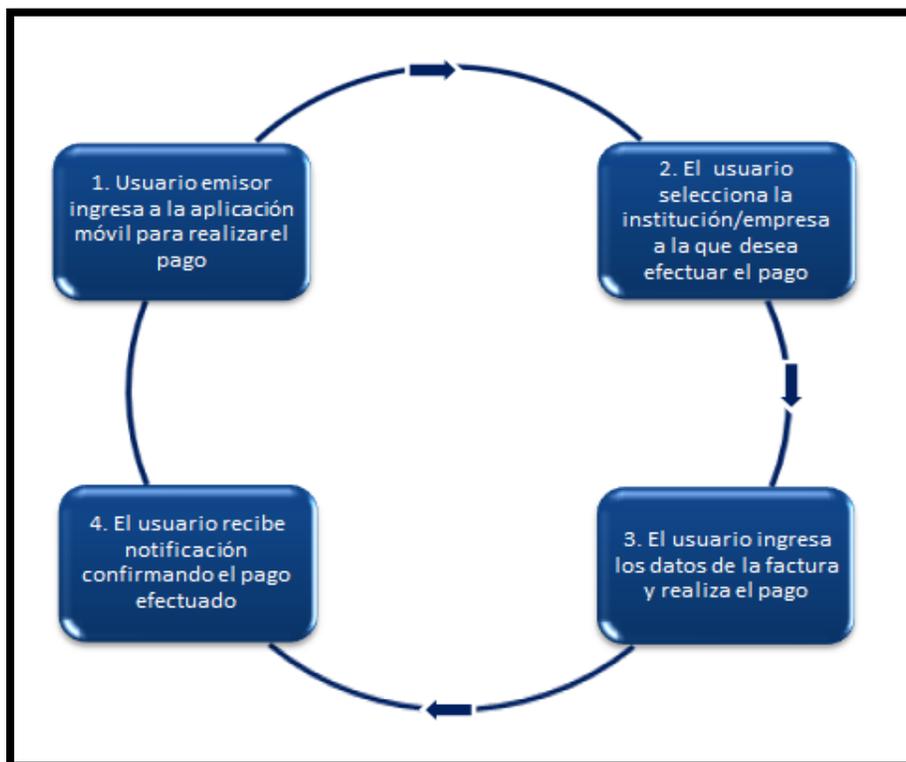
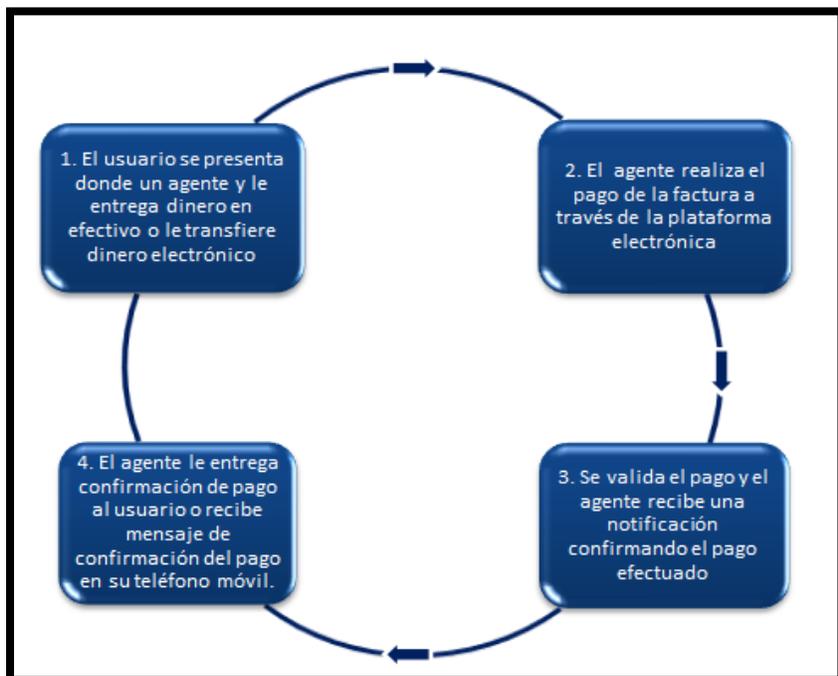


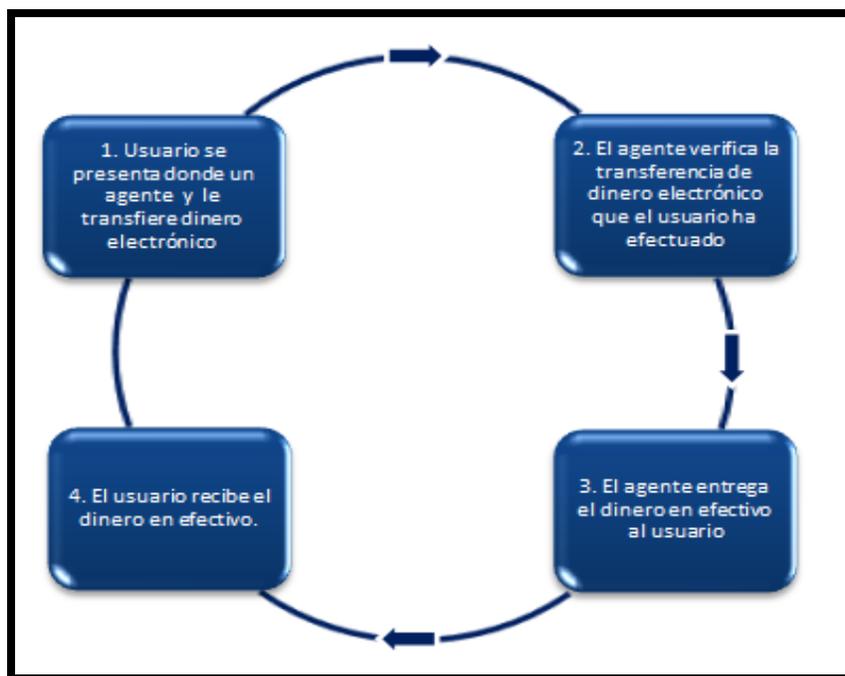
Figura N° 28 Pago de facturas a través de un agente



4. Retiro de dinero electrónico

Ésta se realiza cuando un usuario se presenta con dinero electrónico donde un agente para transformarlo en dinero en efectivo

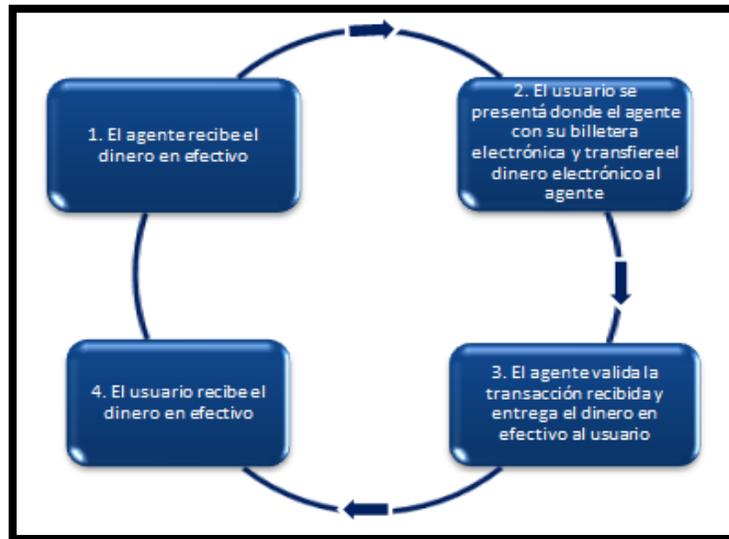
Figura N° 29: Retiro de dinero electrónico



5. Tráferencia de Gobierno a Persona

Esta modalidad funciona a través de transferencias que el Gobierno realiza a beneficiarios de subsidios o bonos gubernamentales de educación y salud, a participantes de comunidades solidarias; la transferencia se realiza a través de depósito en cuenta a la empresa proveedora de dinero electrónico y éste posteriormente se lo transfiere a los agentes para que se los entregue a las personas beneficiarias.

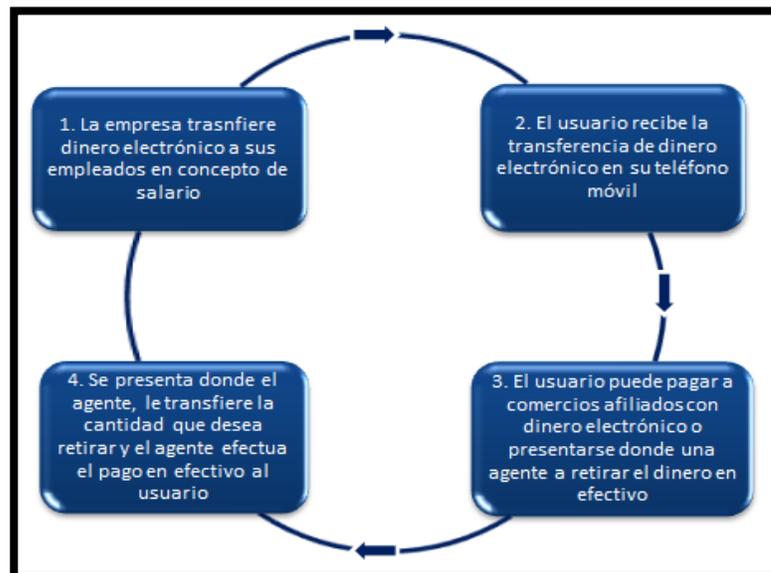
Figura N° 30 Tráferencia de gobierno a persona



6. Pago de negocio a persona

Esta modalidad, actualmente funciona cuando las empresas pagan salarios con dinero electrónico a su personal

Figura N° 31 Pago de negocio a persona



3.5 Principales indicadores relacionados con servicios financieros

Luego de conocer el esquema de funcionamiento de los servicios financieros móviles en El Salvador, es necesario abordar los principales indicadores relacionados con los mismos, para ello retomamos la EDNSF, es una base de datos actualizada, de cobertura nacional, que se obtuvo a partir de una muestra representativa; ahora bien es necesario detallar que las alternativas de selección son inclusivas por lo que el total de las mismas puede sumar más del 100% y además para efectos de presentación los datos publicados en dicha encuesta fueron aproximados al entero inmediato superior; sin embargo, para el cálculo del promedio fueron tomados todos los decimales; en este apartado se presentan los principales resultados asociados con servicios financieros.

3.5.1 Servicios financieros diversos

De acuerdo a la EDNSF, los servicios financieros diversos están relacionados con el uso de: cajeros automáticos (ATM), puntos express, corresponsales financieros, agencia bancaria, banca móvil y banca por internet, por lo que se realiza una descripción de los principales resultados asociados con las modalidades y formas de pago, con los puntos de acceso y el uso de estos servicios.

Gráfico N° 7 Porcentaje de utilización de servicios financieros diversos

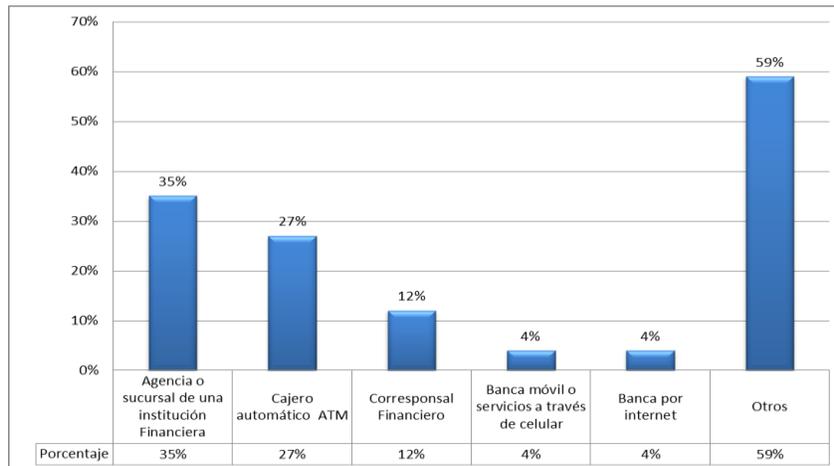
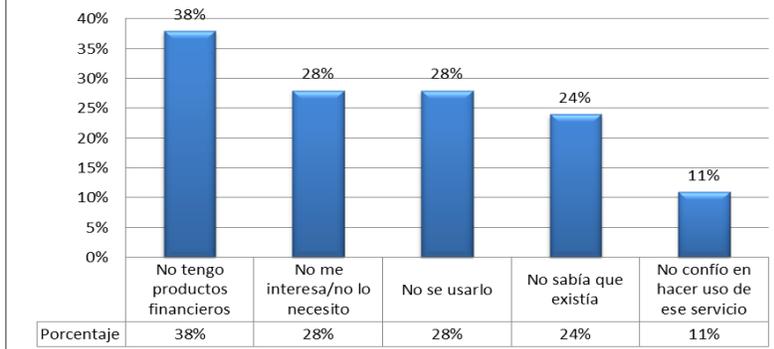


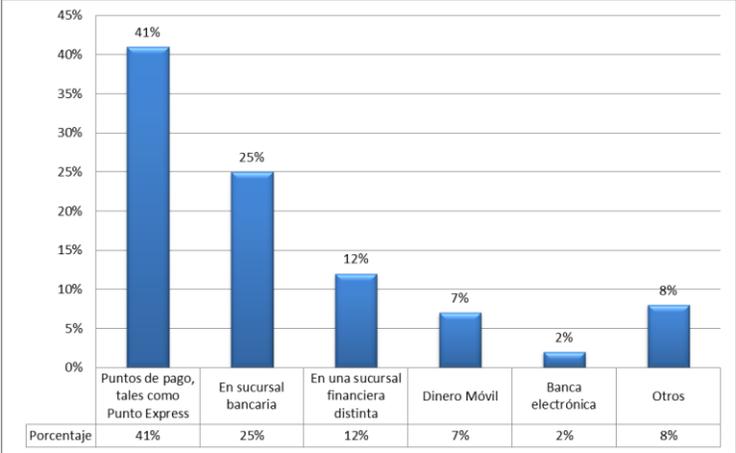
Gráfico N° 7.1 Por qué no usa banca móvil



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Según el total de encuestados, los servicios financieros diversos líderes son 35% agencia o sucursal de una institución financiera y 27% Cajero Automático o ATM, lo cual está asociado a los canales tradicionales del sistema financiero, relegando a porcentajes bajos 4% la Banca por internet y 4% la Banca móvil o servicios a través de celular; siendo las principales razones del no uso de la banca móvil, no tener ese producto financiero, no saber usarlo y desconocer la existencia del servicio, lo que representa oportunidades de mejora para la industria del dinero electrónico, en lo que respecta a la promoción y masificación del uso de productos como la billetera electrónica.

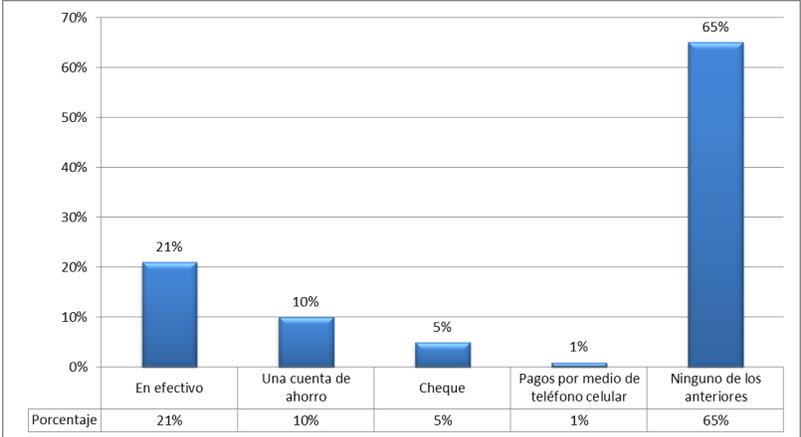
Gráfico N° 8 Uso de puntos de pago de servicios financieros diversos



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Los puntos de pago de servicios financieros diversos más utilizados son 41% Punto Express y 25% sucursal bancaria, asociados con la fácil accesibilidad y confianza en la entidad, respectivamente; sin embargo a pesar de los esfuerzos interinstitucionales, el dinero móvil y la banca electrónica reflejan niveles bajos, debido a que la población percibe inseguridad en el sistema por falta de información y resistencia al uso, lo cual hace necesario el diseño de estrategias que promuevan el uso y la seguridad que brinda el dinero electrónico.

Gráfico N° 9 Forma de pago de salario



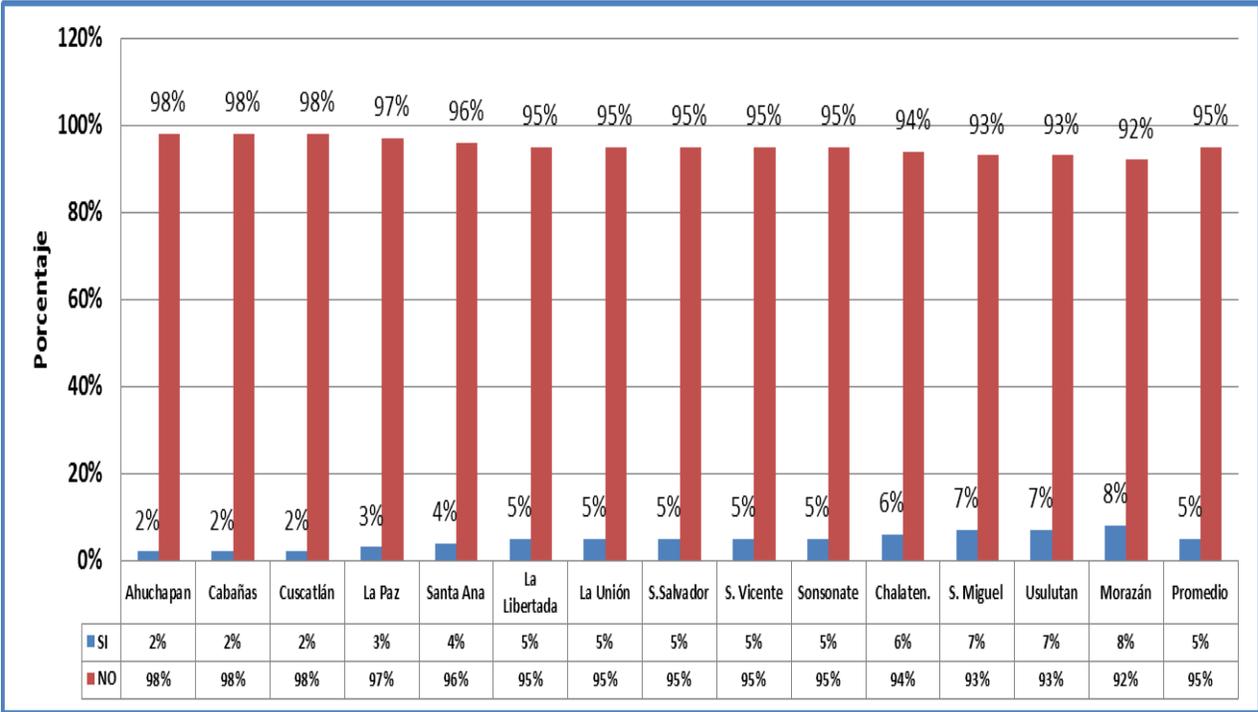
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Las formas de pago de salario más usadas según los encuestados son 21% en efectivo y 10% mediante cuenta de ahorro, asociados con la aceptabilidad y confianza en la entidad, respectivamente; sin embargo los pagos por medio de teléfono celular solo representan el 1%, por lo que el desarrollo de productos innovadores como la billetera electrónica, que potencien dicha modalidad, se traduce en un reto para las empresas proveedoras de dinero electrónico.

3.5.2 Transferencias

Para el caso de las transferencias, la ENDSF incluye tanto las transferencias locales de dinero como las remesas internacionales. A continuación se realiza una descripción que detalla datos importantes relacionados con formas y modalidades, envío y recepción, origen y destino, periodicidad y motivo de las mismas.

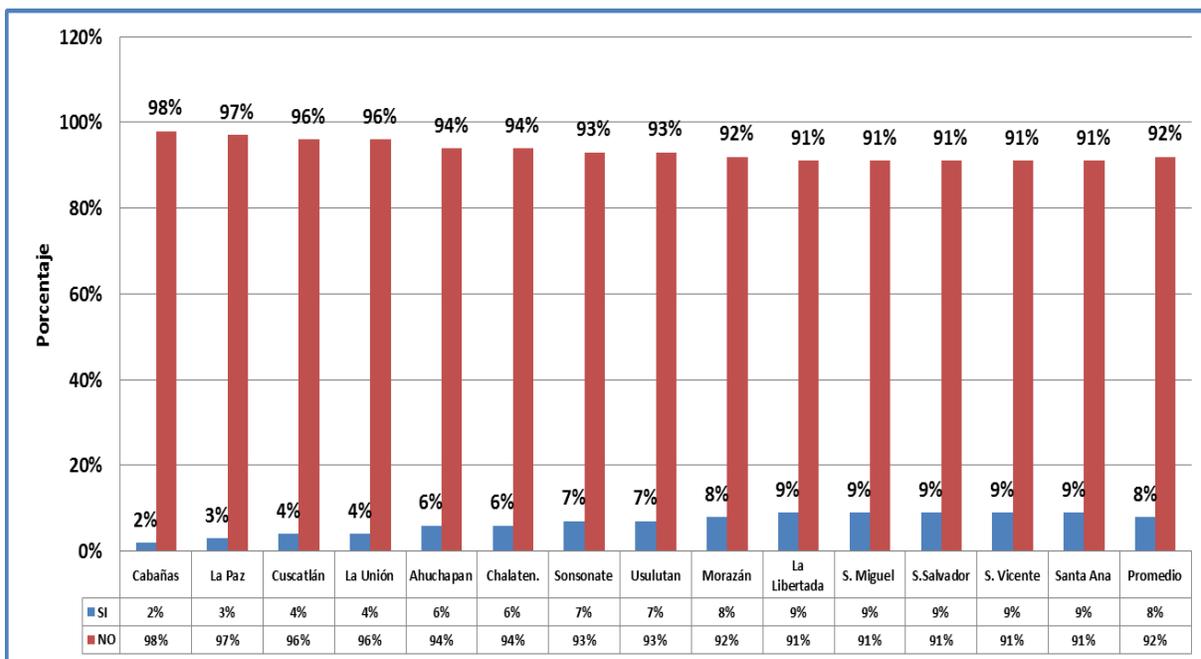
Gráfico N° 10 Porcentajes de usuarios que envían transferencias locales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la ENDSF

En promedio solo el 5% de los encuestados, ha realizado envíos locales de dinero en los últimos 12 meses, reflejando en todos los departamentos niveles entre 2% y 8% respecto a la utilización de dicho servicio; sin embargo, es importante señalar que Chalatenango, San Miguel y Usulután tres de los cuatros departamentos que muestran mayores índices, son departamentos con mayor extensión territorial, lo que está asociado al servicio; ya que al usuario le permite reducir riesgos y costos transaccionales por el transporte o encomienda de dinero en efectivo.

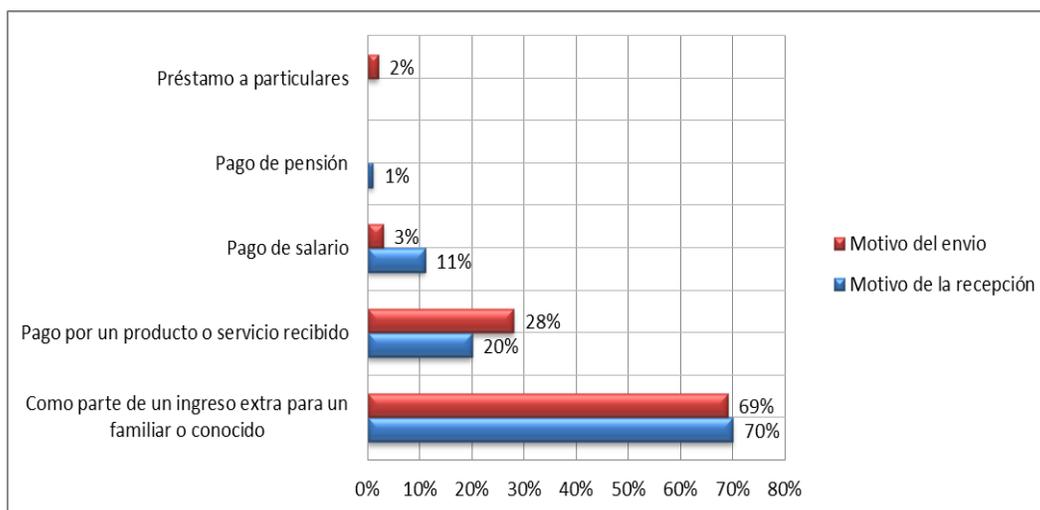
Gráfico N° 11 Porcentaje de usuario que reciben transferencias locales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

En promedio solo el 8% de los encuestados, ha recibido transferencias locales de dinero en los últimos 12 meses, reflejando en todos los departamentos niveles entre 2% y 9% respecto a la recepción de dicho servicio; sin embargo, es importante señalar que los departamentos de La Libertad, San Miguel, San Salvador, San Vicente y Santa Ana son los que muestran mayor índice, todos son departamentos con larga extensión territorial, lo que está directamente asociado con el tipo de servicio; los datos anteriores deben ser considerados en el diseño de estrategias de la industria del dinero electrónico.

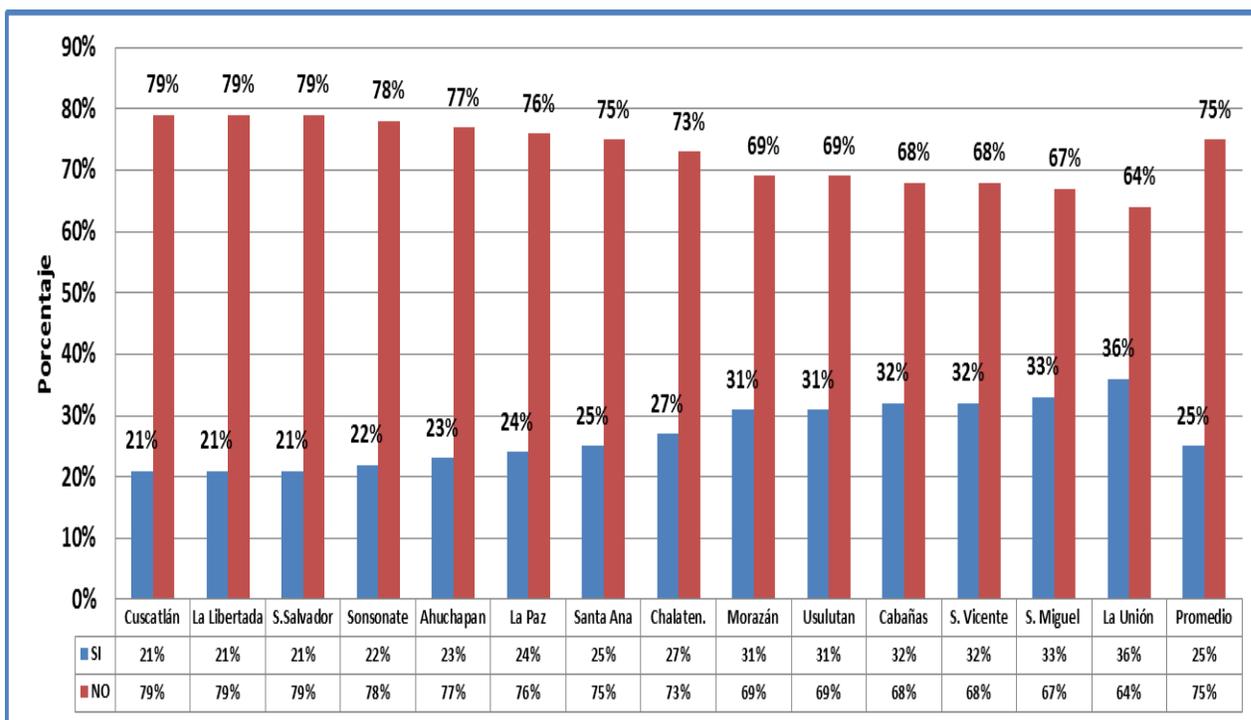
Gráfico N° 12 Motivo del envío y la recepción de la transferencia local



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Dentro de los principales motivos por las que los encuestados han enviado y recibido transferencias locales se encuentran: como parte de un ingreso extra para un familiar o conocido y como pago por un producto o servicio recibido, con lo anterior se puede deducir que el servicio de transferencias locales se origina por la necesidad del dinero, bajo una relación de confianza con un familiar o conocido y por el pago de servicios recibidos, los datos anteriores pueden ser aprovechados por las empresas proveedoras de dinero electrónico, en cuanto a la promoción de los productos y servicios asociados.

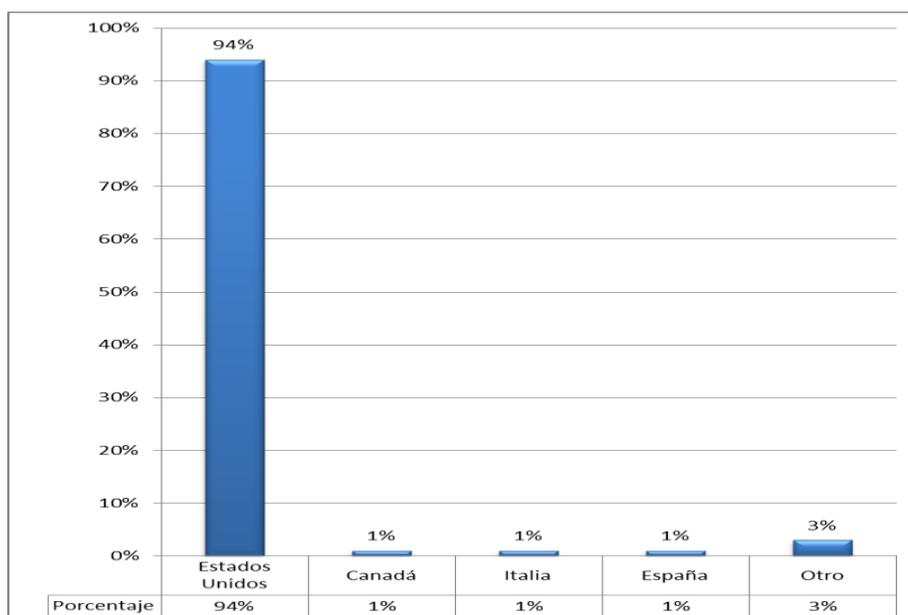
Gráfico N° 13 Porcentaje de usuarios que reciben remesas internacionales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

En promedio a nivel nacional el 25% de los encuestados han recibido remesas internacionales en los últimos 12 meses, reflejando un incremento del 17% con respecto a las transferencias locales, lo anterior asociado con los salvadoreños que emigran a otros países, con el objetivo de obtener trabajo mejor remunerado que les permita cubrir los gastos de sus familiares en El Salvador; es importante resaltar que La Unión, San Miguel, San Vicente y Cabañas son los departamentos con mayores índices de recepción de remesas internacionales, representando oportunidades de negocio para el desarrollo de los productos y servicios relacionados con el dinero electrónico como medio de pago de las remesas internacionales.

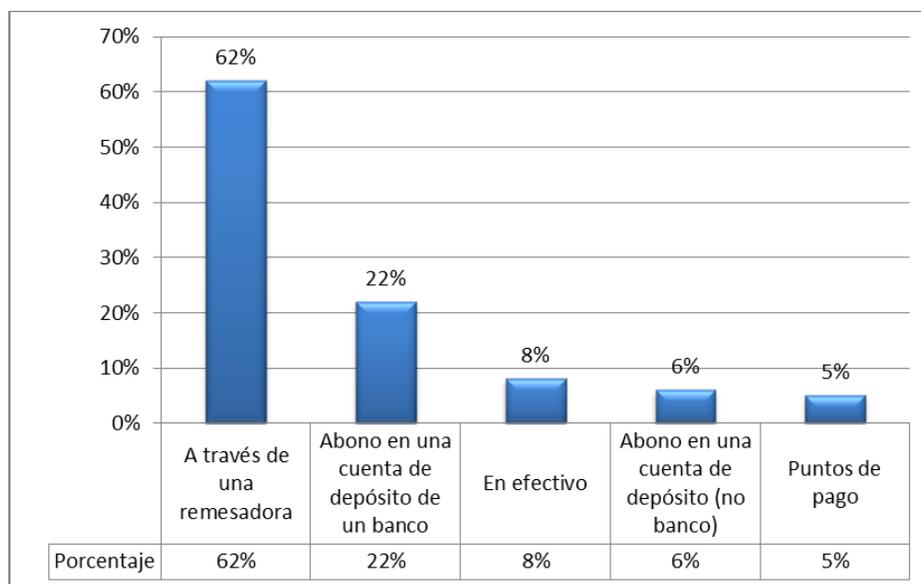
Gráfico N° 14 País de donde proviene la remesa internacional



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

De acuerdo a la información proporcionada por los encuestados, ratificaron que Estados Unidos es el país que lidera el envío de remesas de dinero hacia El Salvador, con lo anterior las empresas proveedoras de dinero electrónico deben focalizar sus esfuerzos en el establecimiento de estrategias que promuevan el uso de productos y servicios relacionados con el dinero electrónico, como medio de pago de dicha remesas provenientes de Estados Unidos.

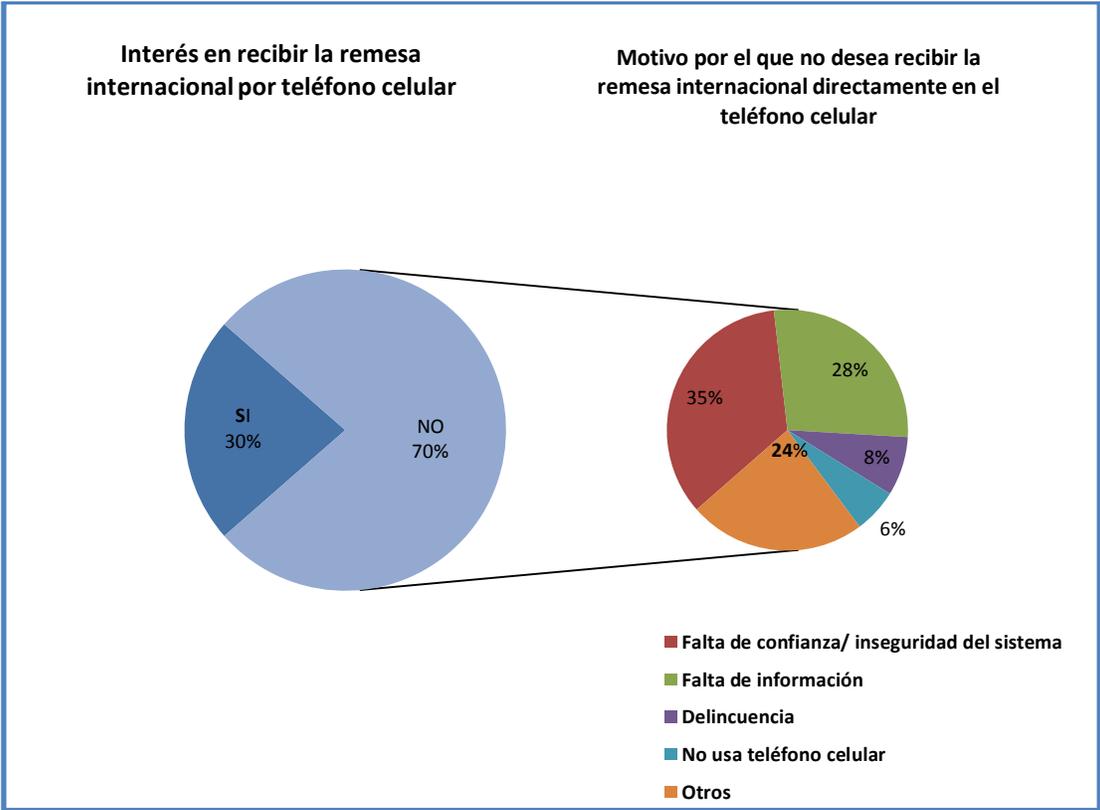
Gráfico N° 15 Medio por el cual acostumbra a recibir la remesa



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Según los encuestados las empresas remesadoras lideran el medio de envío de transferencias de dinero hacia El Salvador, reflejando una brecha del 40% con respecto al segundo lugar, abono en una cuenta de depósito en un banco, dicha preferencia asociada con la disponibilidad y accesibilidad de los comercios afiliados a las remesadoras; las empresas proveedoras de dinero electrónico deben aprovechar dicha información estableciendo alianzas estratégicas con empresas remesadoras para potenciar el uso de dinero electrónico como medio de pago de las remesas internacionales.

Gráfico N° 16 Grado de interés en recibir la remesa internacional por teléfono celular



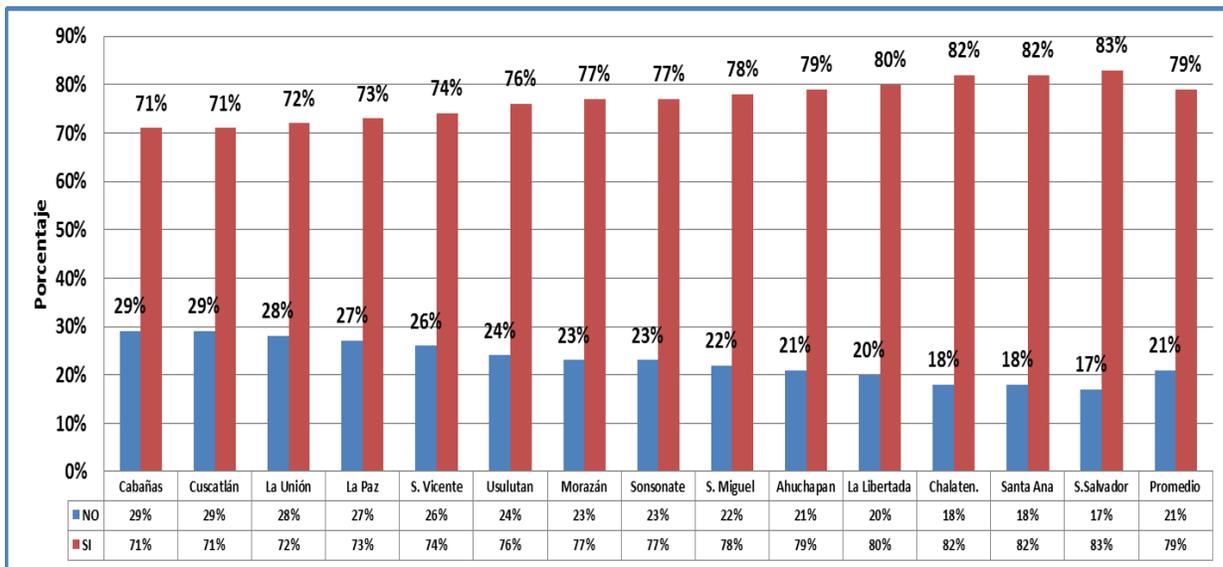
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

De acuerdo a los datos obtenidos de la EDNSF, la promoción del teléfono celular como medio para recibir directamente las remesas internacionales, es deficiente, ya que al 70% de los encuestados no les interesa hacer uso de dicho servicio, principalmente por falta de confianza/inseguridad en el sistema y por falta de información, lo anterior representa un reto educativo para la industria del dinero electrónico, el convertir al aparato celular junto con los productos y servicios de dinero electrónico como una alternativa percibida por la población como confiable y segura.

3.5.3 Servicios financieros digitales

Uno de los apartados claves de la EDSF comprende los servicios financieros digitales, a los cuales se puede acceder a través del teléfono celular, por lo que es importante realizar un análisis de la información clave relacionada con los mismos.

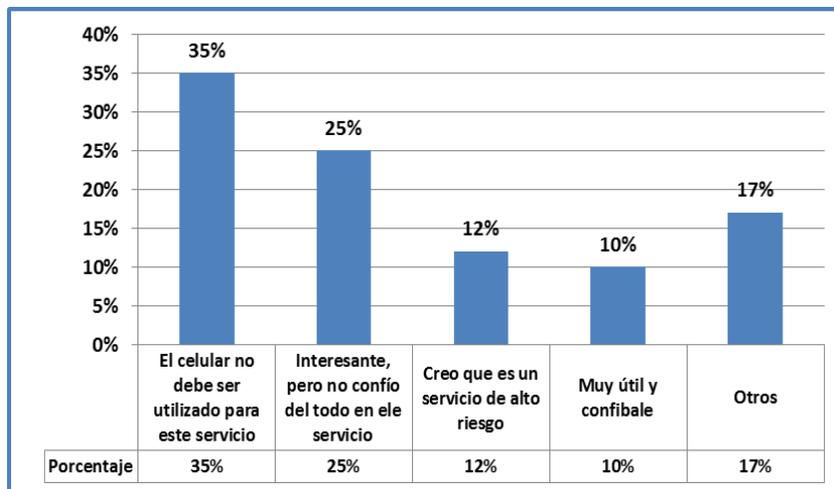
Gráfico N° 17 Porcentaje de usuario que poseen un teléfono celular



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF



Gráfico N° 18 Porcentaje de usuario dispuestos a guardar y manejar su dinero desde su celular

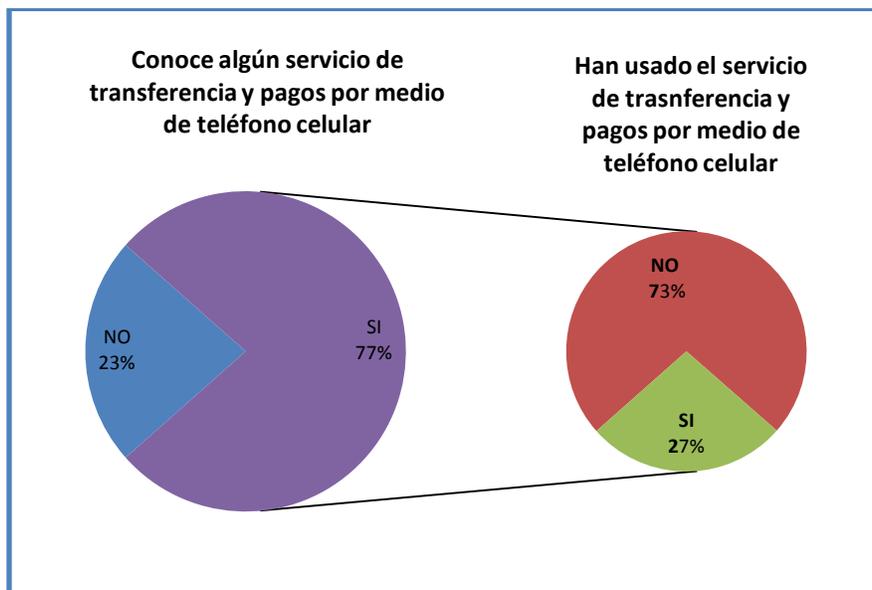


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Según el gráfico N° 17, en promedio el 79% de los encuestados poseen su propio teléfono celular; sin embargo al relacionarlo con el gráfico N° 18, al 72 % no les interesa utilizar su aparato celular

para guardar y manejar su dinero, ya que consideran que el teléfono celular no debe ser utilizado para este servicio, no confían del todo en el servicio o creen que es un servicio de alto riesgo, por lo que representa un importante desafío para las empresas proveedoras de dinero electrónico el romper dichos paradigmas.

Gráfico N° 19 Porcentaje de usuario que conocen algún servicio de transferencia y pagos por medio de teléfono celular



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EDNSF

Del total de entrevistados, el 77% respondió que sí conoce algún servicio de transferencia y pagos por medio de teléfono celular, sin embargo solo el 27% de ellos ha usado el servicio en los últimos 12 meses; lo anterior revela aspectos importantes a tomar en cuenta por los proveedores de dinero electrónico, en el diseño de estrategias que promuevan el uso del dinero desde su celular, como medio alternativo, confiable y seguro.

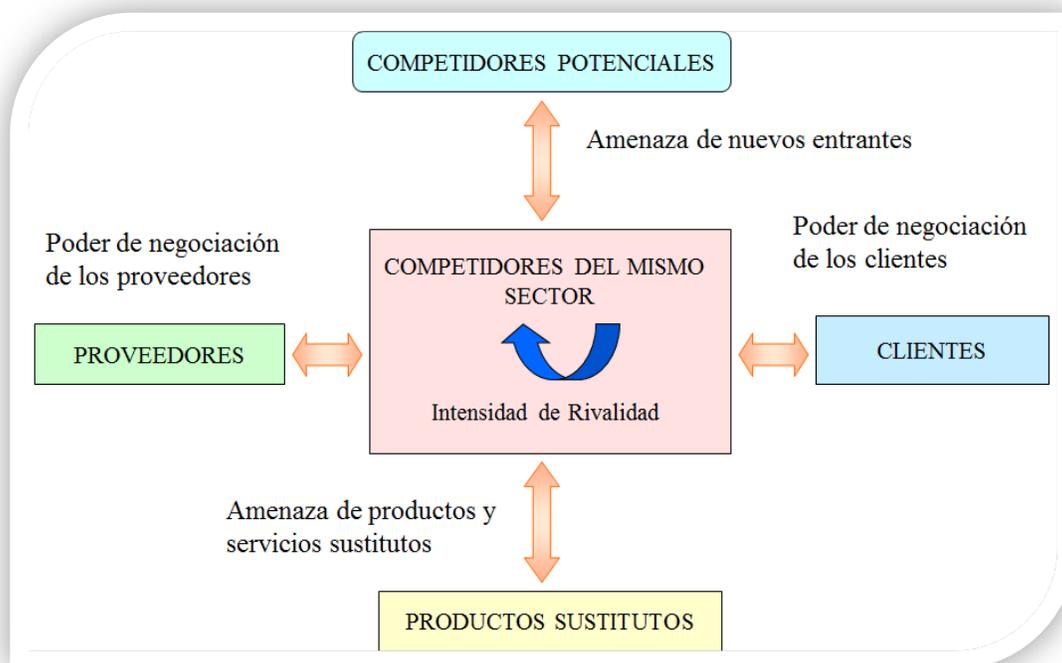
3.6 Análisis del modelo de negocio del dinero electrónico

Para desarrollar estrategias enfocadas a promover el uso del dinero electrónico en El Salvador, es preciso conocer la industria que provee este servicio, para ello fue necesario utilizar la técnica de la entrevista como fuente primaria de información (se anexa guía de entrevista); además, para realizar el análisis del sector que permita estudiar el entorno específico en el cual se desarrollan estas empresas y con las cuales compete, fue necesario utilizar la herramienta de análisis conocida como “modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter²⁹”, el cual facilitó diagnosticar de manera sistemática la industria del dinero electrónico. Las cinco fuerzas competitivas incluyen:

²⁹ Thompson/Peterraf/Gamble/Strickland, Administración Estratégica, 18ª. Edición, Año 2012.

1. Rivalidad entre competidores, se refiere a las acciones competitivas entre las empresas rivales en un sector, que pueden ser competencia en precios y promociones.
2. Amenaza de nuevos competidores (competidores potenciales), se refiere a dos clases de factores, las barreras de entrada y la reacción de las empresas existentes en el mercado ante la entrada de nuevos competidores.
3. Amenaza de productos sustitutos, la existencia de una presión competitiva por las acciones que una compañía de la industria relacionada desarrolla para proveer productos que los compradores consideran sustitutos.
4. Poder de negociación de los proveedores, se refiere a las presiones ejercidas o fortalezas de negociación de los proveedores, para influir en los términos o condiciones de la oferta en su favor.
5. Poder de negociación de los clientes, se refiere a las presiones ejercidas o fortalezas de negociación de los clientes y a la sensibilidad que éstos tengan ante los precios.

Figura N° 32 Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter



3.6.1 Rivalidad entre competidores del mismo sector

a) Factores que intensifican la rivalidad de la industria del dinero electrónico

- El nivel de penetración del dinero electrónico es bajo, a pesar que las empresas proveedoras de dinero electrónico tienen en promedio 4 años de estar funcionando en el

país, de acuerdo a la EDSF solo el 7% de la población salvadoreña utiliza dinero móvil para el pago de facturas, el 1% recibe de algún empleador o jefe el sueldo o salario a través de pago por medio de teléfono celular y el 16% realiza transferencias/pagos por medio del teléfono celular, lo que conlleva a una mayor competencia entre los proveedores para obtener una porción mayor del mercado.

- Los costos para el usuario de cambiar de un proveedor de dinero electrónico a otro son bajos, debido a que las tres empresas que funcionan actualmente como proveedores de dinero electrónico brindan sus servicios a través de aplicaciones móviles (Apps) amigables para los usuarios, y que pueden ser descargadas e instaladas en sus celulares a través de conexión a internet (wifi o datos) de forma gratuita, no implicando costo adicional a los usuarios el cambio de proveedor, a excepción de la empresa TIGO Money, que sus servicios solo pueden ser utilizados a través de la operadora telefónica TIGO, en cambio Mobil Money y Pagos724 los servicios que ofrecen pueden ser utilizados con cualquier operadora telefónica.

b) Factores que debilitan la rivalidad de la industria del dinero electrónico

- Diferenciación en los productos y servicios que ofrecen los proveedores de dinero electrónico, los tres proveedores de dinero electrónico pueden ofrecer toda la gama de servicios relacionados los cuales poseen atributos comparables para el usuario; sin embargo, actualmente cada uno se ha enfocado en servicios que lo identifican, por ejemplo: TIGO Money ofrece sus servicios tanto en teléfonos básicos como en Smartphone, por otra parte la empresa Pagos724 ha implementado el pago de servicios a través de código de barra (lectura a través de cámara de teléfono), y la empresa MoMo realiza pago masivo de subsidios del GOES. Además, en cuanto a la disponibilidad de los servicios TIGO Money es el que posee una mayor y amplia red de agentes y comercios afiliados a nivel nacional (alrededor de 2600) lo que lo diferencia de los otros dos competidores.
- Las empresas proveedores de dinero electrónico no son del mismo tamaño ni fuerza competitiva, debido a que la empresa TIGO Money ha funcionado en el país desde el 2011, y es miembro del grupo empresarial MILLICON con presencia a nivel mundial, ha logrado posicionarse en el mercado salvadoreño, contando alrededor de 2600 agentes a nivel nacional destacándose como la empresa proveedora de dinero electrónico con mayor fuerza competitiva.

3.6.2 Amenaza de nuevos competidores (Competidores Potenciales).

Dentro de las instituciones que pueden proveer dinero electrónico establecidas en la Ley para la Inclusión Financiera están:

Tabla N° 18 Competidores potenciales de las empresas proveedoras de dinero electrónico

Nuevos Competidores (Competidores Potenciales) de las Empresas Proveedoras de Dinero Electrónico		
Bancos	Bancos Cooperativos	Sociedades de Ahorro y Crédito

a) Factores que debilitan las barreras de entrada

- Baja diferenciación de productos y/o servicios relacionados con dinero electrónico, si los nuevos competidores ofrecen la misma gama de servicios que se brindan actualmente, bajo la misma tecnología y a través de aplicaciones móviles (Apps) gratuitas y amigables para los usuarios, representaría bajos costos de cambio de una empresa proveedora de dinero electrónico actual a una que ingresa a este mercado, ya que no existe una diferenciación marcada en dichos productos.
- Débil efectos de red en la demanda del usuario, los efectos de red se caracterizan cuando los usuarios se ven influenciados en utilizar un producto o servicio, tomando como referencia la cantidad de usuarios que ya lo poseen. Si bien es cierto, las empresas proveedoras de dinero electrónico actual cuentan con una amplia base de usuarios de los servicios financieros móviles, los eventuales nuevos competidores sumarían una nueva base de usuarios que generarían otros efectos de red adicionales a los ya existentes.
- Políticas gubernamentales que favorecen la industria, tanto el GOES como el BCR han realizado esfuerzo en el tema de inclusión financiera, proporcionando un marco regulatorio que brinda seguridad jurídica, tanto a las empresas proveedoras de dinero electrónico existentes como a los nuevos competidores.

b) Factores que fortalecen las barreras de entrada

- Robusto marco regulatorio y supervisión financiera, para garantizar el modelo de negocio y el flujo de las operaciones relacionadas con el dinero electrónico, existe un marco normativo que establece el proceso y los requisitos legales que deben cumplir aquellas empresas que desean constituirse como Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, además de estar sujetas a regulación y supervisión financiera.

- Ventajas significativas en costos basadas en la experiencia y curva de aprendizaje, los actuales proveedores de dinero electrónico (TIGO Money, MoMo y Pagos724) se ven favorecidos por los ahorros en costos que se derivan del aprendizaje acumulado de desarrollar estos servicios en el país (ya que han obtenido el conocimiento de las principales necesidades de los usuarios del dinero electrónico); así también por la experiencia adquirida por pertenecer a grupos empresariales que han sido parte de estos modelos comerciales en otros países, lo cual representaría para nuevos competidores considerables costos de aprendizaje.
- Otras ventajas de costos que favorecen a las empresas ya existentes, los nuevos competidores en la industria deben enfrentar costos iniciales relacionados a la adquisición o desarrollo de la plataforma electrónica, ya que los proveedores existentes cuentan con plataformas desarrolladas por ellos mismos o por su grupo empresarial, tal es el caso de TIGO Money, la cual fue desarrollada por el grupo Millicom; MoMo, cuentan con una plataforma que nació en su empresa matriz en New York y Pagos724 con una plataforma creada por ellos mismos.
- Requerimientos de capital considerables, Las nuevas empresas que desean ingresar a la industria de proveedores de dinero electrónico, requieren una inversión alta para la adquisición o desarrollo de una plataforma robusta que le permita ofrecer toda la gama de servicios asociadas al dinero electrónico, así como el capital de trabajo suficiente para cubrir los costos de los primeros años. Además el capital de constitución de las sociedades proveedoras de dinero electrónico es de \$500,000.00, representando uno de los principales costos iniciales para los nuevos competidores.
- Dificultades para construir una red de agentes, debido a que los actuales proveedores de dinero electrónico cuentan con una funcional red de agentes con cobertura nacional, para los nuevos competidores implicaría incurrir en costos de reclutamiento y capacitación de nuevos agentes o retomar los ya existentes, castigando sus márgenes de utilidad hasta que obtengan una suficiente aceptación en el mercado.

3.6.3 Amenaza de productos sustitutos

Tabla N° 19 Sustitutos del dinero electrónico y de los servicios relacionados con el dinero electrónico

Sustitutos del dinero electrónico		
Dinero en efectivo	Cuentas simplificadas	Tarjetas de crédito/débito

Sustitutos de los servicios relacionados con el dinero electrónico	
Banca electrónica/móvil	Cajeros automáticos ATM

a) Las presiones competitivas se fortalecen cuando los productos sustitutos

- Están disponibles con facilidad

Tabla N° 20: Sustitutos del dinero electrónico disponible con facilidad

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Dinero en efectivo	Existe una alta disponibilidad de dinero en efectivo, el cual históricamente ha sido utilizado y reconocido por todos los estratos poblacionales como medio de pago, según el Banco Mundial la masa monetaria en El Salvador para el 2015 representó 11.612 mil millones de dólares ³⁰ .
Depósitos en Cuentas de Ahorro con Requisitos Simplificados	Este producto elimina barreras que limitaban el acceso a los servicios financieros, estableciendo requisitos flexibles y documentación no exigible (NIT), ya que únicamente se completa un formato de perfil de cliente y se presenta el DUI; dicho producto financiero aún se encuentra en una etapa muy insipiente, por lo que aún se está planificando su desarrollo y promoción en la población.

- Ofrecen precios atractivos y desempeño comparable o mejor

Tabla N° 21: Sustitutos del dinero electrónico que ofrecen precios atractivos y desempeño comparable o mejor

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Dinero en efectivo	La adquisición de dinero en efectivo y las transacciones que se realizan con el mismo, no implica para los usuarios un costo adicional y es aceptado por toda la población; sin embargo, para los que se encuentra en la base de la pirámide la obtención del dinero en efectivo en muchas ocasiones representa costos asociados con la accesibilidad, ya que deben recorrer largas distancias para recibir dinero en efectivo o realizar un pago, implicando además el costo de riesgo por la portación del mismo. En ese sentido, el dinero electrónico cubre aspectos de eficiencia en costos y además posee un mejor desempeño, ya que se realiza una trazabilidad completa de las operaciones en todos los segmentos poblacionales.
Depósitos en Cuentas de Ahorro con Requisitos Simplificados	Este producto financiero permite a la población de menores ingresos acceder al Sistema Financiero, con simplificación de los requisitos y la documentación de apertura, ofreciendo al cuentahabiente que, a partir de sus ahorros realice operaciones financieras seguras y confiables (a través de instituciones financieras y fondos garantizados); lo anterior potencia favorablemente el desempeño de este producto financiero.

³⁰ Página web del Banco Mundial : <http://datos.bancomundial.org/indicador/FM.LBL.BMNY.CN?locations=SV>

- Representan costos fácilmente asumibles por los usuarios al cambiar a los sustitutos

Tabla N° 22: Costo de los usuarios finales al hacer uso de los servicios de los sustitutos relacionados con el dinero electrónico

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Cajero Automáticos	El uso de cajeros automáticos para transferencia/medio de pago en general genera costos para el usuario en concepto de pago de comisiones por uso de la red y en función del número de transacciones realizadas; asimismo, costos transaccionales (transporte y accesibilidad) vinculados con el desplazamiento del usuario hasta el lugar físico/geográfico donde está ubicada la terminal electrónica, así como el tiempo que debe destinar para realizarlo.

b) Las presiones competitivas se debilitan cuando los productos sustitutos

- No están disponibles con facilidad

Tabla N° 23: Sustitutos del dinero electrónico y de los servicios relacionados con el dinero electrónico, no disponibles con facilidad

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Tarjetas de crédito/débito	El sector bancarizado de la población salvadoreña, de acuerdo al BCR para el 2016, era del 23%, los cuales han utilizado como uno de sus principales medios para realizar transacciones las tarjetas de débito y de crédito (conocido como dinero plástico), tal es el caso que de acuerdo a la ENCF el 11% de la población posee tarjeta de crédito. Además la EDNSF muestra que de la población que posee cuenta de ahorro en una institución financiera, el 70% tiene tarjetas de débito asociadas a la misma.
Banca Electrónica/ móvil Cajeros automáticos ATM	La banca electrónica representa uno de los canales que las instituciones financieras utilizan para ofrecer los servicios financieros, los cuales están dirigidos y disponibles básicamente para los clientes de la banca tradicional, sin embargo de acuerdo a la EDNSF el porcentaje de la población que utiliza este servicio solo es el 4%, lo cual no crea una presión competitiva para los proveedores de dinero electrónico que ofrecen una diversa gama de servicios relacionados con el dinero electrónico y que están enfocados a todos los sectores poblacionales.

- No ofrecen precios atractivos respecto a su desempeño

Tabla N° 24: Sustitutos de los servicios relacionados con el dinero electrónico que no ofrecen precios atractivos respecto a su desempeño

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Tarjetas de crédito/débito Banca Electrónica/ móvil Cajeros automáticos ATM	<p>De acuerdo a la EDNSF en el último año la población salvadoreña ha hecho uso de los servicios financieros disponibles en el mercado, entre ellos se destaca que un 35% los utiliza a través de una agencia o sucursal en una institución financiera, el 27% a través de cajeros automáticos y solo el 4% lo realiza a través de banca por internet; asimismo, establece que en su mayoría estos servicios no son utilizados por la población porque no cuentan con tarjetas de crédito o débito, las agencias están lejos de la casa del usuario o porque no poseen productos financieros, en ese sentido la oferta de servicios en las cuales se enfoca los proveedores de dinero electrónico está dirigida a la base de pirámide y el sector sub-bancarizado, pero además puede ser utilizado por el sector bancarizado lo que hace posible comparar el desempeño en términos de facilidad en el empleo, disponibilidad y costos para los distintos usuarios.</p>

- Representan costos para los usuarios al cambiar a los sustitutos

Tabla N° 25: Costos de los usuarios finales de los servicios sustitutos relacionados con el dinero electrónico

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Efectivo	<p>Si bien es cierto el uso de efectivo no genera costos por el pago/transferencia (el dinero electrónico genera el pago de comisiones al realizar transferencias), pero si representa costos transaccionales (transporte y accesibilidad) asociados con el desplazamiento del usuario hasta el lugar físico/geográfico donde se realiza el pago/transferencia; asimismo, el efectivo está vinculado con niveles de riesgo (hurto/robo).</p>
Tarjetas de Crédito/Debito	<p>De acuerdo a la ENCF solo el 6.65% de la población reconoce a las tarjetas de crédito como un producto financiero, en ese sentido el uso de las mismas genera costos en función del conocimiento que el usuario tenga de las condiciones crediticias de dicho producto financiero y sus necesidades de financiamiento; es decir, los costos se traducen en función del nivel de educación financiera que tenga el usuario. El uso de las tarjetas de débito no tiene costos de transferencia, ni riesgo de endeudamiento descontrolado; pero si está asociado con costos transaccionales (transporte y accesibilidad) vinculados con el desplazamiento del usuario hasta el lugar físico/geográfico donde se realiza el depósito del efectivo a la cuenta de ahorro, así como el tiempo que debe destinar para realizarlo.</p>

Producto Sustituto	Presiones Competitivas
Banca Electrónica/ Banca móvil	El uso de la banca electrónica/móvil para transferencia/medio de pago en general no representa costos adicionales, a excepción de contar con el dispositivo electrónico (computadora, celular y tablet) y la conexión a internet para realizarla, asimismo algunas instituciones financieras penalizan el hecho de tener usuario de banca electrónica y no hacer uso de dicho servicio en un periodo determinado. Debido a que las plataformas bancarias en línea son diseñadas con altos niveles de seguridad y encriptación, minimiza los riesgos de delitos digitales (como jaqueo de cuentas) al igual que el dinero electrónico.

3.6.4 Poder de negociación de los proveedores

Tabla N° 26 Proveedores de las empresas proveedoras de dinero electrónico

Proveedores de las empresas proveedoras de dinero electrónico		
<u>El proveedor/desarrollador de la plataforma electrónica:</u>	<u>Las instituciones financieras:</u>	<u>Las empresas operadoras de telefonía móvil:</u>
La plataforma electrónica para los proveedores de dinero electrónico representa uno de los elementos esenciales para su funcionamiento legal, técnico, operativo y comercial, ya que la plataforma debe permitir que los entes reguladores/supervisores del sistema financiero (BCR y SSF) validen, autoricen, verifiquen requisitos legales y técnicos, asimismo garantizar a los agentes/usuarios/clientes la conectividad, accesibilidad, confiabilidad, seguridad en la realización de sus operaciones.	<p>Las instituciones financieras juegan un papel importante para el desarrollo del dinero electrónico y los productos y servicios asociados al mismo, debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es el único canal por el cual pueden acceder las empresas proveedoras de dinero electrónico hacia la cuenta de respaldo que están obligados a tener en el Banco Central, la importancia radica que la cantidad que la empresa proveedora tenga en la cuenta de respaldo debe ser la misma cantidad de dinero electrónico que tenga en su plataforma. - Es el canal más utilizado por los agentes, ya que estos deben depositar en una institución financiera el dinero en efectivo para que la empresa proveedora les acrediten el dinero electrónico que 	<p>En este caso las operadoras de telefonía móvil representan un medio esencial para el proceso del dinero electrónico y los productos y servicios asociados al mismo, debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son el medio fundamental para el desarrollo del dinero electrónico, ya que brindan el acceso de comunicación y cobertura, además el registro del dinero electrónico se vincula directamente al teléfono móvil de los usuarios, por lo que es el canal más utilizado para el funcionamiento del mismo. <p>Es importante evaluar el poder de negociación que ejercen las operadoras de telefonía móvil en el funcionamiento de la industria del dinero electrónico.</p>

Proveedores de las empresas proveedoras de dinero electrónico		
<u>El proveedor/desarrollador de la plataforma electrónica:</u>	<u>Las instituciones financieras:</u>	<u>Las empresas operadoras de telefonía móvil:</u>
	<p>necesitan.</p> <p>Es clave considerar la resistencia al cambio que ejercen las instituciones financieras en el funcionamiento de la industria del dinero electrónico.</p>	

a) Factores que fortalecen el poder de negociación del proveedor

- La creación/desarrollo/soporte/mantenimiento de la plataforma electrónica es realizada por proveedores/desarrolladores con alto grado de especialización técnica en sistemas de seguridad informática (hardware y software), lo anterior requiere inversión de capital para las PDE y representa una relación de dependencia con los proveedores/desarrolladores de plataforma electrónica, al grado que cambiar de proveedor/desarrollador significaría cambiar de plataforma electrónica e incurrir en costos operacionales y económicos por la migración de sistema y reemplazo de hardware.
- Las instituciones financieras al ser el único canal por el cual las empresas proveedoras acceden al BCR, tienen cierto poder de negociación al establecer los requisitos que deben cumplir estas empresas para la apertura de cuentas bancarias y la utilización de sus servicios, así como los precios que establecerían en concepto de comisiones, los cuales pueden variar de una institución financiera a otra; además, establecen los requisitos que deben cumplir los agentes de las empresas proveedoras de dinero electrónico para la apertura de cuentas bancarias y la utilización de sus servicios, así como los precios por la utilización de los mismos, los cuales pueden variar de una institución financiera a otra, por lo que existe una dependencia de las sociedades proveedoras de dinero electrónico hacia las instituciones financieras por el manejo de las cuentas bancarias, tanto para acceder a la cuenta de respaldo como para acreditar dinero electrónico a los agentes.
- Los servicios que prestan actualmente las instituciones financieras a las empresas proveedoras de dinero electrónico no constituyen uno de sus principales porcentajes de ventas, por lo que no dependen de esta industria para obtener una parte significativa de sus ingresos.
- Tanto la cuenta de respaldo como los ingresos que depositan los agentes, se convierten en insumos básicos para el funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las sociedades proveedoras de dinero electrónico, traducándose en un poder de negociación que ejercen de las instituciones financieras al ser el único canal por el cual las SPDE pueden obtener dichos insumos.

- Las operadoras de telefonía móvil tienen el poder de establecer los precios a las empresas proveedoras de dinero electrónico, para que éstas utilicen sus canales y puedan conectarse por mensajería de texto; sin embargo, a medida que el modelo de negocio del dinero electrónico se vaya desarrollando, entidades como la SIGET y la Superintendencia de Competencia deberán observar el comportamiento del mercado y accionar si es necesario, asimismo se podrán establecer nuevas condiciones a través de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.
- La cobertura y rapidez de la conectividad puede variar dependiendo de la operadora de telefonía móvil; por lo tanto, si una empresa proveedora de dinero electrónico desea proporcionar su oferta de servicios a una amplia variedad de usuarios, deberá inclinarse por la operadora que le ofrece mayores ventajas y le permita llegar a sus clientes potenciales.
- Que los usuarios posean tanto una línea como un teléfono móvil son insumos básicos para el funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las sociedades proveedoras de dinero electrónico, por lo que el poder de negociación es alto para las operadoras de telefonía móvil por ser el único canal que brinda el acceso a una línea móvil.
- Actualmente existe una dependencia de las sociedades proveedoras de dinero electrónico hacia las operadoras de telefonía móvil, ya que para la apertura de un registro electrónico por parte del usuario, es esencial que cuente con una línea y teléfono móvil, no existiendo producto sustituto para el uso del mismo.
- Los servicios que prestan actualmente las empresas operadoras de telefonía móvil a las empresas proveedoras de dinero electrónico no constituyen uno de sus principales porcentajes de ventas, por lo que no dependen de esta industria para obtener una parte significativa de sus ingresos.

b) Factores que debilitan que el poder de negociación

- Los miembros de la industria de sociedades proveedoras de dinero electrónico puedan integrarse hacia atrás y convertirse en un nuevo tipo de institución financiera, en el sentido de dotarla de capacidad legal, para que el dinero que se transfiere a la cuenta de respaldo pueda llegar directamente al BCR y no por la intermediación de instituciones financieras actuales. Así mismo, que los agentes puedan hacer directamente los depósitos de dinero en efectivo a los proveedores de dinero electrónico para que éstos se los acredite a través de la plataforma.

3.6.5 Poder de negociación de los clientes/usuarios del dinero electrónico

a) Factores que fortalecen el poder de negociación de los clientes/usuarios

- Los productos/servicios que los tres proveedores de dinero electrónico (Tigo Money, Mobil Money y Pagos 724) ofrecen a través de sus plataformas móviles, son similares y

poco diferenciados, por lo que el cliente/usuario de dinero electrónico no incurre en mayores costos el cambiarse y experimentar el servicio de la competencia.

- Los clientes/usuarios tienen el poder de optar por cualquiera de los tres proveedores de dinero electrónico (Tigo Money, Mobil Money y Pagos 724), debido a que los productos/servicios son estandarizados y uno de los factores más importantes que determina su decisión es el precio (valor de las comisiones); sin embargo, dicha decisión se ve limitada por la cobertura geográfica que tenga los agentes.
- Los clientes o usuarios del dinero electrónico, tienen una variedad de medios tecnológicos (pautas publicitarias, sitios web, call center y whatsapp) en los cuales pueden obtener información relacionada con las características y los precios de la gama de productos y/o servicios que ofrecen los proveedores de dinero electrónico, por lo tanto tienen la posibilidad de comparar su funcionalidad, precios y bondades; entre más disponibilidad de información exista mayor será el poder del usuario en elegir el proveedor de dinero electrónico que se adapte a sus necesidades.

b) Factores que debilitan el poder de negociación de los clientes/usuarios

- El sector no bancarizado de la población salvadoreña para el 2016 era el 77% EDNSF, lo que representa un alto porcentaje de clientes/usuarios potenciales del dinero electrónico, en ese sentido la mayoría de los servicios que ofrecen los proveedores de dinero electrónico van dirigidos a la base de la pirámide y al sector sub-bancarizado, facilitándoles hacer crecer su clientela.
- Las exigencias técnicas, legales, operativas y de inversión, que requiere el modelo de negocio del dinero electrónico, dificulta a los clientes o usuarios del mismo poder integrarse hacia atrás e incursionar en esta industria, por lo que no representan una amenaza para los proveedores de dinero electrónico.

Con los datos presentados en este capítulo fue posible obtener un panorama de la situación actual de El Salvador con relación a indicadores de inclusión y educación financiera, los cuales nos muestran que el sistema financiero actual no logra cubrir las necesidades de la población, en términos de acceso y uso de productos o servicios financieros; sin embargo, las nuevas tendencias tecnológicas y el establecimiento de nuevos modelos de negocios en nuestro país, han permitido el desarrollo de los servicios financieros digitales que acompañados de un marco regulatorio eficiente como la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y las normas para su aplicación, han hecho posible que surjan productos como la billetera electrónica, el cual es provisto por tres empresas (Tigo Money, Pagos 724 y Mobil Money) que operan actualmente como proveedores de dinero electrónico, que cuentan con las plataformas y estrategias para ofrecer atreves del mismo, una serie de servicios, que tienen como meta llegar a la población excluida del sistema financiero formal. Los resultados obtenidos en el diagnóstico nos proporcionan la pauta para desarrollar una serie de estrategias que sirvan de insumo para la promoción del dinero electrónico.

CAPÍTULO IV: MARCO ESTRATÉGICO PARA IMPULSAR EL DINERO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR

Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico se cuenta con un panorama de la situación actual del uso y funcionamiento del dinero electrónico en El Salvador (CAPITULO 3), por lo que se considera necesario implementar una serie de estrategias encaminadas a la promoción del mismo. Por tal motivo en el presente capítulo se procederá a diseñar un conjunto de estrategias que permitan desarrollar en un periodo de tres años una serie de actividades encaminadas a impulsar la inclusión financiera en El Salvador. Las actividades contenidas en las estrategias, recogen las diversas observaciones, comentarios y sugerencias obtenidas en las entrevistas con los proveedores de dinero electrónico actuales, así como los principales resultados de las encuestas de Demanda de Servicios Financieros y de Capacidades Financieras.

Se debe precisar que se consideró para el diseño de dichas estrategias la participación de diversos actores, tanto del sector público como privado, que deben estar involucrados en la promoción del uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como entidades involucradas que de acuerdo a sus competencias y facultades facilitarán el desarrollo de cada una de las actividades propuestas.

4.1 Principales desafíos a resolver con el uso del dinero electrónico

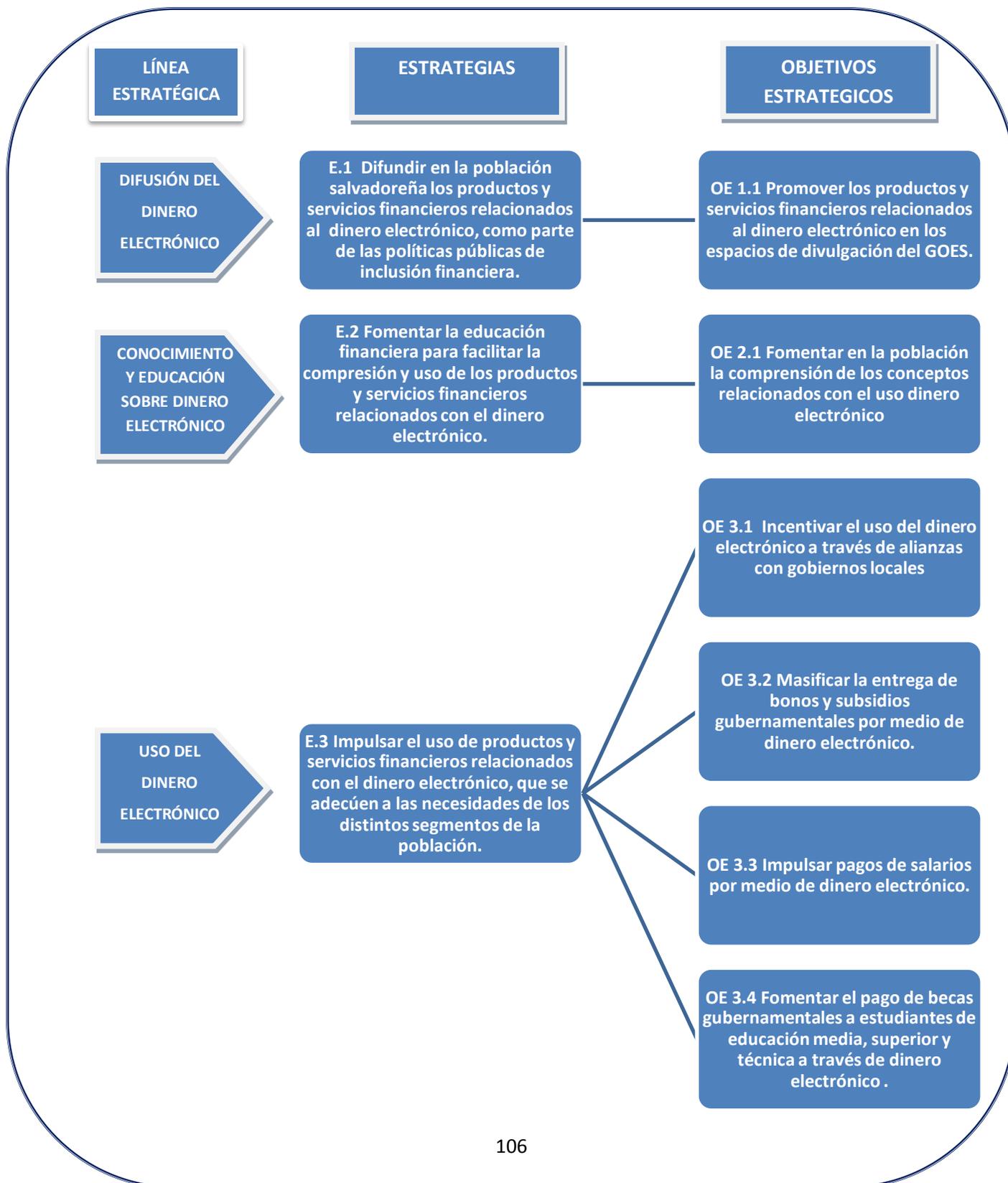
El uso del dinero electrónico representa una serie de desafío desde distintas perspectivas, los cuales se engloban en:

Tabla N° 27 Desafíos del uso de dinero electrónico

Operativos y de seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Liquidez de los agentes (riesgo en manejo de efectivo)• Aprovechar los canales y medios tecnológicos existentes• Segmentación de clientes• Incentivar la apertura de registros de dinero electrónico• Mitigar los riesgos asociados con el uso del dinero electrónico y eventuales fraudes
Económicos	<ul style="list-style-type: none">• Establecimiento de costos por transacciones• Las comisiones de los agentes y su desarrollo en el modelo de negocio• Los costos de las operadoras de telefonía móvil por el uso de los canales
Adopción	<ul style="list-style-type: none">• Impulsar la educación sobre el uso del dinero electrónico• Resaltar los beneficios del dinero electrónico versus el manejo del dinero en efectivo• Ventajas del dinero electrónico para mejorar la inclusión financiera• Promover en la población la frecuencia del uso del dinero electrónico por su confianza, facilidad y seguridad.
Regulatorios	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y actualización continua del marco regulatorio del dinero electrónico• Mitigar las limitaciones en las transacciones por el establecimiento de impuestos enmarcados en la Ley de Operaciones Financieras• Impulsar procesos simplificados• Gestionar la conexión con redes bancarias tradicionales

4.2 Diseño de estrategias

Figura N° 33 Estrategias para impulsar el dinero electrónico



4.3 Desarrollo del marco de estratégico

ESTRATEGIA 1: Difundir en la población salvadoreña los productos y servicios financieros relacionados al dinero electrónico, como parte de las políticas públicas de inclusión financiera.

A través de esta estrategia se pretende difundir entre los diferentes sectores poblacionales, de manera general, la información relacionada con el dinero electrónico, su concepto, características, funcionalidad y uso, así como las diferentes operaciones que se pueden realizar con el mismo, estableciendo un entorno que promueva e impulse el uso del dinero electrónico, lo anterior con el apoyo del Gobierno Central a través de la Secretaría Técnica de la Presidencia, ya que cuenta con medios propicios para llegar a gran parte de la población salvadoreña, en los cuales genera espacios de divulgación ya sea en distintas localidades del país o a través de radio y la televisión, y de alguna manera pueden generar confianza para que los usuarios creen en el modelo de negocio.

Para lograr que las personas conozcan el dinero electrónico, su uso y operaciones, se plantean el siguiente objetivo estratégico, con sus proyectos y actividades correspondientes.

Objetivo Estratégico:

OE 1.1 Promover los productos y servicios financieros relacionados al dinero electrónico en los espacios de divulgación del GOES.

Dentro de las políticas públicas que impulsa el GOES, está el promover la inclusión financiera en El Salvador, en ese sentido y a través de este objetivo estratégico, se pretende identificar las acciones (eventos) en las cuales el GOES se comunica directamente con la población y realiza espacios de acercamiento con las personas para dar a conocer los proyectos gubernamentales que se están realizando; en esa misma línea y siguiendo con los propósitos de inclusión financiera, se difundirá, en la mayor parte de la población, información relacionada con el dinero electrónico, uso, ventajas y garantías, permitiéndoles optar por una nueva oferta de servicios de pago minoristas y que se adapte mejor a sus necesidades.

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1. Conformar equipo técnico.	Conformación de un equipo técnico precedido por un coordinador de la Secretaría Técnica de la Presidencia, con la colaboración del personal especializado del BCR con dominio del tema dinero electrónico.	Conformación del equipo técnico.	Secretaría Técnica de la Presidencia Banco Central de Reserva		X																		

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
2. Elaboración de propuesta de contenido de la información del dinero electrónico.	Diseño de propuesta con el contenido de la información sobre dinero electrónico que se difundirá a la población en los distintos espacios de divulgación del GOES.	Documento que contenga la propuesta del contenido a divulgar, logística de los eventos, las actividades y el contenido de las infografías a difundir.	Secretaría Técnica de la Presidencia Banco Central de Reserva	X																			
3. Coordinación de esfuerzo con la industria del dinero electrónico.	Reunión con los actuales proveedores de dinero electrónico, a fin de explicarles la propuesta para dar a conocer información sobre el dinero electrónico en los distintos espacios de divulgación del GOES, para invitarles a participar en los mismos. Con ello los proveedores de dinero electrónico se darán a conocer a la población y explicarán la amplia gama de oferta de servicios que brindan, asimismo, deberá solicitarse a los proveedores de dinero electrónico que elaboren y presenten brochure que contenga información relacionada con la operatividad del dinero electrónico y su oferta de servicios.	Acta/Minuta de reunión que consigne los acuerdos obtenidos.	Secretaría Técnica de la Presidencia Proveedores de Dinero Electrónico actuales Banco Central de Reserva																				
4. Revisión de comentarios de industria y	Análisis de los comentarios realizados por los	Documento final con la propuesta de información	Secretaría Técnica de la		X																		

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
elaboración de documento final.	representantes de la industria de dinero electrónico.	del contenido a divulgar (actualizado con los comentarios realizados por la industria de dinero electrónico)	Presidencia Banco Central de Reserva												
5. Presentación y validación de documento final por parte de Presidencia de la República.	Validación del documento final con la información del contenido a divulgar, el rol y la forma que los proveedores de dinero electrónico promoverán su oferta de servicios en en los distintos espacios de divulgación del GOES. Además revisará y aprobará el contenido de los brochures diseñados por cada uno de los proveedores.	Documento con visto bueno de la Presidencia de la República.	Secretaría Técnica de la Presidencia			X									
6. Difusión de las campañas de promoción del dinero electrónico.	Divulgar en medios de comunicación y redes sociales la información de dinero electrónico difundida en los distintos espacios de divulgación del GOES.	Cápsulas televisivas y radiales, publicaciones en redes sociales de la información del dinero electrónico.	Secretaría Técnica de la Presidencia			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Revisión, retroalimentación y actualización de la promoción del dinero electrónico.	Revisión, retroalimentación y actualización de: -La información que se difunde del dinero electrónico -La forma en que se realiza la promoción del mismo.	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización.	Secretaría Técnica de la Presidencia				X				X				X

ESTRATEGIA 2: Fomentar la educación financiera para facilitar la comprensión y uso de los productos y servicios financieros relacionados con el dinero electrónico.

Se pretende que los diferentes sectores poblacionales de distintos municipios comprendan, de manera general y específica, lo que es el dinero electrónico, sus características, su funcionalidad y uso. Lo anterior incluye que los usuarios estén debidamente informados de la seguridad que proporcionan los medios tecnológicos, mediante los cuales se accede y administra el dinero electrónico; de esta manera, se busca desarrollar no sólo el conocimiento de mecanismos de protección al usuario, sino también la comprensión de la oferta de servicios financieros, que genere una mayor confianza en el usuario y fomente la demanda de servicios financieros móviles al alcance de todos los sectores poblacionales.

El completo cumplimiento supone la integridad y transparencia de la información y pretende el desarrollo de una cultura financiera, que favorezca el conocimiento de los productos y servicios financieros móviles por parte de los usuarios, así como la disposición de asumir un comportamiento responsable frente a los derechos y obligaciones propios del uso del dinero electrónico.

Para lograr la comprensión y uso de las billeteras electrónicas, así como la confianza de los usuarios en los medios tecnológicos mediante los cuales se accede al dinero electrónico, se plantean el proceso, objetivos y actividades de la estrategia.

Objetivo Estratégico:

OE 2.1 Fomentar en la población la comprensión de los conceptos relacionados con el uso dinero electrónico

Esta estrategia busca asegurar que los usuarios, tanto actuales como potenciales, puedan acceder fácilmente a la información relevante, fidedigna, completa, puntual y de factible comprensión sobre lo que es el dinero electrónico, sus características, su funcionalidad y uso. Esto les permitirá tomar decisiones más informadas y acertadas sobre lo que más les convenga, dadas sus características y necesidades específicas.

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo												
				Año 1				Año 2				Año 3				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Convocatoria de las instituciones encargadas del Programa de Educación Financiera de El Salvador.	El BCR como coordinador del Programa de Educación Financiera convoque reunión interinstitucional con los representantes de alto nivel del MINED, IGD, Defensoría del Consumidor y BANDESAL para abordar la temática relacionada con el	Acta/Minuta de Reunión que consigne los acuerdos obtenidos.	Banco Central de Reserva (BCR) Ministerio de Educación (MINED) Instituto de Garantía de Depósitos	X												

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	dinero electrónico dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.		(IGD) Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Defensoría del Consumidor												
2. Diseño del contenido relacionado con el dinero electrónico dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.	Diseño del contenido relacionado con el dinero electrónico (considerando aspectos conceptuales, procedimentales y actitudinales) dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.	Propuesta del contenido de dinero electrónico.	Banco Central de Reserva (BCR) Ministerio de Educación (MINED) Instituto de Garantía de Depósitos (IGD) Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Defensoría del Consumidor		X										
3. Discusión y validación del contenido relacionado con dinero electrónico.	Discusión, análisis y validación del contenido relacionado con el dinero electrónico dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.	Contenido del dinero electrónico revisado y validado.	Banco Central de Reserva (BCR) Ministerio de Educación (MINED) Instituto de Garantía de			X									

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
			Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Defensoría del Consumidor.												
6. Revisión y actualización del contenido del dinero electrónico.	Revisión y actualización del contenido relacionado con el dinero electrónico dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización el contenido relacionado con el dinero electrónico	Banco Central de Reserva (BCR) Ministerio de Educación (MINED) Instituto de Garantía de Depósitos (IGD) Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) Defensoría del Consumidor				X				X				X

ESTRATEGIA 3: Impulsar el uso de productos y servicios financieros relacionados con el dinero electrónico, que se adecúen a las necesidades de los distintos segmentos de la población.

Objetivos Estratégicos

OE 3.1 Incentivar el uso del dinero electrónico a través de alianzas con gobiernos locales

Los gobiernos locales ejecutan actividades de acercamiento directo con las necesidades de la población de un municipio, se caracterizan por atender los principales problemas que las afectan, además poseen el conocimiento de las características que definen a sus habitantes como son: la cultura, costumbres, hábitos, niveles de educación y comercio en la zona; también, por el nivel de compromiso y acercamiento que tienen con la población de su municipio, son un medio propicio para llegar a la mayor parte de ésta.

Los municipios claves para el desarrollo de este objetivo deben poseer características como:

- Actividad comercial con tendencia dinámica
- Receptores naturales de remesas
- Con poca o nula oferta de productos y servicios financieros
- Los habitantes deban de recorrer largas distancias para acceder a productos y servicios financieros

En ese sentido, con este objetivo se pretende impulsar, a través de los gobiernos locales de dichos municipios, acciones que mejoren los niveles de inclusión financiera, brindando información relacionada con el dinero electrónico, sus principales operaciones, ventajas e implicaciones de uso, que les permita optar por una nueva oferta de servicios financieros incluyentes, que se adapte mejor a sus necesidades, que dinamice el comercio local y que disminuya los costos transaccionales de la población.

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1. Conformar equipo técnico.	Conformación de un equipo técnico precedido por un coordinador de la Secretaría Técnica de la Presidencia, con la colaboración del personal especializado del BCR con dominio del tema dinero electrónico.	Conformación del equipo técnico.	Secretaría Técnica de la Presidencia Banco Central de Reserva	X																			
2. Elaboración de propuesta para impulsar dinero electrónico en municipios.	Diseño de propuesta para promover el dinero electrónico en los municipios, enfocándose en: -Jornadas de	Documento que contenga la propuesta para promover el dinero electrónico en	Secretaría Técnica de la Presidencia Banco	X																			

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	educación financiera -Pagos en tiendas -Pagos en mercados -Pago de impuestos y tasas municipales.	los municipios.	Central de Reserva												
3. Coordinación de esfuerzo con la industria del dinero electrónico.	Reunión con los actuales proveedores de dinero electrónico, a fin de exponerles propuesta sobre promover el dinero electrónico en los municipios, y contar con su participación. Con ello los proveedores se darán a conocer en los municipios y explicarán la amplia gama de oferta de servicios que brindan; además, solicitarles que realicen jornadas de educación financiera (dinero electrónico) a la población del municipio, a fin de brindarles la información necesaria, previo a la activación de un registro de dinero electrónico y la utilización de los servicios.	Acta/Minuta de reunión que consigne los acuerdos obtenidos.	Secretaría Técnica de la Presidencia Proveedores de Dinero Electrónico actuales Banco Central de Reserva												
4. Revisión de comentarios de industria y elaboración de documento final.	Análisis de los comentarios realizados por los representantes de la industria de dinero electrónico.	Documento final con la propuesta para promover el dinero electrónico en los municipios (actualizado con los comentarios y aportes realizados por la	Secretaría Técnica de la Presidencia Banco Central de Reserva												

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
8. Difusión de la propuesta para promover el dinero electrónico.	Reuniones de acercamiento entre los representantes de los principales comercios de cada municipio y los proveedores de dinero electrónico, para que estos les presenten la información relacionada con la operatividad y oferta de los servicios.	Acuerdos sobre alianzas entre principales comercios de los municipios y los proveedores de dinero electrónico.	Alcaldes Proveedores de Dinero Electrónico actuales Comercios de los municipios			X	X																
9. Divulgación de las actividades para promover el dinero electrónico.	Divulgar en medios de comunicación y redes sociales los eventos en los cuales se promueve el dinero electrónico en los municipios.	Cápsulas televisivas y radiales, publicaciones en redes sociales	Alcaldes			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Revisión, retroalimentación y actualización de la propuesta.	Revisión, retroalimentación y actualización de la propuesta, a fin de que se desarrolle en la mayor cantidad de municipios a nivel nacional.	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización.	Secretaría Técnica de la Presidencia				X				X											X	

OE 3.2 Masificar la entrega de bonos y subsidios gubernamentales por medio de dinero electrónico

Se pretende que los beneficiarios de bonos y subsidios los obtenga de manera segura y eficiente a través de dinero electrónico, lo cual permitirá a la población beneficiaria, disponer de medios y recursos adicionales para realizar pagos y compras de bajo monto, dinamizando el comercio local y reduciendo los costos transaccionales de dicha población.

Para el desarrollo de este objetivo estratégico es fundamental la participación y coordinación por parte del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), en lo que respecta el conocimiento de los beneficios y costos de trasladar a la población los diferentes bonos/subsidios a través de canales y productos novedosos, eficaces y seguros que el dinero en efectivo,

desarrollando una propuesta alternativa para la entrega de bonos/subsidios gubernamentales, por medio de dinero electrónico.

Se tendrán como municipios participantes, aquellos en los cuales se entregan bonos/subsidios, tales como:

- Programa de Apoyo Temporal al Ingreso (PATI).
- Bonos para la Salud y la Educación (relacionados con Comunidades Solidarias Rurales).

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1. Conformar equipo técnico.	Conformación de un equipo técnico precedido por un coordinador de la Secretaría Técnica de la Presidencia y del FISDL, con la colaboración del personal especializado del BCR con dominio del tema dinero electrónico.	Conformación del equipo técnico.	Secretaría Técnica de la Presidencia Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) Banco Central de Reserva	X																			
2. Elaboración de propuesta para pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico.	Diseño de propuesta alternativa para la entrega de bonos gubernamentales por medio de dinero electrónico. Los bonos gubernamentales a incluir serán: -Programa de Apoyo Temporal al Ingreso (PATI) -Bonos para la Salud y la Educación (relacionados con comunidades solidarias rurales)	Documento que contenga la propuesta alternativa para pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico	Secretaría Técnica de la Presidencia Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) Banco Central de Reserva	X																			
3. Coordinación de esfuerzo con la industria del dinero electrónico.	Reunión con los actuales proveedores de dinero electrónico, para presentarles propuesta alternativa de pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico, en la cual se definirá la planificación y funcionamiento de la	Acta/Minuta de reunión que consigne los acuerdos obtenidos.	Secretaría Técnica de la Presidencia Proveedores de Dinero Electrónico actuales		X																		

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	misma. Con ello el gobierno y los proveedores de dinero electrónico promoverán directamente con la población el uso del dinero electrónico; asimismo, se deberá solicitar que los proveedores que realicen jornadas de educación financiera (dinero electrónico) a la población de los municipios beneficiarios de los bonos gubernamentales, a fin de brindarles la información necesaria, previo a la activación de un registro de dinero electrónico y a la utilización de los servicios.		Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) Banco Central de Reserva												
4. Revisión de comentarios de industria y elaboración de documento final	Análisis de los comentarios realizados por los representantes de la industria de dinero electrónico.	Documento final con la propuesta para pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico (actualizado con los comentarios realizadas por la industria de dinero electrónico)	Secretaría Técnica de la Presidencia Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) Banco Central de Reserva		X										
5. Presentación y validación de documento final por parte de Presidencia	Validación del documento final con propuesta para entregar los bonos gubernamentales por medio de dinero electrónico; además,	Documento con visto bueno de la	Secretaría		X										

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
de la República	se revisará y aprobará el contenido de las jornadas de educación financiera (dinero electrónico) diseñados por cada uno de los proveedores para la población de los municipios beneficiarios de los bonos gubernamentales.	Presidencia de la República	Técnica de la Presidencia												
6. Difusión del pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico	Divulgar en medios de comunicación y redes sociales el pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico en los municipios beneficiados.	Cápsulas televisivas y radiales, publicaciones en redes sociales del uso del dinero electrónico	Secretaría Técnica de la Presidencia Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Revisión, retroalimentación y actualización del pago de bonos gubernamentales con dinero electrónico	Revisión, retroalimentación y actualización de: -El contenido de las jornadas de educación financiera realizada en los municipios beneficiados con bonos gubernamentales. -Los programas o bonos gubernamentales a pagar con dinero electrónico. -Inclusión de subsidios gubernamentales distribuidos por otras instituciones (Ministerio de Economía y Viceministerio de Transporte).	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización.	Secretaría Técnica de la Presidencia Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL)							X				X	

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
documento final.			Banco Central de Reserva												
7. Presentación y validación de documento final por parte de Presidencia de la República.	Validación del documento final con la propuesta para impulsar pagos de salarios por medio de dinero electrónico.	Documento con visto bueno de la Presidencia de la República	Secretaría Técnica de la Presidencia			X									
8. Difusión de la propuesta para impulsar pagos de salarios por medio de dinero electrónico	Reuniones de acercamiento entre los agremiados a las asociaciones empresariales, micro financieras y los proveedores de dinero electrónico, para que estos les presenten la información relacionada con el pago de salarios por medio de dinero electrónico, así como la oferta de los servicios relacionados.	Acuerdos sobre alianzas entre empresarios, micro financieras y los proveedores de dinero electrónico.	Representantes de asociaciones empresariales Empresarios Micro financieras Proveedores de Dinero Electrónico actuales			X	X								
9. Divulgación de las actividades para promover el dinero electrónico	Divulgar en medios de comunicación y redes sociales los eventos en los cuales se impulse los pagos de salarios por medio de dinero electrónico	Cápsulas televisivas y radiales, publicaciones en redes sociales	Asociaciones empresariales Micro financieras Proveedores de Dinero Electrónico actuales					X	X	X	X	X	X	X	X
10. Revisión, retroalimentación y actualización de la propuesta	Revisión, retroalimentación y actualización de la propuesta, a fin de que se desarrolle en la mayor cantidad de empresas a nivel nacional.	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización.	Secretaría Técnica de la Presidencia									X			X

OE 3.4 Fomentar el pago de becas gubernamentales a estudiantes de educación media, superior y técnica a través de dinero electrónico

Este objetivo considera incorporar el pago de becas gubernamentales a estudiantes de educación media y superior, a través de dinero electrónico, con lo cual se incrementa el número de registros de dinero electrónico entre la población, al incorporar a colectores o centros de educación media y superior dentro del ecosistema de dinero electrónico, potenciando los pagos y compras con el mismo.

Para el desarrollo de este objetivo estratégico es fundamental la participación y coordinación por parte del Ministerio de Educación (MINED) como ente rector de la educación en El Salvador, para elaborar la propuesta de becas gubernamentales a realizarse a través de dinero electrónico.

Inicialmente se tendrán en cuenta las siguientes becas gubernamentales:

- Fondo de Becas del Banco Central de Reserva de El Salvador, administrado por la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo FEPADE-
- Programa de Becas MEGATEC (Modelo Educativo Gradual de Aprendizaje Técnico y Tecnológico)
- Programa de Becas de la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE (Instituto Tecnológico Centroamericano- Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo)
- Programa de becas de la Universidad de El Salvador (UES).

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo																			
				Año 1				Año 2				Año 3											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1. Conformar equipo técnico.	Conformación de un equipo técnico precedido por un coordinador de la Secretaría Técnica de la Presidencia y del Ministerio de Educación, con la colaboración del personal especializado del BCR con dominio del tema dinero electrónico.	Conformación del equipo técnico.	Secretaría Técnica de la Presidencia Ministerio de Educación (MINED) Banco Central de Reserva		X																		
2. Elaboración de propuesta para pago de becas gubernamentales y privadas con dinero electrónico.	Diseño de propuesta alternativa para entregar las becas gubernamentales por medio de dinero electrónico. Las becas gubernamentales a incluir serán: -Fondo de Becas del Banco Central de Reserva de El	Documento con la propuesta alternativa para pago de becas gubernamentales y privadas con dinero electrónico.	Secretaría Técnica de la Presidencia Ministerio de Educación (MINED) Banco Central de Reserva		X																		

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	<p>Salvador, administrado por la Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE)</p> <p>-Programa de Becas MEGATEC</p> <p>-Programa de Becas de la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE (Instituto Tecnológico Centroamericano-Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo)</p> <p>-Programa de becas de la Universidad de El Salvador (UES)</p>														
3. Coordinación de esfuerzo con la industria del dinero electrónico.	<p>Reunión con los actuales proveedores de dinero electrónico, para presentarles propuesta alternativa de pago de becas gubernamentales con dinero electrónico, en la cual se definirá la planificación y funcionamiento de la misma.</p> <p>Con ello el gobierno y los proveedores de dinero electrónico promoverán directamente con los estudiantes becarios el uso del dinero electrónico; asimismo, se deberá solicitar que los proveedores que realicen jornadas de</p>	Acta/Minuta de reunión que consigne los acuerdos obtenidos.	<p>Secretaría Técnica de la Presidencia</p> <p>Proveedores de Dinero Electrónico actuales</p> <p>Ministerio de Educación (MINED)</p> <p>Banco Central de Reserva</p>												

Actividad	Descripción	Producto	Entidades Involucradas	Plazo											
				Año 1				Año 2				Año 3			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Difusión del pago de becas gubernamentales con dinero electrónico	Divulgar en medios de comunicación y redes sociales el pago de becas gubernamentales con dinero electrónico a los estudiantes beneficiados	Cápsulas televisivas y radiales, publicaciones en redes sociales del uso del dinero electrónico para el pago de becas gubernamentales.	Secretaría Técnica de la Presidencia Ministerio de Educación (MINED)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Revisión, retroalimentación y actualización del pago de becas gubernamentales con dinero electrónico	Revisión, retroalimentación y actualización de: -El contenido de las jornadas de educación financiera (dinero electrónico) realizada a los estudiantes beneficiados con becas gubernamentales. -Los programas o becas gubernamentales a pagar con dinero electrónico. - Inclusión de becas otorgadas por entidades privadas.	Informe ejecutivo con los resultados de la revisión y actualización.	Secretaría Técnica de la Presidencia Ministerio de Educación (MINED)				X				X				X

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Históricamente el Banco Central de Reserva ha sido la institución encargada de promover la estabilidad del sistema financiero y contribuir al desarrollo económico del país, con el paso del tiempo ha evolucionado en diferentes etapas, lo cual le ha permitido adquirir nuevas funciones y responsabilidades. Actualmente como parte de sus principales áreas estratégicas está la de promover un sistema financiero de carácter inclusivo, seguro y eficiente, capaz de brindar acceso y confianza a la población. El Banco Central consiente de esa enorme responsabilidad ha realizado una serie de esfuerzos técnicos para fortalecer la inclusión financiera en El Salvador, y ha desarrollado un marco legal que respalda la creación de nuevos productos financieros como el dinero electrónico.
2. La inclusión financiera es un tema que ha tomado relevancia para organismos internacionales, reguladores del sistema financiero y formuladores de políticas pública, el Banco Mundial y la AFI han realizado esfuerzos para que las personas que no tienen acceso a servicios financieros formales provenientes de países emergentes o en desarrollo, sean parte de políticas públicas que conlleven a sistemas financieros inclusivos. En ese sentido, los continentes de África y Asia fueron los pioneros en inclusión financiera y referentes en el desarrollo de los servicios financieros móviles; a la vez América Latina ha logrado importantes avances, ya que países como Paraguay, Perú, Colombia y Ecuador han adaptado a sus condiciones y realidades las mejores prácticas y modelos de negocios más exitosos relacionado con el dinero electrónico, enfocados en un objetivo en común, generar crecimiento económico y mejorar las condiciones a la población.
3. Para la realización del diagnóstico de la situación actual del dinero electrónico en El Salvador, se utilizaron como herramientas de análisis: las encuestas de demanda de servicios financieros y capacidades financieras publicadas por el BCR, los resultados de las entrevistas realizadas a los tres proveedores de dinero electrónico (TIGO Money, Mobil Money y Pagos 724) y el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter. A través de ello se determinó que en El Salvador:

- a) Los indicadores de inclusión financiera reflejan que un 23% de la población está bancarizada, que el 12% ha obtenido un préstamo, el 79% posee un teléfono celular, el 4% utiliza banca móvil y el nivel de educación financiera es de 10.29 puntos de un máximo de 20, lo que significa que existen oportunidades reales de promover el dinero electrónico y fortalecer los niveles de inclusión financiera.
 - b) El modelo de negocio para el funcionamiento del dinero electrónico permite tanto a las instituciones financieras como a otras instituciones proveer dinero electrónico, a fin de generar una libre competencia y permitir que los usuarios tengan una oferta de servicios más amplia que se adapte a sus necesidades, lo que ha sido aprovechado por los actuales proveedores de dinero electrónico para brindar a la población no bancarizada, a través de la billetera electrónica una opción que les facilita sus operaciones de pago y transferencias, y que representa un primer paso para ser parte del sistema financiero formal.
 - c) El actual marco regulatorio (jurídico-normativo) es capaz de generar confianza y seguridad jurídica tanto a los actuales proveedores de dinero electrónico como a los potenciales para desarrollar el modelo de negocio, estableciéndose esquemas de operación, regulación, supervisión y de competencia, lo que brinda a los usuarios certidumbre en el uso del dinero electrónico.
4. De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, se determinó que en la actualidad existen condiciones favorables en el país tanto a nivel de mercado, de gobierno y de sus diferentes instituciones, principalmente a nivel del Banco Central de Reserva, en impulsar, fomentar y desarrollar el uso del dinero electrónico como parte de las políticas públicas que buscan facilitar el acceso y uso de los servicios financieros a toda la población, con mayor énfasis en los grupos más vulnerables. En este conjunto de esfuerzos integrados interinstitucionales, resulta ser nuestra propuesta titulada “consultoría para promover el uso del dinero electrónico en la población no bancarizada, como insumo para impulsar la inclusión financiera en el salvador, periodo 2017-2019”, una oportunidad estratégica de apoyo en el esfuerzo permanente por mejorar la calidad de vida de la población no bancarizada y fortalecer la inclusión financiera en El Salvador mediante el uso del dinero electrónico.

5.2 Recomendaciones

1. Es importante que el Banco Central de Reserva (BCR) en conjunto con el Ministerio de Educación (MINED), Instituto de Garantía de Depósitos (IGD), Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) y la Defensoría del Consumidor, realicen un concientización y cambio de patrones culturales en el uso del dinero electrónico a través de la introducción de un fuerte componente en los programas de educación financiera como un eje transversal que permita fomentar el uso del dinero electrónico, ya que se vuelve un instrumento fundamental para lograr que la población no bancarizada comprenda la oferta de servicios financieros digitales y favorecer el uso responsable de estos. En dicho componente debe hacerse énfasis en qué con su uso, se obtendrán beneficios asociados a la reducción de costos de transacción, el acercamiento de servicios financieros, la reducción de riesgos operativos y de seguridad y eficiencia operativa; lo anterior conducirá a mejorar la inclusión financiera en la población.
2. Actualmente se cuenta con un marco regulatorio robusto para el desarrollo del dinero electrónico; sin embargo, es importante que instituciones como el Ministerio de Hacienda se sumen a los esfuerzos de inclusión financiera y en conjunto con el Banco Central de Reserva lo armonicen con relación a otras leyes financieras/tributarias (tales como la Ley del impuesto a las operaciones financieras) que suponen un desincentivo a su uso, así como otras normativas que deberán fortalecerse para garantizar tanto a los proveedores de dinero electrónico una sana y transparente competencia en el mercado como a los usuarios la protección y seguridad en las operaciones con dinero electrónico. Además se torna esencial que a consecuencia de los cambios tecnológicos, la madurez del mercado y el desarrollo del modelo de negocio, el Banco Central de Reserva promueva reformas oportunas al marco regulatorio actual, para adaptarlo a esas nuevas condiciones o cambios y que permita el desempeño adecuado del dinero electrónico.
3. El éxito del uso del dinero electrónico depende en gran medida de la comodidad y seguridad que se brinde a los usuarios, por lo que se recomienda a los proveedores de dinero electrónico ofrecer plataforma tecnológicas y aplicaciones que sean amigables y fáciles de operar, que les permita a los usuarios realizar operaciones de manera ágil,

segura, sencilla y confiable a bajos costos, capaces de ser operadas por personas con diferentes niveles de alfabetización y en teléfonos de todo tipo.

4. Es importante que el Banco Central de Reserva, continúe aprovechando los vínculos hasta ahora establecidos con organismos internacionales multilaterales de los cuales El Salvador forma parte así como la lecciones aprendidas de otros países, para implementar acciones estratégicas relacionadas a fortalecer el uso dinero electrónico y lograr una transferencia permanente y sistemática de conocimiento de dichos países y organismos con relación al modelo de negocio y marco regulatorio, que permita tropicalizar a las particularidades del país las mejores prácticas y conlleve a lograr que la población haga uso eficiente y eficaz del dinero electrónico.

5. Se recomienda al Banco Central de Reserva que sumado a los esfuerzos actuales que está desarrollando, considere las estrategias diseñadas en el presente trabajo de consultoría como insumo para promover el uso del dinero electrónico como elemento dinamizante que impulse la inclusión financiera en El Salvador.

GLOSARIO

Asequibles: Servicios o productos que pueden ser conseguidos o alcanzados.

Banca móvil (m-banking): El uso de un teléfono celular para tener acceso a servicios financieros y llevar a cabo operaciones financieras. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, tales como visualizar la información financiera en el teléfono celular de un cliente bancario.

Bancarización: Formación de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles.

B2G: Pago de negocio a gobierno.

B2P: Pago de negocio a persona.

Billetera electrónica: es el registro virtual asociado a una cuenta de dinero electrónico en la que constan las transacciones efectuadas en el sistema mediante un dispositivo móvil u otros mecanismos definidos para su uso.

Corresponsal: Cualquier tercero que actúa en nombre de un banco u otro proveedor de servicios financieros (incluyendo un emisor o distribuidor de dinero electrónico) para tratar directamente con los clientes. El término 'corresponsal' se utiliza comúnmente aun si no existe una relación entre el mandante y el corresponsal de conformidad con las leyes del país de que se trate.

Depósito: Intercambio de efectivo por valor electrónico (dinero electrónico).

Dinero electrónico (e-money): Tipo de valor monetario que se registra en forma electrónica y que, por lo general, se considera cuenta con los siguientes atributos: (i) se emite a la recepción de fondos por un monto con un valor no menor al valor del dinero electrónico emitido, (ii) se almacena en un dispositivo electrónico (por ejemplo, un chip, tarjeta de prepago, teléfono celular o sistema de cómputo), (iii) se acepta como medio de pago por otras partes que no sean el emisor, y (iv) puede convertirse en efectivo.

Emisor de dinero electrónico: Entidad que inicialmente emite dinero electrónico contra la recepción de fondos. Algunos países solamente permiten que los bancos emitan dinero electrónico (Modelo basado en la banca), mientras que otros países permiten que las entidades no bancarias emitan dinero electrónico (Modelo basado en entidades no bancarias).

G2P: Pago de gobierno a persona.

Interconectividad: La capacidad de permitir una conexión tecnológica entre dos o más esquemas o modelos de negocio, tales como un banco o proveedor de servicios de pago y una red de pagos internacional o regional. Explicación adicional La interconectividad con un esquema de pagos (por ejemplo, Visa o Mastercard) requiere que un banco lleve a cabo un proceso de certificación.

Inclusión financiera: Proceso por el que se incorpora población al sistema financiero formal. Los individuos sin recursos no cuentan, por lo general, con propiedades registradas, nómina o ingresos regulares, trabajo fijo o aval, lo cual lo convierte en un perfil de cliente alejado de los requisitos de la mayoría de las entidades bancarias tradicionales para abrir una cuenta o acceder al crédito. La inclusión financiera procura ofrecer alternativas eficientes y seguras a los servicios financieros informales (a menudo vinculados con la usura), impulsando su capacidad para emprender y su desarrollo profesional y personal.

Límites de saldo y operaciones: Límites establecidos en operaciones de la cuenta, tales como límite máximo de saldo, montos máximos de operaciones y frecuencia de operaciones. Son importantes los límites en las cuentas porque pueden ayudar a reducir el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Modelo basado en la banca: Modelo de negocio de servicios financieros móviles (liderado por bancos o liderado por entidades no bancarias) en el cual (i) el cliente tiene una relación contractual con el banco y (ii) el banco cuenta con licencia o está autorizado de otra manera por el ente regulador para proveer el servicio o los servicios financieros.

Modelo basado en entidades no bancarias: Modelo de negocio de servicios financieros móviles (liderado por bancos o por entidades no bancarias) en el cual (i) el cliente tiene una relación contractual con una entidad no bancaria proveedora de servicios financieros y (ii) la entidad no bancaria cuenta con licencia o está autorizada de otra manera por el ente regulador para proveer el servicio o los servicios financieros.

Modelo liderado por bancos: Modelo de negocio de servicios financieros móviles (basado en la banca o basado en entidades no bancarias) en el cual el banco es el principal impulsor del producto o servicio, normalmente tomando la iniciativa en cuanto a la mercadotecnia, asignación de marcas, y administración de la relación con los clientes.

Modelo liderado por entidades no bancarias: Modelo de negocio de servicios financieros móviles (basado en la banca o en entidades no bancarias) en el cual la entidad no bancaria es la principal impulsora del producto o servicio, normalmente tomando la iniciativa en cuanto a la mercadotecnia, asignación de marcas, y administración de la relación con los clientes.

Monedero móvil (m-wallet): Almacén de dinero electrónico asociado al celular, que permite realizar operaciones como pagos y trasposos desde el terminal, por lo general sin necesidad de asociarse a una cuenta bancaria. No obstante, el prestatario de servicios sobre un monedero electrónico sí suele almacenar los fondos en una entidad financiera en una cuenta agregadota o pool de cuentas. Técnicamente, el monedero es un repositorio de datos que alberga suficiente información como para facilitar una transacción financiera desde un terminal móvil, y la inteligencia necesaria para traducir una instrucción del consumidor a través de una aplicación en su terminal móvil en un mensaje que pueda usar una entidad autorizada para cargar contra un almacén de dinero electrónico. La interpretación empleada en este estudio es más restrictiva que

la empleada por la gsm (que amplía el almacén de valor contra el que pueden cargar los instrumentos de pago a cuentas bancarias).

No Bancarizados: Clientes que no tienen una cuenta bancaria o una cuenta para transacciones en una institución financiera formal.

Operador de redes móviles: Empresa que cuenta con una licencia emitida por el gobierno para prestar servicios de telecomunicaciones a través de dispositivos móviles.

P2B: Pago de persona a negocio.

P2G: Pago de persona a gobierno.

P2P: Pago de persona a persona.

Pagos móviles (m-payments): Transacciones financieras que se realizan por medio de un dispositivo móvil como el teléfono celular, generalmente asociado a una cuenta bancaria.

Pago electrónico (e-payment): Pago realizado mediante una transferencia electrónica de fondos (TEF).

Plataforma: El hardware y software que permiten la provisión de un servicio de dinero móvil.

Remesas: Transferencias de dinero de los trabajadores emigrantes a su país de origen. También pueden incluir los emigrantes de poblaciones rurales a las ciudades dentro de un mismo país.

Retiro: Intercambio de valor electrónico (dinero electrónico) por efectivo.

Servicios financieros móviles (SFM): El uso de un teléfono celular para tener acceso a servicios financieros y llevar a cabo operaciones financieras. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, tales como visualizar la información financiera en el teléfono celular de un usuario.

Transferencia electrónica de fondos (TEF): Transferencia de fondos iniciada a través de una terminal electrónica, teléfono, computadora o cinta magnética para efecto de ordenar, instruir o autorizar a una institución financiera el abono o cargo a la cuenta bancaria o cuenta de dinero electrónico de un consumidor.

USSD (Unstructured Supplementary Service Data). Es un servicio estándar de las redes móviles con tecnología GSM que permite la transmisión de información sobre los canales de señalización y que ofrece una alternativa a los canales tradicionales de datos (GPRS, UMTS) para acceder a servicios interactivos de información desde cualquier dispositivo móvil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. Documentos relacionados:

- ✓ Center for Financial Inclusion (como se citó en Regulación para Corresponsales Financieros: Un medio para impulsar la Inclusión Financiera, Idis Villalta, Boletín Económico 2015-02 (Marzo-Abril), Banco Central de Reserva de El Salvador.).
- ✓ Uribiola Pablo, Abril 2015, Situación Económica Digital, Dinero Electrónico en Latinoamérica, BBVA Research.
- ✓ Reynaldo Marconi, noviembre 2014, El milagro de inclusión financiera La industria micro financiera de Bolivia (1990-2013).
- ✓ Boletín Económico BCR, 2016-01, Innovación a través del Dinero Electrónico y depósitos en cuentas de ahorro con requisitos simplificados.
- ✓ Banco Central del Ecuador y AFI, 2012, Inclusión Financiera aproximaciones teóricas y prácticas.
- ✓ Emilio Ontiveros Baeza, Álvaro Martín Enríquez, Santiago Fernández de Lis, Ignacio Rodríguez Téubal y Verónica López Sabater, Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina (2009).
- ✓ Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro, Gobierno de El Salvador.
- ✓ Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), noviembre 2010.
- ✓ Innovaciones en Inclusión Financiera, a través del Dinero Electrónico y de la Cuentas Simplificadas (BCR Marzo 2016).
- ✓ Almazán Mireya y Frydrych Jennifer, Servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe: Situación actual, modelos comerciales y enfoques regulatorios(GSMA), Mayo 2015
- ✓

B. Sitios en internet:

- ✓ Sri Mulyani Indrawati 23/03/2015. Inclusión financiera: Un trampolín hacia la prosperidad (Banco Mundial), <http://blogs.worldbank.org/voices/es/inclusion-financiera-un-trampolin-hacia-la-prosperidad>

- ✓ German Romero, 30/08/2016 , El e-money está cada día más fuerte en El Salvador, Revista El Economista.net, <http://www.eleconomista.net/2016/08/30/el-emoney-esta-cada-dia-mas-fuerte-en-el-salvador>
- ✓ Página web del Banco Mundial :
<http://datos.bancomundial.org/indicador/FM.LBL.BMNY.CN?locations=SV>
- ✓ Páginas web de:
 PNUD: <http://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/regioninfo.html>;
 WEF: <https://www.weforum.org/es/agenda/2016/01/america-latina-es-la-region-mas-desigual-del-mundo-asi-es-como-lo-solucionamos/> y
 CEPAL: <http://www.cepal.org/es/articulos/2016-america-latina-caribe-es-la-region-mas-desigual-mundo-como-solucionarlo>.
- ✓ Páginas web de:
 Daviplata: https://daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata!/ut/p/b1/04_Sj9S1MDQzNzA3NzLVj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGizOKNLQJN_LycjHydHR2dDRwDvS0tHY_NMDTwNDYEKIoEKDHAARwNC-sP1o8BKTnw9fQxdzQIczQJC3AwczdxcPY18jY3cHY2hCvBY4eeRn5uqnXuVY-mp66gIAJfMIl8!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
 Transfer Aval: <https://www.avvillas.com.co/avvillas/Minisitios/Transfer/index.html>
 Ahorro a la Mano: <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/productos-servicios/cuentas/ahorro/transaccional/ahorro-a-la-mano>

ANEXOS

ANEXO N° 1 Cuadro resumen de experiencias de países latinoamericanos que han Implementado el Dinero Electrónico:

Análisis/País	Paraguay	Perú	Colombia	Ecuador
<p>Experiencias</p>	<p>1) El iniciar implementando una política de seguimiento y aprendizaje permite a la industria conocer la realidad del negocio y liderar su desarrollo en el país, de manera que al momento de regular se tiene claro cuáles son las necesidades del mercado y los consumidores.</p> <p>2) Al realizar un constante seguimiento a la industria por parte del regulador financiero, genera un diálogo abierto y sincero.</p> <p>3) Es necesario estructurar instancias de coordinación institucional que faciliten una implementación organizada y armónica de una política de inclusión financiera.</p>	<p>Debido a los avances en materia regulatoria, Perú fue nombrado – por segunda vez consecutiva – por The Economist Intelligence Unit, en su informe anual “Microscopio Global 2015: Análisis del entorno para la inclusión financiera” como el país con el ambiente más favorable en el mundo para desarrollar la inclusión financiera; evaluando las reformas dadas y el progreso de la misma a través de los años.</p>	<p>La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) se identifica cuatro líneas claves: el uso de los servicios financieros, el sector rural, las pymes y la educación financiera.</p> <p>En particular se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La creación y regulación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos; ✓ La creación del producto Crédito de Consumo de Bajo Monto; ✓ El impulso regulatorio al Factoraje y a las garantías mobiliarias; ✓ Los ajustes al programa público de apoyo al microcrédito rural en cabeza de FINAGRO. <p>En conclusión el Gobierno Nacional ejecutó en su Plan de Desarrollo la meta de reducir el uso del efectivo.</p>	<p>El plan del Banco Central del Ecuador (BCE) consistió en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar, gestionar y administrar el nuevo Sistema de Dinero Electrónico (SDE), ✓ Que mejore la inclusión de los sectores marginales del país a los servicios financieros, ✓ Con su consecuente efecto positivo en la inclusión económica, social y reducción de la pobreza. <p>El SDE es un modelo diferente al resto de los implementados en Latinoamérica; lo cual se atribuye a que la entidad central es la que gestiona y administra el sistema de dinero electrónico de todo el Ecuador, con la intención de asegurar que personas, bancos operadoras y cualquier actor involucrado tenga acceso al dinero electrónico.</p>

Análisis/País	Paraguay	Perú	Colombia	Ecuador
<p>Modelo de Negocio</p>	<p>La Resolución 6 contiene un modelo de dinero móvil en el que los fondos que los usuarios depositan en sus cuentas móviles se encuentran colocados de manera previa en un fideicomiso de garantía administrado por un banco. Los fondos que administra el banco no pueden ser intermediados por el emisor de dinero electrónico y deben, en todo momento, equivaler en monto al valor de la totalidad del dinero electrónico en las billeteras electrónicas de todos los clientes y los puntos de distribución. Con este modelo se minimiza los riesgos de liquidez y salvaguarda los fondos de manera firme. Es de destacar que Paraguay es uno de los pocos mercados en el mundo, que permite realizar la apertura de una billetera electrónica de manera remota, no estando obligado a llenar formularios escritos</p>	<p>La Ley de Dinero Electrónico generó los cimientos del Modelo Perú, que consiste en un ecosistema de pagos móviles para los sectores más vulnerables. Bim una billetera electrónica, en la que todos los Peruanos que poseen un celular (+ del 90% de la población) pueden realizar transacciones de dinero sin tener que acercarse a una institución financiera, ni abrir una cuenta bancaria. Ganando eficiencia en la economía de los usuarios y en la economía peruana, generando formalización e información derivada del perfil transaccional de los usuarios de Bim, insumos para que las entidades financieras creen nuevos productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de estos nuevos clientes.</p>	<p>La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia lidera la estrategia interinstitucional denominada Proyecto F, con la cual se busca reducir el uso excesivo del dinero en efectivo y masificar los medios de pagos electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En su primera etapa, se realizó un diagnóstico para mejorar el entendimiento sobre el uso del efectivo en Colombia. ✓ Luego con la mejor comprensión del problema, se estructuró el Proyecto F en tres estrategias o ejes de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> (i) recaudos públicos, (ii) pagos electrónicos e (iii) interoperabilidad. <p>La interoperabilidad de productos y canales, es una condición para lograr establecer un ecosistema de pagos en el que múltiples actores heterogéneos puedan comunicarse de una manera fluida y eficiente.</p>	<p>El SDE es el conjunto de: operaciones, mecanismos, procedimientos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, móviles, tarjetas inteligentes. El SDE es administrado por el BCE, garantiza que todos los ciudadanos y residentes del país sin importar su condición social y económica, puedan abrir una cuenta de dinero electrónico y asociar a la misma un monedero electrónico. Accediendo a beneficios como: reducción de los gastos de transacción, acceso a productos financieros, acceso a redes de gobierno, adquiriendo mayor información y generando transparencia de los mercados que le afectan.</p>

Análisis/País	Paraguay	Perú	Colombia	Ecuador
<p>Marco Regulatorio</p>	<p>La Resolución 6 crea una autorización nueva que permite a entidades distintas a bancos, (como a los operadores), crear una Entidad de Medio de Pago Electrónico (EMPE) para procesar, administrar y/o prestar servicios relacionados a medios de pagos electrónicos a través de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Las EMPE deben aplicar las Medidas de Debida Diligencia Abreviada, consistentes en completar, por cada cliente, el formulario de identificación con los datos básicos requeridos.</p> <p>Asimismo, las EMPEs quedan obligadas a reportar cualquier información sospechosa a las autoridades.</p> <p>Además permite a las EMPE formar una red de Agentes y Puntos de venta para la distribución del dinero electrónico.</p>	<p>Para el desarrollo de una plataforma interoperable y un producto como Bim requirió que: a partir de un grupo de trabajo en la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), se ejecutará el proyecto de la industria financiera, tomando acuerdos claves en la definición de la interoperabilidad en tres niveles (entre billeteras de todos los participantes, entre operadores de telefonía y entre puntos de atención al público, los agentes).</p> <p>En 2015 para implementar Modelo Perú y lanzar Bim se creó una empresa (Pagos Digitales Peruanos) que brinda el servicio de operación de la cuentas de dinero electrónico de los emisores que trabajen con Bim.</p>	<p>Se creó un nuevo tipo de entidad financiera (Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos, o SEDPEs) que, bajo una licencia financiera simplificada, están autorizadas para recaudar fondos del público a través de “depósitos electrónicos”.</p> <p>Las SEDPEs ofrecen depósitos electrónicos con las mismas características que los ofrecidos por los bancos, es decir, ser remunerados y están cubiertos por el Fondo de Garantía para Entidades Financieras. Sin embargo, puesto que las SEDPEs no están sujetas a la misma regulación y supervisión que los bancos, no están autorizadas para realizar intermediación financiera y deben mantener el 100 % de los fondos recaudados en depósitos a la vista. La ley también establece que las SEDPEs se encuentran bajo la tutela del supervisor financiero (Superintendencia Financiera).</p>	<p><i>El sistema de dinero electrónico está compuesto por diferentes actores:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Emisor y Administrador (BCE) 2) Entidades reguladoras 3) Canales tecnológicos (Operadoras telefónicas fijas y móviles, satelitales, de TV, otros). 4) Macro agente (empresas e instituciones públicas y privadas); las cuales mantienen una red de establecimientos de atención al cliente y están en la capacidad de adquirir dinero móvil, distribuirlo o convertirlo en especies monetarias conforme los procedimientos que establecidos por el BCE. 5) Centros transaccionales (Todas las oficinas de atención de los macro agentes, directas o corresponsales). 6) Personas individuales.

Anexo N°2 Guía de Entrevista a Empresas Proveedores de Dinero Electrónico



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS MAESTRIA EN CONSULTORIA EMPRESARIAL



GUIA DE ENTREVISTA EMPRESAS PROVEEDORES DE DINERO ELECTRONICO

Objetivo de la entrevista: Conocer el modelo de negocio, retos, desafíos y expectativas de las empresas proveedoras de dinero electrónico que prestan servicios financieros móviles; para servir de insumos en el diseño de estrategias que promuevan la inclusión financiera en El Salvador. Esta entrevista es de carácter anónimo, para fines académicos y cuyos resultados serán para uso del Banco Central de Reserva de El Salvador.

1. ¿Cuáles son los tipos de operaciones/transacciones financieras que ofrece actualmente a sus clientes?

- a. P2P (pago de persona a persona)
- b. P2B (pago de persona a negocio)
- c. P2G (pago de persona a gobierno)
- d. B2P (pago de negocio a persona)
- e. B2G (pago de negocio a gobierno)
- f. G2P (pago de gobierno a persona)
- g. Acreditación de dinero electrónico
- h. Retiro de dinero electrónico
- i. Pago a través de agente
- j. Pago de remesas internacionales
- i. Otros (especifique): _____

2. ¿Cuál es el volumen promedio mensual por tipo de transacción?

3. ¿Cuál es el promedio mensual en dólares al que asciende cada tipo de transacción?

4. ¿Cuál es la plataforma móvil que utilizan para ofrecer sus servicios financieros?

5. ¿Considera que dicha plataforma es un canal adecuado, confiable y seguro para proveer dinero electrónico?

6. ¿Considera que dicha plataforma es un canal amigable, rápido y conveniente para ser utilizado por los distintos segmentos poblacionales?, por favor explique:

7. ¿Cuál es el segmento de mercado poblacional al cual está dirigido su oferta de servicios financieros móviles?
8. ¿Según su experiencia en el mercado, por favor describa las necesidades de los usuarios del dinero electrónico?
9. ¿Asimismo por favor explique las acciones tomadas por la empresa para atender las necesidades de los usuarios del dinero electrónico?
10. ¿Quiénes son sus agentes (establecimientos) afiliados para la prestación de los servicios financieros móviles?
11. ¿Cuál es el servicio financiero móvil más demandado en los establecimientos de sus agentes afiliados?
12. ¿Cuántos establecimientos aproximadamente poseen sus agentes afiliados por departamento y/o municipio?
13. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos que enfrentan la red de agente afiliados para su operatividad?
14. ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos para el desarrollo del dinero electrónico en El Salvador?
15. ¿Qué acciones están dispuestos a realizar para promover el uso del dinero electrónico por parte de la población?
16. ¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento para el corto, mediano y largo plazo?
17. ¿Cuáles considera que son los aspectos del marco regulatorio actual que facilitan y/o limitan el uso del dinero electrónico?
18. ¿Considera que el marco regulatorio actual les brinda seguridad jurídica para la continuidad de su negocio?
19. ¿Considera que la educación financiera es un elemento clave para el desarrollo de los servicios financiero móviles en El Salvador?, por favor explique:
20. ¿Qué acciones considera que deben realizarse para informar y/o educar a la población sobre el uso del dinero electrónico?

21. ¿Considera que los canales y servicios que prestan, proveen las garantías necesarias para la protección del consumidor financiero? Por favor explique
22. ¿Cuáles considera que son los retos y desafíos que enfrentan para el desarrollo del dinero electrónico?
23. ¿Según su experiencia, por favor describa los beneficios generados por la inclusión financiera?
24. ¿Cuáles considera que son los municipios estratégicos en los que se podría implementar una prueba piloto para el uso del dinero electrónico?
25. ¿Cuáles considera que serían los factores claves de éxito para implementar dicha prueba piloto Por favor explique
26. Según su perspectiva empresarial, ¿Cuál es el Rol de Banco Central de Reserva en la implementación del dinero electrónico?

Anexo N° 3 Resultados de la Entrevista a Empresas Proveedores de Dinero Electrónico

A continuación se presenta de forma consolidada las respuestas de los proveedores de dinero electrónico:

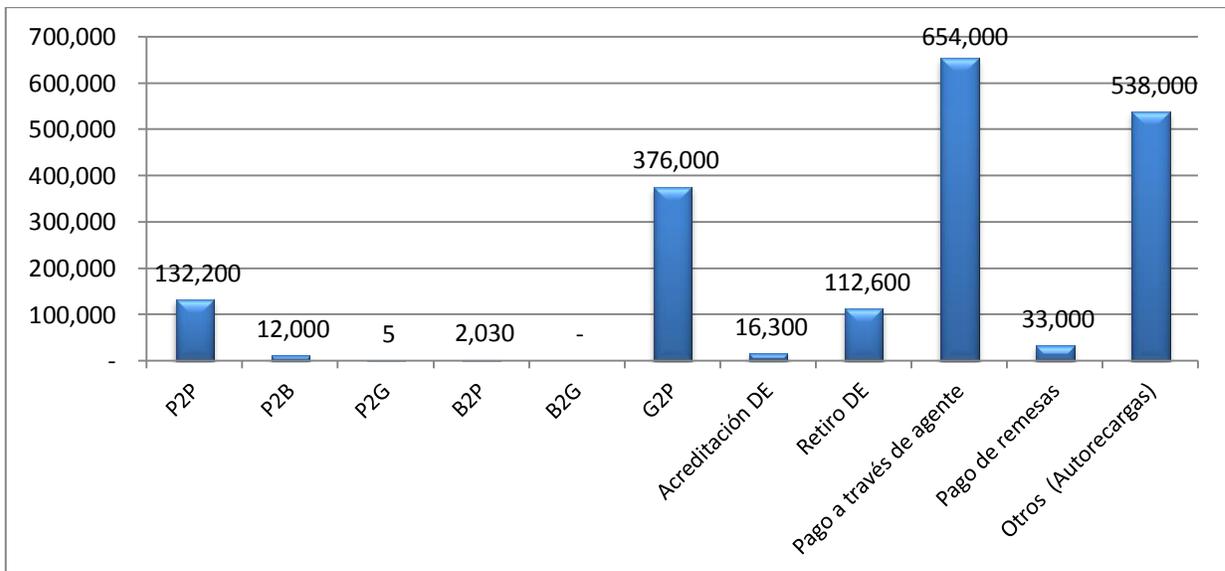
1. ¿Cuáles son los tipos de operaciones/transacciones financieras que ofrece actualmente a sus clientes?

En general las sociedades proveedores de dinero electrónico ofrecen una alta gama de servicios financieros relacionados con el Dinero Electrónico, a excepción del servicio P2G (pago de persona a gobierno), modalidad aun no explotada por los PDE.

k. P2P (pago de persona a persona)	si
l. P2B (pago de persona a negocio)	si
m. P2G (pago de persona a gobierno)	no
n. B2P (pago de negocio a persona)	si
o. B2G (pago de negocio a gobierno)	si
p. G2P (pago de gobierno a persona)	si
q. Acreditación de dinero electrónico	si
r. Retiro de dinero electrónico	si
s. Pago a través de agente	si
t. Pago de remesas internacionales	si
i. Otros (especifique): Aautorecargas	si

2. ¿Cuál es el volumen promedio mensual por tipo de transacción?

Volumen de transacciones promedio mensual por tipo de transacción

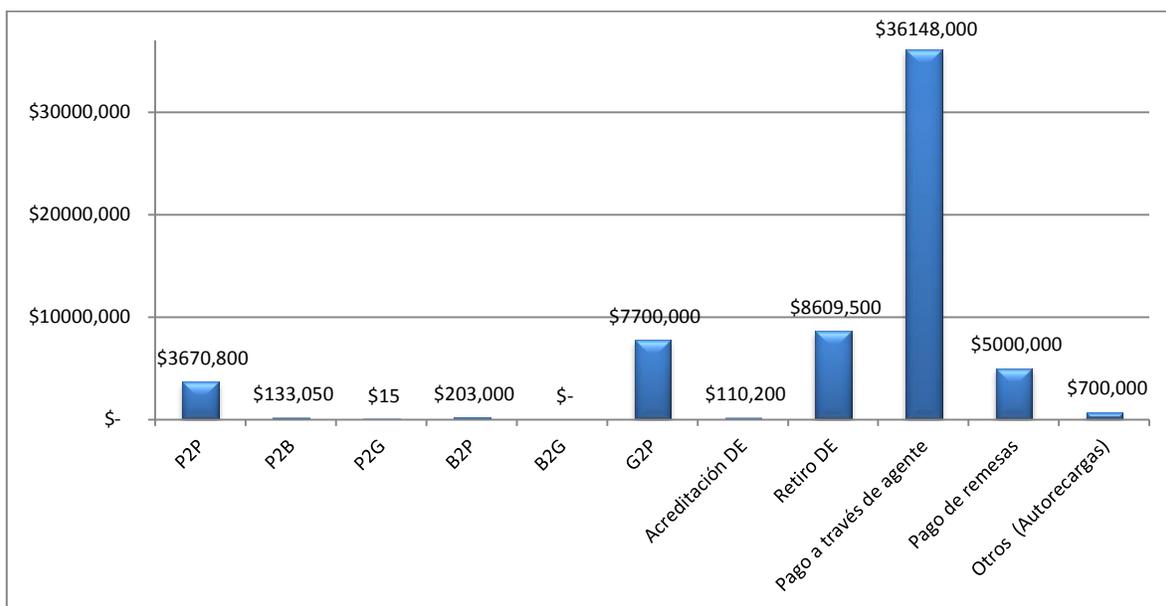


Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista a empresas proveedores de dinero electrónico

Los Pagos a través de agente, las Autorecargas y las transferencias G2P (pago de gobierno a persona), son los servicios más demandados en las empresas proveedoras de dinero electrónico.

3. ¿Cuál es el promedio mensual en dólares al que asciende cada tipo de transacción?

Promedio mensual de transacciones (dólares)



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista a empresas proveedoras de dinero electrónico

Los Pagos a través de agente, el retiro de Dinero Electrónico y las transferencias G2P (pago de gobierno a persona) son los servicios que mayor flujo monetario representan para las empresas proveedoras de dinero electrónico.

4. ¿Cuál es la plataforma móvil que utilizan para ofrecer sus servicios financieros?

Los proveedores de Dinero Electrónico ofrecen sus servicios financieros mediante APPs (aplicaciones móviles) instaladas en los teléfonos inteligentes de sus usuarios, solo un proveedor opera también con la modalidad USSD para teléfonos de baja gama que no requieren conexión a internet sino vía SMS (mensajería de texto).

5. ¿Considera que dicha plataforma es un canal adecuado, confiable y seguro para proveer dinero electrónico?

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que la plataforma a través de la que prestan sus servicios financieros es confiable y segura ya que:

- Poseen claves de usuario, validación de credenciales por usuario y terminal, tiempos de inactivación.
- Poseen encriptación y tienen certificados de seguridad cliente servidor,

- Para acceder a la plataforma requieren registro previo del usuario con un agente,
- Con el registro electrónico permite el resguardo de la información así como confiabilidad y trazabilidad de las operaciones con dinero electrónico.

6. ¿Considera que dicha plataforma es un canal amigable, rápido y conveniente para ser utilizado por los distintos segmentos poblacionales?, por favor explique:

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que la plataforma es un canal amigable, rápido y conveniente para ser utilizado por los distintos segmentos poblacionales ya que:

- Posee menú interactivo con opciones entendibles y detalle de su paso a paso,
- Con un ambiente muy puntual, ofreciendo los servicios específicos que generan valor al cliente
- Asimismo existen back offices donde el cliente pueda administrar su cuenta, realizar consultas, verificar históricos de pagos, etc.
- Además tiene la posibilidad que el agente pueda imprimir el recibo de pago el cual detalla el número de transacción, el colector, el agente y el monto pagado

7. ¿Cuál es el segmento de mercado poblacional al cual está dirigido su oferta de servicios financieros móviles?

Las empresas proveedoras de dinero electrónico consideran que la oferta de servicios financieros está dirigida a:

- Población entre un rango de 18 a 65 años
- La población que se encuentra en la base de la pirámide y no bancarizada, con el objetivo de lograr inclusión financiera.
- Población sub bancarizada y bancarizada, ya que este segmento al observar la facilidad del sistema de dinero electrónico migra hacia esta oferta de servicios. Además, no necesariamente por que una persona tenga cuenta bancaria goza de todos los beneficios que pueden obtener a través de esta oferta de servicios.
- Actualmente, en su mayoría los servicios son utilizados por personas con acceso a tecnología, habituados al uso de canales y medios electrónicos.

8. ¿Según su experiencia en el mercado, por favor describa las necesidades de los usuarios del dinero electrónico?

- Necesidades financieras
- La necesidad que buscan cubrir en los clientes finales es la seguridad del dinero electrónico (es más seguro porque a diferencia de la tarjetas de crédito o el dinero en efectivo se realiza una trazabilidad completa de las transacciones)

- La necesidad práctica de eficiencia en costos a través de la billetera electrónica, ya que brinda a los usuarios la oportunidad de realizar sus transacciones de manera menos costosa en términos de tiempo, transporte y accesibilidad.
- Una necesidad más específica para el segmento no bancarizado, es brindar inclusión financiera, proporcionando servicios financieros a aquellos que nunca los han tenido y permitiendo que interactúan por primera vez con una institución formal.
- Transferencias de persona a persona y pagos de servicios
- Acreditaciones y retiro de dinero electrónico
- Recepción de salarios y subsidios del gobierno

9. ¿Asimismo por favor explique las acciones tomadas por la empresa para atender las necesidades de los usuarios del dinero electrónico?

- Se realizan estudios de mercado constantemente para conocer de primera mano los gustos, preferencias y opiniones de los consumidores (clientes), identificando los productos y servicios exitosos, así como sus respectivas variantes o adaptaciones para atender de una mejor forma al cliente.
- Para cubrir las necesidades de seguridad de dinero y eficiencia en costos, se cuenta con la plataforma, que permite brindar soluciones financieras.
- Se cuentan con servicio de call center que brinda soporte total
- Primero, se focalizan en zonas donde no existe presencia de bancos y existe una alta demanda de personas que necesitan realizar pagos de servicios, de este manera se focalizan en lugares como cantones o municipios donde existe una gran población pero se carecen de sucursales bancarias (estas personas deben ir hasta la cabecera o a lugares situados a largas distancias a realizar pagos). En segundo lugar se concentran en zonas donde sí existe presencia bancaria, ya que los agentes necesitan depositar el dinero en efectivo en el banco al proveedor, para que este pueda acreditarles el dinero electrónico.

10. ¿Quiénes son sus agentes (establecimientos) afiliados para la prestación de los servicios financieros móviles?

- ✓ Supermercados
- ✓ Farmacias
- ✓ Tiendas de detalle y Mayoreo
- ✓ Tiendas de Venta de Celulares
- ✓ Ferreterías
- ✓ Ventas por Catalogo
- ✓ Gasolineras
- ✓ Librerías
- ✓ Salones de Belleza

11. ¿Cuál es el servicio financiero móvil más demandado en los establecimientos de sus agentes afiliados?

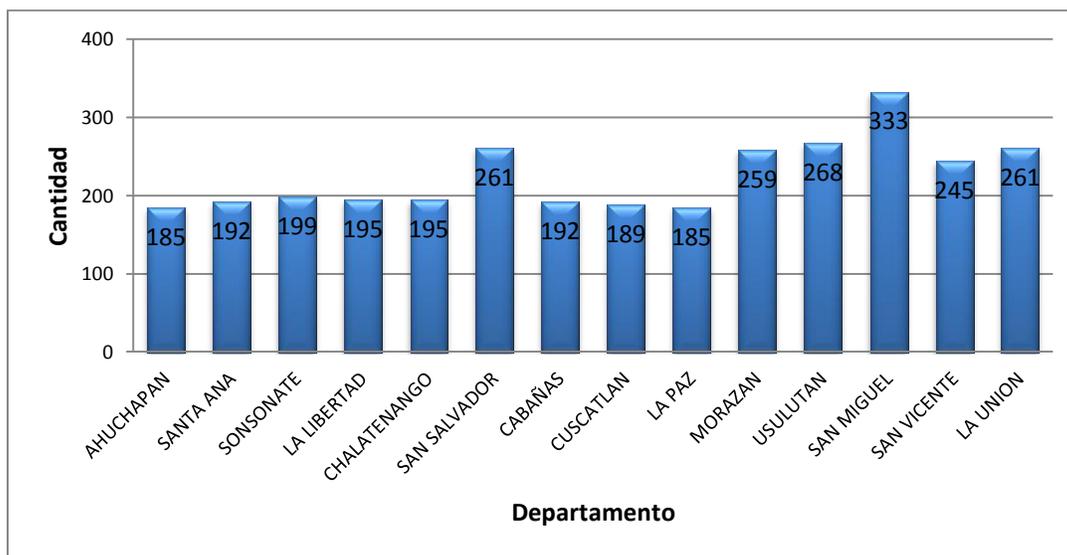
- Pago de facturas
- Pagos de servicios
- Subsidios de gobierno

12. ¿Cuántos establecimientos aproximadamente poseen sus agentes afiliados por departamento y/o municipio?

Cantidad aproximada de establecimientos que poseen sus agentes afiliados por departamento.

Departamento	Cantidad de Agentes
Ahuachapán	185
Santa Ana	192
Sonsonate	199
La Libertad	195
Chalatenango	195
San Salvador	261
Cabañas	192
Cuscatlán	189
La Paz	185
Morazán	259
Usulután	268
San Miguel	333
San Vicente	245
La Unión	261
TOTAL	3159

Cantidad aproximada de establecimientos que poseen sus agentes afiliados por departamento.



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista a empresas proveedores de dinero electrónico

Las empresas proveedoras de dinero electrónico cuentan a nivel nacional con 3159 agentes afiliados en los cuales prestan sus servicios, pero tiene mayor presencia en la zona oriental del país.

13. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos que enfrentan la red de agente afiliados para su operatividad?

- La capacidad instalada del agente para atender al flujo de clientes que le visitan
- La ubicación de las sucursales bancarias: debido a que un agente debe depositar en la cuenta bancaria de la empresa proveedora de dinero electrónico el dinero en efectivo, para que ésta, le acredite el dinero electrónico.
- Los agentes presentan dificultad para aperturar una cuenta bancaria en una institución financiera, ya que cuando les preguntan para qué la utilizarán y responden que será para realizar transacciones financieras relacionadas con el modelo de negocio de dinero electrónico, les solicitan demasiados requisitos o les deniegan la apertura de la cuenta.
- La delincuencia, principalmente porque estos establecimiento al incrementar el flujo de personas, se vuelven objeto de extorsión, limitando su operatividad y funcionamiento.
- Los impuestos contemplados en la Ley del impuesto a las operaciones financieras, ya que entre más operaciones efectúa un agente son sujetos a más impuestos, lo cual no les genera ningún incentivo para continuar operando y limita la inclusión financiera.
- Las barreras tecnológicas, las personas no bancarizadas presentan resistencia a los cambios y el uso de la tecnología.
- Existen limitaciones relacionadas a la educación financiera.

14. ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos para el desarrollo del dinero electrónico en El Salvador?

- Desarrollar estrategias para que las personas se atrevan a probar los servicios relacionados con el dinero electrónico.
- Las barreras tecnológicas, las personas no bancarizadas presentan resistencia a los cambios y el uso de la tecnología.
- La dependencia de la banca de primera línea potencialmente puede representar un obstáculo al desarrollo idóneo del dinero electrónico, porque es el único canal mediante el cual como empresas proveedoras de dinero electrónico pueden acceder al Banco Central, si existen barreras en ese canal, el dinero electrónico no podría crecer como debería hacerlo. Además se espera que el mecanismo bancario sea transparente, ya que las instituciones financieras tienen la invitación a participar en el modelo de negocio del dinero electrónico, pero si no lo hacen, pueden ver a las empresas proveedoras de dinero electrónico como una competencia, y con ello limitar a la competencia con el acceso a la banca de primera línea.
- Otro de los potenciales obstáculos son las operadoras de telefonía móvil y el acceso a internet ya que son básicos para el funcionamiento del dinero electrónico; es importante que las operadoras tengan cobertura 100% en el territorio salvadoreño y que no establezcan limitaciones para las conectividades y apertura de canales por mensajería de texto (SMS) o que este sea último sea a un costo elevado dificultando el objetivo de inclusión financiera, además que no existan preferencias de las operadoras por alguna empresa en particular de dinero electrónico o que sean menos rápidas.
- Que la legislación no cambie al ritmo de la tecnología y del desarrollo del modelo de negocio relacionado con el dinero electrónico, por ejemplo, actualmente una empresa proveedora de dinero electrónico no se puede recibir remesas directamente sino a través de alianza con una entidad dedicada a esa actividad, por otro lado los límites establecidos en la legislación con el tiempo ya no serán suficientes.
- Los impuestos contemplados en la Ley del impuesto a las operaciones financieras, ya que entre más operaciones efectúa un agente son sujetos a más impuestos, lo cual no les genera ningún incentivo para continuar operando y limita la inclusión financiera.
- Que las instituciones de gobierno no proporcionan la suficiente información a la población acerca del nuevo sistema de dinero electrónico, que no generen la confianza y credibilidad en el sistema, ya que si el Gobierno divulga e impulsa la Ley para la Inclusión Financiera las personas tendrán mayor apertura y credibilidad.

15. ¿Qué acciones están dispuestos a realizar para promover el uso del dinero electrónico por parte de la población?

Existen dos acciones fundamentales que están enfocadas en:

- Campaña educacional: orientada básicamente a educar a las personas financieramente, darles a conocer los servicios financieros actuales, y el uso de la billetera electrónica. Realizar campañas de educación financiera, a fin de brindar herramientas a la población para el uso y manejo de su dinero.
- Campaña comercial: enfocada a promocionar los servicios financieros que se ofrecen actualmente, a través de los distintos medios publicitarios, brindándole información de manera amigable y que sea entendible para el público en general.

16. ¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento para el corto, mediano y largo plazo?

En conjunto los proveedores de Dinero Electrónico consideran que sus expectativas de crecimiento en el corto plazo son un millón de clientes, en el mediano plazo dos millones de clientes y para el largo plazo que la mayoría de la población adulta tenga billetera electrónica.

17. ¿Cuáles considera que son los aspectos del marco regulatorio actual que facilitan y/o limitan el uso del dinero electrónico?

Limitaciones:

- Límites en las transacciones: dificulta a los usuarios del dinero electrónico para realizar las distintas operaciones, con ello no se cumple el objetivo de inclusión financiera, por lo que debería evaluarse en la normativa (regulación) que las personas que desean realizar transacciones con montos mayores a los establecidos en la Ley para la Inclusión Financiera, deberían efectuar una debida diligencia ampliada de la persona como lo realizan los bancos, ya que, aunque se sabe que este proyecto está enfocado en la base de la pirámide es importante no excluir a aquellas personas que no están en la base y que desean ocupar el dinero electrónico por seguridad, facilidad, conveniencia, etc.
- Límites en los servicios: lo que no está especificado en la ley no se puede ofrecer, en ese sentido las sociedades proveedoras de dinero electrónico no están contempladas como receptoras y emisoras de remesas.
- La falta de sanciones a dos entidades claves como lo son las operadoras de telefonía móvil y la banca de primera línea, que podrían limitar la competencia.
- El hecho de no llamar cuenta al registro electrónico le resta credibilidad ante las personas, por el mismo temor al cambio.

Facilitan:

- El marco normativo actual facilita la inclusión financiera, ya que define y establece las reglas claras del funcionamiento del negocio y de la supervisión del mismo, además facilita la entrada de competencia (no es un modelo solo de bancos o de operadoras de telefonía móvil) y con ello brinda la oportunidad de que más personas puedan acceder a las bondades que ofrece el dinero electrónico.
- La cuenta simplificada, porque permite a la ley ser universal.

18. ¿Considera que el marco regulatorio actual les brinda seguridad jurídica para la continuidad de su negocio?

- Desde la aprobación de la Ley para la Inclusión financiera, consideramos que operamos bajo un esquema legal y se cuenta con respaldo de supervisión.
- De alguna forma pueden generarse obstáculos a la libre operación de las SPDE, a través de bloqueos que el marco regulatorio no considera, como por ejemplo los posibles problemas de competencia que representa la banca de primera línea hacia las SPDE.

19. ¿Considera que la educación financiera es un elemento clave para el desarrollo de los servicios financiero móviles en El Salvador? , por favor explique:

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que para desarrollar los servicios financieros móviles en El Salvador es clave promover la educación financiera en la población; debido a que el ritmo de aprendizaje del uso del Dinero Electrónico es lento, es importante que las instituciones financieras públicas como la Superintendencia del Sistema Financiero potencien la educación financiera a través de programas específicos en conjunto con otras instituciones públicas (FISDL, BANDESAL y otros que operan en diferentes estratos poblacionales) y con ONG's (como CENTROMIPE, CAPITAL, entre otras que trabajan con las MYPIMES) que permitan cambiar el paradigma de la aceptación, uso, versatilidad y seguridad del dinero electrónico, desarrollándolo como una nueva herramienta tecnológica y financiera con la que se puede construir un portafolio financiero al alcance de toda la población (no bancarizados y sub-bancarizados); dichos programas deben ser bien direccionados, focalizados, prácticos, sencillos e integrales, de tal forma que concreticé el alcance y resultado que un anuncio televisivo no tiene.

20. ¿Qué acciones considera que deben realizarse para informar y/o educar a la población sobre el uso del dinero electrónico?

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que para informar y/o educar a la población sobre el uso del dinero electrónico no basta con publicidad televisiva/radial/escrita sino que es necesario que la población experimente por cuenta propia las bondades del uso de Dinero Electrónico, para lograr este primer y gran paso los proveedores coinciden que se puede iniciar a través de talleres de capacitación locales o programas de personas que le enseñan a otras cómo usar la billetera electrónica, dichos programas podrían hacerse en campañas gubernamentales como festivales del buen vivir, asimismo utilizar variantes a través de programas de bonos de gobierno, instituciones de desarrollo local, donde una de las principales actividades sea tomar como referente de dinero electrónico al promotor asignado a cierta localidad, su papel sería fungir como consultor/experto en el uso de la aplicación (billetera electrónica); o con ONGs enfocadas en las MYPIMES, porque es más fácil tomar de referencia a una empresa local que opera con DE, que experimenta las ventajas de su uso, y que transmita al cliente la seguridad y confianza en el uso del mismo.

21. ¿Considera que los canales y servicios que prestan, proveen las garantías necesarias para la protección del consumidor financiero? Por favor explique

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que existen medidas que mitigan el riesgo asociado con la red de agentes y con la plataforma informática (aplicación en la que se despliega la billetera electrónica) con lo que garantizan la protección del consumidor financiero (usuario de Dinero Electrónico), a continuación se detallan las más importantes:

- Evaluación y categorización previa de los agentes.
- Encriptación de los canales y sistemas con seguridad digital, muy parecida a las aplicaciones bancarias.
- Validación del DUI y un registro previo de los usuarios, así como el uso de credenciales/contraseñas de usuario.

22. ¿Cuáles considera que son los retos y desafíos que enfrentan para el desarrollo del dinero electrónico?

Los proveedores de Dinero Electrónico consideran que los siguientes Retos/Desafíos:

- Que la gente adopte tecnología para manejar su dinero (finanzas),
- Que la pequeña, mediana y micro empresa comiencen a ser usuarios de Dinero Electrónico,
- La Promoción de la educación financiera en la población (no bancarizada y sub-bancarizadas) con proyectos públicos y privados,
- Construcción y ampliación de la red de agentes con cobertura Nacional,
- Que los operadores de telefonía abran sus canales,
- La delincuencia.

23. ¿Según su experiencia, por favor describa los beneficios generados por la inclusión financiera?

- Se mejora la calidad de vida de las personas, ya que se les evita el desplazamiento hacia otros lugares para realizar sus transacciones, generado ahorro de tiempo y dinero, así como mayor seguridad y rapidez.
- Se genera un registro de los movimientos transaccionales de los agentes, el cual les permite ser sujetos de evaluación crediticia y que tengan acceso a microcréditos a micro seguros, se crea polos de desarrollo local con los agentes.
- Se crea satisfacción en las personas, ya que se sienten incluidos financieramente
- Otro beneficio es generar educación financiera en las personas, ya que inclusión financiera no es solamente dotarles de un registro electrónico y que comiencen a operar, sino que conozcan cómo operar financieramente, evitando que las personas se endeuden más de lo que pueden (ya que esto genera problemas de contracción económica o decrecimiento), por lo que, en la medida que la inclusión financiera crezca, se puede continuar educando financieramente a las personas, en el uso racional de sus ingresos versus sus gastos, en el tema de inyección de liquidez de remesas, ahorro, etc.

24. ¿Cuáles considera que son los municipios estratégicos en los que se podría implementar una prueba piloto para el uso del dinero electrónico?

- Las tres cabeceras departamentales Santa Ana, San Miguel y San Salvador
- Los municipios que tienen alta actividad comercial
- Las zonas en las cuales son receptores naturales de remesas (en la zona oriental el tema remesas es significativo)
- Que los municipios demasiado grandes no son factibles para el desarrollo de una prueba piloto, porque no se puede tener control y medición de lo que está pasando realmente con el dinero electrónico
- Que las zonas donde las distancias son mayores, es más factible que soluciones tecnológicas de este tipo sean fácilmente aceptadas.

25. ¿Cuáles considera que serían los factores claves de éxito para implementar dicha prueba piloto Por favor explique

- La mejor clave del éxito es el desarrollo de servicios y productos financieros exitosos, es decir aquellos que las personas necesitan y demandan.
- La promoción y participación activa de parte del Gobierno de El Salvador, en divulgar y crear confianza en la población en el sistema del dinero electrónico.
- El fortalecimiento de la educación financiera.
- La implementación del pago de salarios por medio de dinero electrónico, de esta forma se podrá hacer circular el dinero electrónico de forma más rápida en la población, a través de la compra y/o pago de bienes y servicios en comercios que aceptan dicha modalidad, generando con ello un ecosistema de dinero electrónico.
- El involucramiento de los gobiernos locales de los municipios y los microempresarios, para el pago en dinero electrónico, a fin de crear el círculo virtuoso.
- Otra clave de éxito debe basarse en temas de incentivos, dirigidos tanto al usuario final como al eslabón que es el agente, cada prueba piloto tendrá su incentivo particular, ya que en la medida que se les otorguen estos incentivos para operar con dinero electrónico (como descuentos, bonos, entre otros beneficios) la gente naturalmente optará por este tipo de soluciones.
- El tema de la comunicación/atención al cliente es vital a través de las distintas opciones: correo electrónico, redes sociales, whatsApp, con el fin de brindarle soporte a las personas y resolverles los inconvenientes que se les presenten con el uso del dinero electrónico.
- Establecer alianzas estratégicas con los gobiernos locales de los municipios, para implementar y desarrollar el dinero electrónico.

26. Según su perspectiva empresarial, ¿Cuál es el Rol de Banco Central de Reserva en la implementación del dinero electrónico?

- Es un rol clave, para que delimite las reglas de juego y proporcione seguridad jurídica, ya que la normativa permite que todo movimiento sea comprobable y se pueda supervisar, así como la inclusión de nuevos competidores, ya que eso ayuda a masificar los servicios y a fomentar la sana competencia
- EL BCR podría apoyar en promover el uso del dinero electrónico, acompañar en eventos, ferias, crear el boca en boca. Crear un sistema de confianza hacia la población.

- Que las sociedades proveedoras de dinero electrónico, deberían de convertirse en un nuevo tipo de institución financiera, en el sentido de dotarla de esa personería como institución, actualmente son Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, no ostenta todavía la clasificación de institución financiera pero en los próximos años debería ser el BCR quién promueva esas mociones de conversión a instituciones financieras para que el encaje legal pueda llegar directo al BCR no a través del banco de primera línea como se mencionó antes que podría generar un tema de competencia.
- El BCR es uno de los pioneros en el tema de dinero electrónico en la región de Latinoamérica, por ello mantenerse siempre a la vanguardia sería uno de los principales retos para el BCR, que la legislación salvadoreña vaya cambiando y mejorando a medida el mundo lo vaya haciendo, ir siempre un paso adelante, algunos recursos se deberán de invertir para tener un tanque de pensamiento e innovar y de alguna forma que El Salvador pueda liderar la parte de legislación de dinero electrónico, actualmente El Salvador es un modelo único en Latinoamérica en lo que respecta a que el encaje legal está depositado en un 100% en el BCR, ya que en otros países lo permiten mixto, entre BCR y banca comercial, ese tipo de innovaciones se esperaría de BCR de El Salvador, que se mantenga siempre a la vanguardia e innovando, y no quedándose atrás con los temas de inclusión financiera o temas de dinero electrónico, que el BCR vaya a la par de la economía y del modelo de negocio, aspectos tan sencillas como los límites de transacciones hasta temas más complejos como productos nuevos, diferentes adaptaciones de otros modelos de negocios, etc., que no se tenga una ley que se estanque y que quede desfasada, y que sean otras economías las que lideren y nos dejen atrás, ya que hay muchas instituciones como la ONU, el BM, que están pendientes de cómo se desarrollará el dinero electrónico en El Salvador, para ir creando programas en otros países, por ello es importante seguir innovando.