

Contenido

Introducción	4
1. Marco Institucional Gubernamental	8
1.1. Resumen de Funciones y Ámbito	8
1.1.1. Ministerio de Comunicaciones	9
1.1.2. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.....	9
1.1.3. Agenda de Conectividad	10
1.1.4. Ministerio de Hacienda y Crédito Público	10
1.1.5. Superintendencia Financiera de Colombia.....	11
1.1.6. DIAN.....	11
1.1.7. Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF)	12
1.1.8. Banco de la República.....	12
1.1.9. Banca de las Oportunidades.....	13
2. Marco Regulatorio	14
2.1. Normas relacionadas con la prestación del servicio a través de Cuentas de Ahorro	14
2.1.1. Decreto 1119 de 2008 – Cuentas de Bajo Monto - subrogado por el Decreto 4590 del 4 de Diciembre de 2008 – Cuentas de ahorro electrónicas	14
2.1.1.1. Decreto 1119 de 2008 – Cuentas de Bajo Monto.....	15
2.1.1.2. Decreto 4590 de 2008 – Cuentas de Ahorro Electrónicas	16
2.1.2. Decretos 2233 de 2006, 3032 de 2007 y 086 de 2008, y Circular Básica Jurídica, Título III, Capítulo 9 – Corresponsales No Bancarios.....	17
2.1.3. Circular Básica Jurídica – Título I, Capítulo XII – Requisitos de Seguridad y Calidad en el Manejo de la Información.	20
2.1.4. Circular Básica Jurídica – Título II Capítulo I, sobre Instrucciones Relativas a las Operaciones de los Establecimientos de Crédito.....	21
2.1.5. Circular Básica Jurídica – Título II, Capítulo IV Instrucciones generales relativas a las Operaciones Pasivas.	21
2.2. Normas aplicables a Remesas Internacionales	22
2.2.1. Circular Reglamentaria DCIN – 83 del Banco de la República.....	22
2.2.2. Título I Capítulo XI Numeral 5 de la Circular Básica Jurídica	23
2.3. Normas para los Sistemas de Pago de Bajo Valor - Decreto 1400 de 2005	23
2.4. Normas relativas al Comercio Electrónico - Ley 527 de 1999 y Decreto 1747 de 2000	24
2.5. Normas sobre Devolución de IVA - Ley 863 de 2003, artículo 33	25
2.7. Incidencia de Normas sobre las Alternativas	26
2.7.1. Sin Entidades Financieras	26
2.7.2. Con Entidades Financieras.....	28
3. Identificación de Actores.....	30
3.1. Entidades Financieras	30
3.1.1. Conceptos de las Entidades Financieras	32
3.1.2. Tecnología, Inversión y Capacitación de Entidades Financieras	35
3.2. Operadores de Telefonía Celular.....	36

3.2.1. Conceptos de los Operadores de Telefonía Celular	37
3.2.2. Tecnología, Inversión y Capacitación de los Operadores Celulares	37
3.3. Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor y Otros	39
3.3.1. Redes en Colombia	39
3.3.1.1. Credibanco Visa	40
3.3.1.2. Redeban Multicolor	40
3.3.1.3. Servibanca	42
3.3.1.4. ATH	42
3.3.1.5. Visionamos	42
3.3.1.6. ACH Colombia	42
3.3.1.7. CENIT	43
3.3.2. Conceptos de las Redes	43
3.3.3. Tecnología, Inversión y Capacitación de las Redes	44
3.4. Entidades Certificadoras (Certicámara)	45
3.5. Mercados Potenciales	46
3.5.1. Individuos y Comercios por Bancarizar	46
3.5.2. Establecimientos y Usuarios de Tarjetas Débito y Crédito	47
3.5.3. Otros	47
3.5.4. Tecnología, Inversión y Capacitación de los Mercados Potenciales	48
4. Recomendaciones	49
4.1. Escenario Operativo Recomendado	49
4.1.1. Una Red Transaccional	49
4.2. Superando Posibles Barreras	52
4.2.1. Legales y Regulatorias	52
4.2.1.1. Reglamentación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. ...	53
4.2.2. Institucionales Privadas	55
4.2.3. Tecnológicas	55
4.2.4. Capacitación y Analfabetismo	56
5. Anexos	57
5.2. Normas Analizadas	58
5.3. Bibliografía	60

Introducción

Este documento contiene el marco legal, regulatorio e institucional de la Banca Móvil y presenta soluciones alternativas que permitan y faciliten el acceso a los servicios financieros de la población de bajos ingresos

Utilizaremos la expresión Banca Móvil, para referirnos al canal de acceso a servicios financieros mediante el uso de equipos celulares. Esta tecnología simple les permite a los usuarios de bajos recursos, disfrutar de los servicios financieros desde cualquier punto de la geografía nacional.



A continuación ilustramos lo sencillo que sería para un usuario de Banca Móvil, conocer el saldo de su cuenta de ahorros. El usuario envía un mensaje corto (SMS) a su operador con la palabra: SALDO. El sistema del operador celular (Comcel, Tigo o Movistar) recibe el mensaje y se lo remite a la entidad financiera solicitando el saldo. La institución financiera responde con el valor y el operador celular simplemente lo retransmite al equipo del usuario que solicitó la información. Todo lo anterior en cosa de segundos y sin que el usuario tenga que desplazarse a una sucursal bancaria.

Añadiendo servicios como: pagos en tiendas por compras de bienes, pagos por servicios públicos, recepción de pagos de otros individuos, recepción de remesas del exterior, se irá democratizando el acceso a los servicios bancarios beneficiando una población cuya economía es altamente informal.

En Colombia los bancos, aunque no cobren por la apertura de una cuenta de ahorros, cobran por retiros por ventanilla sin talonario \$2.900, por el talonario \$65.000, por retiros en cajero automático y por la tarjeta que mensualmente cuesta \$7.400 mensuales.¹

El gran reto consiste en facilitar el acceso a los servicios financieros, a una población de bajos recursos que hasta el momento se encuentra marginada, mediante el uso de una tecnología sencilla y de bajo costo.

En Colombia tenemos tres grandes ventajas tecnológicas sobre los otros países para lograr una difusión de la Banca Móvil dentro de la población:

1. La penetración de los celulares (39.000.000²) abarca casi la totalidad de la población adulta, es decir, todos ellos tienen una potencial terminal bancaria en su bolsillo.

¹ Tarifas Servicios Financieros – Superfinanciera 2008

² Informe Sectorial – Min Comunicaciones – SIUST - 2008

2. Los celulares en manos de la población usan una SIM Card que tiene grabada la aplicación para hacer transacciones de Banca Móvil con la seguridad requerida
3. La red del sistema financiero Redeban Multicolor ya ofrece servicios de pagos, consultas y transferencias por este canal a cualquiera de los clientes de sus bancos asociados.

Por lo anterior y habiendo analizado experiencias internacionales, esta consultoría considera que el vehículo para poder llegar con servicios financieros a los estratos socioeconómicos más bajos es la Banca Móvil.

Con los avances y éxito que se han visto en otros países, especialmente Filipinas, Kenia y Suráfrica, el Gobierno Nacional, a través de la Banca de las Oportunidades, ha querido impulsar este canal porque ha demostrado beneficios para la economía de los países y sobre todo para los individuos.

De otra parte, el Gobierno, encuentra en este servicio, no solo una manera de desarrollar dos de los objetivos fundamentales de la Banca de Oportunidades, cuales son, el acceso al crédito y el acceso a los demás servicios financieros a una población de bajos ingresos, sino que también encuentra un canal importante para cumplir con su política de estímulo al desarrollo económico, con la consecuente reducción de la pobreza y promoción de la igualdad social en Colombia.

Un ejemplo extremo sucedió en Filipinas donde en un comienzo las entidades financieras no participaron de un proyecto similar y el Banco Central de Filipinas autorizó a Globe Telecom (operador de telefonía celular) a operar un monedero electrónico o tarjeta prepago (GCash) y realizar captación del público para ahorro mediante la resolución 116 de 2005, logrando a 2007 más de 2 millones de usuarios activos y más de 6.000 comercios receptores de pagos de bienes y servicios³.

Para cumplir el reto de facilitar a una población marginada de los servicios financieros formales, es fundamental masificar su uso y reducir el costo que hoy ofrecen las entidades financieras.

Se debe resaltar que las empresas de celulares en Colombia han logrado colocar 39 millones de equipos en 14 años mientras el sistema financiero colombiano solo tiene 15.5 millones de clientes⁴, no necesariamente activos, en casi 140 años (Banco de Bogotá).

Un diagnóstico inicial hace ver que existen barreras no tanto de ley como regulatorias, que encarecen el acceso y por ende dificultan el acercamiento de la banca a este grupo de personas. Por ejemplo, para la vinculación de clientes, los requisitos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, obligan al cuentahabiente potencial a cumplir con las normas de SARLAFT, que incluyen requisitos tales como presencia del cliente en una sucursal bancaria, entrevista personal, referencias personales y comerciales.

³ The Philippine Experience – Globe Telecom – September 2007

⁴ Reporte de Bancarización – Asobancaria 2008

Es tan importante vincular a esta población con al menos una cuenta de ahorros, que se debe analizar la posibilidad de implantar un modelo similar al de GCash utilizado en Filipinas, en donde, como mencionamos anteriormente, no hubo participación, ni vinculación de las entidades financieras.

La visión de esta consultoría, es poder llegar a tener un sistema transaccional masivo, basado en tecnología celular con condiciones como estas:

1. Todos las personas con equipo celular están vinculadas al sistema con al menos un producto financiero
2. Los pagos entre personas se realizan vía celular
3. Todos los comercios reciben transacciones por este medio
4. Todas las operaciones quedan documentadas y reportadas
5. Se maximiza el conocimiento del cliente a través de su comportamiento transaccional
6. El fortalecimiento de la tecnología reduce al mínimo los ilícitos
7. En el esquema, todos los participantes son beneficiados

En conclusión: sin importar el estrato económico al que pertenezca el cliente final, el esquema de tarifas e incentivos debe atraer a los usuarios de equipos celulares a vincularse al sistema y realizar todos sus pagos y transacciones con personas y establecimientos por este canal. Es aquí donde el uso de papel circulante quedaría reducido al mínimo y por ende todas las transacciones quedarían documentadas electrónicamente maximizando así el conocimiento de las personas y establecimientos por su comportamiento transaccional.

Esta propuesta novedosa, amplía la manera como hasta el momento se han venido ofreciendo y utilizando los servicios financieros e implica la necesidad de adecuar las estructuras administrativas, para resolver inquietudes como estas:

- ¿Cómo vincular a la población utilizando un canal de bajo costo como son los corresponsales no bancarios (establecimientos de comercio con algunas funciones de sucursal bancaria) cuando estos no están expresamente autorizados para ejercer esta actividad por normas de la Superintendencia Financiera?
- ¿Cómo incentivar al comercio para recibir transacciones electrónicas pues estos han preferido el efectivo?
- ¿Cómo motivar a las entidades financieras para que abran sus sistemas transaccionales a toda la población?
- ¿Qué soluciones se deben desarrollar para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo?
- ¿Cómo reducir el uso del efectivo para minimizar la informalidad?

El contexto legal y regulatorio fue extractado, del análisis de las diferentes normas citadas en el anexo 5.2 y el institucional se complementó, con entrevistas a más de 50 altos ejecutivos de instituciones, que esta consultoría considera podrían estar relacionadas con el proyecto. Es importante tener en cuenta que aunque se buscó al representante legal de cada empresa o cartera, el documento contiene las opiniones de los entrevistados quienes

en algunos casos son los funcionarios a los cuales nos refirió dicho representante y por consiguiente no necesariamente es la opinión oficial de la entidad. En el anexo 5.1 se lista cada entidad y sus entrevistados.

Sin lugar a dudas, la utilización de la telefonía celular, como canal para bancarizar a la población colombiana de bajos recursos y economía informal, es una propuesta, que revoluciona por completo el sistema actual y tiene unas repercusiones y beneficios no solo económicos, sino sociales de corto, mediano y largo plazo.

El autor quiere compartir, dos experiencias vividas en los últimos tres meses, mientras trabajaba en esta propuesta y que ilustra la manera como dos personas comunes y corrientes, podrían beneficiarse de servicios novedosos y de bajo costo:

1. Lucy*, durante varios años estuvo ahorrando para pagar la cuota inicial de una vivienda y junto con una amiga decidieron cada una comprar casa en un proyecto en Zipaquirá. Cuando se llegó el momento de solicitar el crédito ambas presentaron los papeles requeridos a la entidad financiera y a Lucy* no se lo aprobaron por lo que no pudo demostrar los ingresos. Ella nunca quiso que se le pagara por consignación para así ahorrarse los costos de los talonarios.
2. Su hijo tuvo necesidad de sacar el Pasado Judicial porque quería cambiar de empleo. Para evitarse la cola desde las 5 de la mañana quiso hacer el trámite por Internet pero el pago del importe se debe hacer en línea desde una cuenta de ahorros.

*Nombre ficticio

1. Marco Institucional Gubernamental

El Gobierno Nacional tiene como objetivo de alta prioridad, la promoción del acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas, y emprendedores. El Gobierno creó la Banca de las Oportunidades para promover el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, buscar la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.

1.1. Resumen de Funciones y Ámbito

Dada la envergadura de este proyecto existe una diversidad de entes gubernamentales que esta consultoría considera importante analizar y entrevistar:

- **Ministerio de Comunicaciones:** Al ser el ente que reglamenta todo el sector de comunicaciones, se debe conocer su opinión sobre los 3 operadores y la posible creación de una red de pagos de bajo valor (RPBV) entre ellos para atender los pagos a comercios de los usuarios de Banca Móvil (BM).
- **Comisión de Regulación de Telecomunicaciones:** Como busca promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios se hace necesario conocer su posición si Comcel, Tigo y Movistar se unen para impulsar la Banca Móvil.
- **Agenda de Conectividad:** promueve a las entidades del gobierno a estar en línea y sería interesante conocer el alcance del proyecto de BM para complementar su actividad.
- **Ministerio de Hacienda:** Como define la política económica, conocer su posición sobre la reacción de la banca frente a los modelos y posibles incentivos que se deben ofrecer para que las entidades financieras participen activamente.
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Como vigila a las entidades financieras y expide algunas de las normas que regulan su actividad, indagar sobre posibilidades de reducir las exigencias del SARLAFT para reducir los costos de vinculación de clientes y ampliar las funciones de los corresponsales no bancarios.
- **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales:** Como las operaciones con comercios que se hagan con Banca Móvil afectan el recaudo por concepto de IVA, es importante poder saber qué iniciativas sugieren para motivar al comercio a vincularse a la Banca Móvil.
- **Unidad de Investigación y Análisis Financiero:** La UIAF es la unidad que investiga las posibles operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo y puesto que se ha visto como grupos delincuenciales se aprovechan de la población para cometer sus ilícitos, ver como la BM puede complementar la información entregada.
- **Banco de la República:** Como banco central de Colombia, en coordinación con una política macroeconómica general, regula la operación de recepción de remesas de divisas del exterior y también conocer su posición frente al dinero electrónico.

- **Banca de las Oportunidades:** Es el programa creado para promover el acceso de la población de bajos ingresos a servicios financieros y el mayor promotor de la Banca Móvil.

En este capítulo se tratará de presentar un compendio de estas instituciones y carteras que inciden o podrían tener alguna participación, directa o indirecta, en la implementación de la Banca Móvil que busque aumentar la bancarización en el país especialmente dentro de la población de bajos ingresos.

Los comentarios de los entrevistados se presentan con viñeta (•).

1.1.1. Ministerio de Comunicaciones

Es el ente rector que direcciona, reglamenta y representa internacionalmente el sector de las comunicaciones y el de tecnologías de la información. Promueve el acceso universal como soporte del desarrollo social y económico de la Nación y ejerce una administración y control del espectro radioeléctrico y los servicios postales colombianos.

Les preocupa que para un proyecto de esta envergadura:

- Todos los operadores tengan diferente tecnología
- No en todas las regiones hay tecnología GSM-3G la cual sirve para la transmisión eficiente de datos desde equipos celulares
- Aunque algunos operadores hacen referencia a que tienen cubrimiento en el 100% de los municipios es en algunos casos las cabeceras de municipio
- La regulación deficiente de protección al consumidor de telefonía celular

1.1.2. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones

La Comisión es el organismo regulador del mercado de las telecomunicaciones en Colombia y cumple la misión de promover la competencia y la inversión así como proteger los derechos de los usuarios y acorde con los lineamientos del Estado, garantiza la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones y el desarrollo del sector en el marco de la convergencia y la sociedad de la información.

- Considera que la infraestructura del sector de telefonía móvil es sólida y a diciembre de 2008 los tres operadores tendrán la tecnología 3G que les permitirá ser fuertes en transmisión de datos.
- El único obstáculo que podría vislumbrarse es la negación de alguno de ellos en prestar servicios en alguna región, restringiendo el desarrollo económico de la misma.

- Insiste en la realización de un foro donde se ventilen las diferencias y se llegue a conclusiones (incluyendo una regulación común mínima) entre el sector financiero, las Superintendencias Financiera y de Industria y Comercio y los Ministerios de Comunicaciones y Hacienda.

1.1.3. Agenda de Conectividad

La agenda está adscrita al Ministerio de Comunicaciones y tiene a cargo la tarea de llevar al Gobierno a estar en línea.

- Recientemente contrataron una consultoría para lograr penetrar en las zonas de bajo cubrimiento con servicios de recaudo de obligaciones o facturas con el Estado. Hubo contacto tanto con operadores no bancarios como con los mismos operadores de celulares y con Gtech, empresa operadora de Balotto, pero se optó por no continuar al considerar que estas redes de recaudo no están reguladas desde el punto de vista de supervisión financiera, existiendo alto riesgo de pérdidas de dineros del Estado.

1.1.4. Ministerio de Hacienda y Crédito Público

El Ministerio define, formula y ejecuta la política económica del país, los planes generales, programas y proyectos relacionados con esta, así como la preparación de las leyes, y decretos y la regulación, en materia fiscal, tributaria, aduanera, de crédito público, presupuestal, de tesorería, cooperativa, financiera, cambiaria, monetaria y crediticia, sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Junta Directiva del Banco de la República y las que ejerza a través de organismos adscritos o vinculados para el ejercicio de las actividades que correspondan a la intervención del Estado en las actividades financieras, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del ahorro público y el tesoro nacional de conformidad con la Constitución Política y la ley.

- El Ministerio ve con entusiasmo la posibilidad de brindar acceso a servicios financieros a través de un proyecto de Banca Móvil, pero expresa su escepticismo frente a el interés de los bancos de vincularse a una estrategia en este sentido dadas las iniciativas frustradas cuando se trata de involucrarlos en proyectos con contenido social como el pago de subsidios a beneficiarios de Familias en Acción. Aunque entiende que las entidades financieras tienen un objetivo de lucro, los cobros excesivos impedirían el desarrollo, pero si estos son mesurados, puede ser que haya aceptación por parte de los usuarios.
- Considera que los cobros administrativos generalizados y no individuales por transacción generan molestia entre la población de menores ingresos.
- Considera que no existe ningún impedimento regulatorio desde el aspecto jurídico-financiero para el avance del sistema con la participación de entidades financieras.

Opina que sería recomendable fijar unas reglas mínimas de operación dentro de criterios de seguridad para todas las partes y defensa del consumidor financiero.

1.1.5. Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia preserva la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantiene la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y vela por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

- La Superintendencia considera que en materia de regulación o introducción de cambios a las nuevas leyes que se están estudiando en el Congreso es poco lo que se requiere para darle impulso al proyecto de Banca Móvil, siempre y cuando esta sea prestada por intermediarios financieros.
- Como medida de protección a las entidades financieras, exhorta la aplicación del SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) cuando la vinculación de clientes es a través de corresponsales no bancarios e insiste en la responsabilidad final de cualquier situación a la entidad financiera.
- Aunque existe preocupación por el lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), la Superintendencia ve que al quedar registradas todas las transacciones con la información pertinente, se puede combatir este flagelo.

NOTA: Este canal tiene la ventaja sobre los otros canales remotos como Internet y telefonía fija que se puede conocer la ubicación geográfica precisa del cliente que realiza una transacción al quedar registrada la célula (antena) que la enrutó.

1.1.6. DIAN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) garantiza la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

- Aunque la Dirección es plenamente consciente del beneficio económico para el país que generó la ley 863 de 2003 y el Decreto 428 de 2004 donde se reglamenta la devolución de los dos puntos del IVA para compras realizadas con tarjetas débito o crédito, considera que habrá que hacer un esfuerzo mayor por parte del Estado para lograr formalizar los demás comercios.
- Es un hecho que en este segmento de la población y el comercio, usuarios futuros de Banca Móvil, el recaudo actual por el IVA es prácticamente cero. Opina que

aunque se hiciera una devolución a las partes del 100% del impuesto recaudable, no sería suficiente motivación para hacerlos transar por este sistema.

- Extendió una invitación a trabajar con el área de Investigaciones Económicas en una fórmula que motive y logre la formalización de este segmento de la economía.

1.1.7. Unidad de Investigación y Análisis Financiero (UIAF)

La UIAF es una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que tiene como objetivo prevenir y detectar posibles operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) en diferentes sectores de la economía.

A esta dependencia se remite toda la información de transacciones inusuales o sospechosas de los clientes del sector financiero y trimestralmente la base de datos de los suscriptores de telefonía celular.

- Por su experiencia en la detección del LA/FT considera que el mayor beneficio que conlleva este proyecto en esta materia está en la pérdida del anonimato en las transacciones y la trazabilidad de estas.
- El registro electrónico de las operaciones de los usuarios de Banca Móvil permite un mayor conocimiento de los individuos que el propio llenado de formularios o entrevistas a clientes prospectos.

1.1.8. Banco de la República

El Banco de la República es el banco central de Colombia. Su objetivo en materia de política monetaria es el logro de tasas de inflación coherentes con el mandato constitucional de garantizar la estabilidad de precios, en coordinación con una política macroeconómica general que propenda por el crecimiento del producto y el empleo.

- Manifiesta que uno de los mejores servicios que la Banca Móvil puede proveer a la población de menos ingresos es la notificación y abono en cuenta de los giros que estas personas reciben del exterior.
- Con respecto a la Declaración de Cambio, están dispuestos a proponerle a la Junta Directiva del Banco flexibilizar y modernizar este instrumento de control para facilitar el desarrollo del proyecto. Consideran que, utilizando las tecnologías modernas, sin responsabilizar al banco receptor como mandatario se puede automatizar el reporte de las remesas al Banco con el acuse de recibo de los dineros del beneficiario.
- Desde el punto de vista de control de LA/FT, el considerar el monto reducido para una declaración simplificada es sensato siempre y cuando los fondos se acrediten en una cuenta de una entidad financiera vigilada.

1.1.9. Banca de las Oportunidades

La Banca de las Oportunidades tiene como objetivo la promoción del acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas, y emprendedores. Se enmarca dentro de la política de largo plazo del Gobierno Nacional, dirigida a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.

2. Marco Regulatorio

En este capítulo se tratará de cubrir todas las normas que pueden incidir en el desarrollo de la Banca Móvil haciendo una descripción breve de cada una de ellas, las barreras que pueden ocasionar y las alternativas de solución que se recomiendan. En el capítulo de recomendaciones se incluye la expedición de nuevas normas que faciliten la implementación de la Banca Móvil.

Algunas de estas regulaciones deben ser modificadas o bien para adecuarse a los requerimientos técnicos que exigiría la implementación del proyecto o porque de no reformarse lo harían muy gravoso.

Es así como se han reunido las normas en seis (6) grandes grupos que corresponden a los temas que se han identificado como los más relevantes, a saber:

- 2.1 Normas relacionadas con la prestación del servicio a través de Cuentas de Ahorro
- 2.2 Normas aplicables a Remesas Internacionales
- 2.3 Normas para los Sistemas de Pago de Bajo Valor
- 2.4 Normas relativas al Comercio Electrónico
- 2.5 Normas sobre Devolución de IVA por compras en comercios
- 2.6 Normas sobre la Captación de Recursos del Público

Finalmente es importante aclarar que aunque se han revisado muchas más normas, aquellas a las que hacemos referencia en este capítulo, solamente se mencionan las que impactan el desarrollo de Banca Móvil. En el Anexo 5.2 se indican la totalidad de las normas estudiadas.

2.1. Normas relacionadas con la prestación del servicio a través de Cuentas de Ahorro

A continuación se describen las normas que habría que modificar o si fuese el caso expedir con el propósito de implementar este proyecto utilizando Cuentas de Ahorros abiertas en establecimientos de crédito y en las cooperativas con sección de ahorros.

2.1.1. Decreto 1119 de 2008 – Cuentas de Bajo Monto - subrogado por el Decreto 4590 del 4 de Diciembre de 2008 – Cuentas de ahorro electrónicas

Estos decretos son relevantes para efectos de este estudio pues con ellos se busca agilizar y facilitar la vinculación de clientes de bajos ingresos, creando estímulos al sector financiero que hagan atractiva la apertura de cuentas para este segmento de la población y creando nuevos tipos de cuentas, originariamente denominadas de “bajo monto” por el Decreto 1119 de 2008 y redefinidas bajo el nombre de “cuentas de ahorro electrónicas”.

Con independencia de la denominación que se les dé, estas cuentas podrían ser utilizadas para la prestación de servicios financieros a los usuarios de Banca Móvil.

Estas normas se fundamentan en el artículo 70 de la Ley 1151 de 2007 por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, el cual reza:

“Artículo 70. Cuentas de Ahorro de Bajo Monto. Con el fin de estimular el acceso de la población de escasos recursos a instrumentos de ahorro, los establecimientos de crédito y las cooperativas facultadas para adelantar actividad financiera podrán ofrecer cuentas de ahorro y planes de ahorro contractual de bajo monto que se ajusten a los requisitos de cuantía, saldos, movimientos, comisiones y demás condiciones que sean establecidas por el Gobierno Nacional. Los recursos captados por medio de estos instrumentos no estarán sometidos a ningún tipo de inversión obligatoria.”

2.1.1.1. Decreto 1119 de 2008 – Cuentas de Bajo Monto.

Este decreto pretendía incentivar a las entidades financieras a vincular a clientes de menores ingresos creando cuentas de ahorro y planes de ahorro contractual de las siguientes características:

1. Los recursos captados no estaban sometidos a ningún tipo de inversión obligatoria.
2. El máximo total de depósitos mensuales era de 2 SMLMV y un saldo a final de mes inferior a 3 salarios mínimos.
3. 3 transacciones, 1 de ellas de consulta, serían libres de cobros.
4. Los medios transaccionales como talonarios o tarjetas no implicaban un costo para el usuario.
5. Reducción de requisitos para vincular a los clientes (conocimiento del cliente, derivado de las normas de la Circular Básica Jurídica).

Según varias de las entrevistas realizadas, esta norma no tuvo real aplicación práctica pues incluía varios elementos que prevenían a las entidades financieras de participar en ellas, a saber:

- a. El requisito descrito en el numeral 2 anterior presentaba el inconveniente de que no solo limitaba las relaciones de la entidad financiera con el cliente a 3 SMLMV sino que por cambios puntuales en la economía del individuo, este estaría entrando y saliendo de la categoría.
- b. La exigencia relativa al número de transacciones sin costo llevaba al ahorrador a realizar únicamente estas transacciones en el mes y así se desincentivaba el interés de las entidades financieras.
- c. Al requerirse la gratuidad de los talonarios y tarjetas y se agregaba ese requisito al indicado en el punto 3 anterior, las entidades que ofrecían estas cuentas no tenían ningún incentivo económico para abrirlas.
- d. Aunque los requisitos de conocimiento del cliente se redujeron, estas cuentas no estaban exceptuadas de la realización de una entrevista al potencial cliente pues

no estaban dentro de las excepciones del sub-numeral 4.2.2.1.1.2. del Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica, que serán objeto de análisis en el siguiente capítulo.

Por todos los motivos antes explicados consideramos que el atractivo de estas cuentas de ahorro y de los planes de ahorro de bajo monto era casi nulo para las entidades financieras.

Se estima que para estas cuentas se hacía necesario modificar el Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica con el fin de exceptuarlas expresamente del requisito de la entrevista de vinculación pues en la actualidad, las únicas cuentas que podrían entenderse exceptuadas de ese requisito son las abiertas a nombre de los beneficiarios del programa “Familias en Acción” y Familias Guardabosques que hacen parte del programa “Contra Cultivos Ilícitos” administrado por la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional (Acción Social), y siempre que estén destinadas exclusivamente al manejo de los recursos provenientes de dichos programas (literal i) del sub-numeral 4.2.2.1.1.2 del Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica.

Este Decreto fue subrogado (reemplazado) por el Decreto 4590 de 2008, de conformidad con el artículo 5 de este último.

2.1.1.2. Decreto 4590 de 2008 – Cuentas de Ahorro Electrónicas

Mediante este Decreto reglamentario del Artículo 70 de la Ley 1151 de 2007, ya transcrito, se permitió la incorporación de las cuentas de ahorro electrónicas, como una nueva operación autorizada a los establecimientos de crédito y a las cooperativas que prestan servicios financieros.

Las características propias de estas cuentas son:

- a. Se denominan cuentas de ahorro electrónicas y gozan de las mismas características de las cuentas de ahorro ordinarias abiertas en la Sección de Ahorro de las entidades autorizadas.
- b. Las transacciones se pueden realizar a través de tarjetas, celulares, cajeros electrónicos o cualquier otro canal que determine el contrato.
- c. Los depósitos deben ser remunerados.
- d. Dos (2) transacciones de retiro en efectivo y una (1) de consulta al mes, no darán lugar a cobro de comisión.
- e. No tendrán depósito mínimo inicial para apertura.

A la fecha, estas cuentas no han sido reglamentadas en su desarrollo ni en requisitos de conocimiento del cliente y prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. Como este Decreto subrogó y no adicionó el Decreto 1119 de 2008, las cuentas de ahorro de bajo monto y los planes de ahorro contractual reglamentados por tal decreto desaparecieron y en consecuencia, el literal g) del numeral 4.2.2 del Capítulo XI del Título I de la Circular Básica

Jurídica que reducía los requisitos de vinculación de clientes mediante estos productos, deja de ser aplicable por sustracción de materia.

En consecuencia, se requiere una urgente reglamentación de los requisitos mínimos de apertura de estas cuentas y de vinculación de clientes, de tal forma que se sugiere, exija solamente:

- a. Identificación personal del potencial cliente con fotografía.
- b. Verificación contra las listas internacionales.

Estos requisitos simplificados se justifican pues las cuentas electrónicas son únicamente aquellas dirigidas a personas pertenecientes al nivel 1 del Sisben y a los inscritos en el Registro Único de Población Desplazada, siendo en consecuencia, menos susceptibles de ser utilizadas para el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

De otro lado, en este Decreto se excluyen del cobro de comisiones hasta dos (2) retiros en efectivo, lo cual contraría el espíritu de formalizar la economía de esta población mediante el uso de mecanismos electrónicos fácilmente verificables. Es por ello, que de mantenerse este Decreto, debería modificarse en el sentido de ofrecer gratuitamente dos (2) operaciones de transferencia o pago y no a retiros en efectivo el cual promueve el anonimato y la informalidad.

2.1.2. Decretos 2233 de 2006, 3032 de 2007 y 086 de 2008, y Circular Básica Jurídica, Título III, Capítulo 9 – Corresponsales No Bancarios.

Estas normas constituyen el marco legal para los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito y otras entidades vigiladas a través de corresponsales y son relevantes para este estudio en relación con cualquiera de las alternativas que impliquen el desarrollo del proyecto con participación de entidades financieras.

- A. En el Artículo 2 del Decreto 2233 de 2006 se habla de las modalidades de servicios donde los establecimientos de crédito podrán prestar, por medio de corresponsales, uno o varios de los servicios que ahí se enumeran sin hacerse referencia explícita a la apertura de cuentas.

El artículo 2 dice:

“Los establecimientos de crédito podrán prestar, por medio de corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios, de acuerdo con las operaciones autorizadas conforme a su régimen legal:

1. *Recaudo y transferencia de fondos.*
2. *Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.*

3. *Depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.*
4. *Consulta de saldos en cuenta corriente o de ahorros.*
5. *Expedición de extractos.*
6. *Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.”*

Como se observa, en este artículo no está expresamente autorizada la vinculación de nuevos clientes de los establecimientos de crédito. El permitir la vinculación de clientes a través de este canal es fundamental ya que constituye el inicio de la relación del cliente con la entidad financiera y por ello se estima que es muy importante modificar este Decreto incluyendo este servicio como uno de aquellos servicios autorizados para ser prestados a través de corresponsales. De no autorizarse, esta iniciativa está condenada al fracaso pues el potencial de vinculación de clientes a través de sucursales bancarias es mínimo.

El permitir a las entidades financieras vincular clientes a través de corresponsales no bancarios es el comienzo de la real bancarización debido a que el número potencial de corresponsales no bancarios y su ubicación geográfica es mucho mayor que el número de agencias y sucursales que puede llegar a tener una entidad financiera, y en consecuencia, tales corresponsales pueden tener acceso directo a abrir y mantener una relación permanente con un mayor número de potenciales clientes para la entidad financiera para la cual actúan como corresponsales.

- B. Adicionalmente y con el fin de canalizar los fondos en pesos colombianos, producto de la monetización de las divisas de las remesas internacionales (tema que se tratará más adelante), estimamos que se debe adicionar otro numeral al artículo 2 del Decreto 2233 de 2006 ya transcrito, para incluir como otro servicio que los establecimientos de crédito pueden prestar usando los corresponsales el de aceptar órdenes de monetización de las divisas provenientes de remesas internacionales con el único fin de depositar tales recursos en una cuenta de ahorro de las descritas en el numeral 2.1.1.2 anterior o en las cuentas de ahorro electrónicas. El recibo de los pesos provenientes de tal monetización ya está autorizado en el numeral 3 del artículo 2 del Decreto.
- C. De otro lado, y a pesar de que el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 2233 de 2006 indica que en el contrato que el establecimiento de crédito celebre a través del corresponsal deberá establecerse:

“la obligación del corresponsal de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico situado en las instalaciones del corresponsal”

En nuestra opinión, para la prestación del servicio financiero a través de un

corresponsal no bancario que utilice como terminal un aparato celular, no es necesario modificar el Decreto, pues la obligación de entregar un documento soporte, se cumple a cabalidad cuando el banco del corresponsal, usando el canal celular, envía al cliente o usuario un mensaje de datos con los detalles de la transacción realizada, que cumplirá con los requisitos de mensaje de datos exigido por la Ley 527 de 1999, tal y como lo analizaremos más adelante.

- D. Sin embargo, estimamos que se debe modificar el Título III, Capítulo Noveno de la Circular Básica Jurídica pues el numeral 1.3 trata sobre las “Características tecnológicas mínimas de los terminales electrónicos”, y exige que el terminal cumpla, entre otras, con las siguientes características:

“-Transmitir la información acerca de las transacciones realizadas, desde el terminal hasta la plataforma tecnológica del establecimiento de crédito, en forma cifrada, utilizando algoritmos con llaves de por lo menos 128 bits.”

El conjunto de aplicaciones bancarias contenidas en la SIM Card que entregan los operadores utilizan el algoritmo de encriptación 3DES, actualmente el estándar utilizado para el cifrado de información sensible de los cajeros automáticos y los datáfonos instalados en Colombia. Se le dice “triple-DES” porque en el proceso de encriptación utiliza 3 veces el algoritmo DES, pero basado en llaves de solo 56 bits.

Si el terminal utilizado por el corresponsal es un celular con SIM Card haciendo transacciones para la Banca Móvil, es la opinión de esta consultoría que las características de estas transacciones superan los niveles de seguridad de la reglamentación.

- E. Adicionalmente, en ese mismo numeral de la Circular Básica Jurídica se dice:

“- En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 2233, en toda transacción el terminal debe generar automáticamente la impresión del soporte correspondiente y entregarse al cliente. Por ende, ante la falta de insumos o fallas técnicas que impidan la expedición del comprobante, no podrá prestarse ningún servicio a través del corresponsal.”

Esta norma debe cambiarse con el fin de establecer que el soporte de la transacción podrá entregarse físicamente o a través de un mensaje de datos enviado en los términos de la Ley 527 de 1999.

Más adelante ordena la misma norma:

“- En toda transacción no exitosa debe generarse el comprobante para el cliente o usuario en el que se documente su no realización.”

Esta exigencia no es consistente con la realidad de que cuando las transacciones no

son exitosas por ciertas fallas, como por ejemplo, la ausencia de fluido eléctrico no puede imprimirse comprobante alguno para el cliente o usuario, y por ello recomendamos eliminarla. En el caso de Banca Móvil el cliente o usuario puede verificar si la transacción ha sido o no exitosa, consultando sus movimientos usando su equipo celular.

2.1.3. Circular Básica Jurídica – Título I, Capítulo XII – Requisitos de Seguridad y Calidad en el Manejo de la Información.

Este capítulo instruye a las entidades sometidas a inspección y vigilancia sobre los requerimientos mínimos de seguridad y calidad que deben atender para el manejo de la información a través de los diferentes medios y canales utilizados para la distribución de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios.

Desafortunadamente la norma establece requerimientos sobre acceso remoto de clientes a los sistemas bancarios que dificultan su cumplimiento utilizando tecnología celular (Numeral 4.8). En efecto, dice la circular que se debe cumplir con la norma FIPS-140-2 (Federal Information Processing Standards) que trata sobre los requerimientos de seguridad de los módulos criptográficos.



Adicionalmente, esta norma no es consistente con la realidad cuando el cliente accede a los sistemas bancarios utilizando los canales de audio respuesta o call center por cuanto la voz no va cifrada.

Según el literal b) de la Circular 052, para el 1 de abril de 2009 ⁵ las entidades financieras deberán cumplir, entre otros, con los numerales 3.4.2 y 3.4.7, pero son estos los que se tratarán en este documento por cuanto atañen al proyecto:

“3.4.2 Dar a conocer a sus clientes y usuarios, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no. Tratándose de cajeros automáticos la obligación solo aplica para operaciones realizadas en el territorio nacional y cuyo autorizador tenga domicilio en Colombia.”

La norma citada impone una barrera a este proyecto porque al exigir que se le informe previamente al cliente por el respectivo canal el costo de la transacción financiera que va a realizar, se estaría exigiendo que se le enviara un mensaje de datos al usuario informándole del costo de la operación, el envío de otro mensaje de datos del usuario en el que manifestaría que está de acuerdo con la transacción, y posteriormente se requeriría de otro mensaje en el que el usuario ejecuta la operación. Es por ello que aconsejamos excluir el canal móvil de la notificación previa por las implicaciones de triplicar el número

⁵ De conformidad con la Circular Externa 059 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

de mensajes. En consecuencia, se sugiere que el valor de cada transacción realizada por Banca Móvil y sus posteriores modificaciones, sea notificado previamente a los clientes mediante información publicada por otros medios, tales como extractos, avisos en periódico, avisos publicados en las oficinas o en los recintos de los corresponsales no bancarios.

La norma también exige:

“3.4.7 Expedir un soporte, en papel o por medios electrónicos, al momento de la realización de cada transacción...”

Se recomienda que para el canal celular se expida este soporte electrónico al momento de la operación únicamente cuando se debite la cuenta del cliente para reducir el tráfico de mensajes y por ende su costo.

Por la estructura tecnológica de Banca Móvil todas las transacciones quedan grabadas en los sistemas de los bancos y pueden ser consultadas cuando el cuentahabiente lo desee.

2.1.4. Circular Básica Jurídica – Título II Capítulo I, sobre Instrucciones Relativas a las Operaciones de los Establecimientos de Crédito.

Esta norma es relevante para las alternativas que analizaremos posteriormente y que requieren de la participación de instituciones financieras.

El numeral 7 del literal h) del numeral 1.1 que trata sobre Extractos de Cuenta se dice:

“En los extractos que contengan la información sobre el movimiento de cuentas de ahorro deberá indicarse cuando menos una vez al año cuál es la periodicidad y forma de liquidación de los intereses, la misma información se incorporará al extracto si se ha presentado modificación respecto de la que contenía el último extracto enviado, señalando la que en ese momento se está aplicando.”

Esta norma supone la expedición de extractos ordinarios para cuentas de ahorros tradicionales. Sin embargo, entendiendo que las transacciones financieras bajo este proyecto se van a canalizar siempre a través de aparatos de telefonía móvil, la consulta de los movimientos puede ser interactiva e histórica a voluntad del cliente (1 año por ejemplo) en el espacio de la pantalla del aparato celular. Es así como estimamos que esta norma debe adicionarse para aclarar que cuando las cuentas de ahorro se utilicen por aparatos de telefonía móvil, los extractos podrán ser simplificados. Como servicio adicional de las entidades financieras, el cliente podría solicitar la impresión de los respectivos extractos.

2.1.5. Circular Básica Jurídica – Título II, Capítulo IV Instrucciones generales relativas a las Operaciones Pasivas.

El numeral 1.1 del Capítulo IV exige que en “todos aquellos eventos en los cuales se efectúe la apertura de una cuenta corriente o una cuenta de ahorros, los establecimientos de crédito deberán verificar que se imponga la huella dactilar – índice derecho – del titular o titulares de la misma en la tarjeta de registro de firmas correspondiente.” Y además se establece cómo debe ser recogida la huella.

En el caso de que la alternativa escogida para implementar este proyecto sea una de las que exige la participación de las entidades financieras, y teniendo en cuenta que de los recursos no se dispondrá de talonario sino a través del aparato celular, no existirán tarjetas de firmas ni huellas dactilares de los titulares. En consecuencia, la norma debe modificarse en el sentido de determinar que para Banca Móvil, se dispondrá de los recursos sin estos requisitos e identificando al cliente por otros mecanismos biométricos como por ejemplo identificación de voz (frecuencia, tono y timbre) y fotografía digital cuando exista duda sobre su identidad.

2.2. Normas aplicables a Remesas Internacionales

Para efectos de este estudio hemos estimado que el tema de las Remesas Internacionales (giros en moneda extranjera que un no residente realiza a un residente en Colombia) es de radical importancia por el número, frecuencia y valor de las remesas que se envían cada año al país. Entendemos que gran número de remesas de pequeños valores van destinadas a sectores de la población de escasos recursos y que en consecuencia, los pesos, producto de la monetización de las divisas provenientes de estas remesas, podrían canalizarse a través de Banca Móvil. Para ello, después de haber estudiado la Resolución 8 de 2000 emitida por la Junta Directiva del Banco de la República y la Circular Reglamentaria DCIN – 83 del mismo Banco, creemos que solamente hay que modificar la Circular Reglamentaria DCIN – 83, tal y como indicamos a continuación.

2.2.1. Circular Reglamentaria DCIN – 83 del Banco de la República

Mediante esta circular, el Banco de la República reglamenta la Resolución 8 de 2000 y establece los procedimientos aplicables a las operaciones de cambio, que para efectos de este estudio se referirá únicamente a la recepción de remesas internacionales.

Tal y como está regulado en la actualidad el tema, cualquier operación de cambio, incluyendo la recepción de remesas internacionales, requiere de la presentación y firma de una declaración de cambio por parte del receptor de las divisas o por su mandatario o apoderado. En consecuencia, si un usuario de Banca Móvil quisiera poder disponer de los pesos producto de la monetización de las divisas recibidas de una remesa, tendría necesariamente que acudir a un intermediario del mercado cambiario o a una casa de cambios para realizar la monetización, y posteriormente depositar esos recursos en su cuenta de ahorros o corriente, o comprar un “monedero electrónico”. Sin embargo, la regulación actual ya establece mecanismos especiales que sustituyen la presentación individual de declaraciones de cambio.

En consecuencia, se propone adicionar el numeral 1. Declaración de Cambio, 1.1. Aspectos Generales, de esta circular con un nuevo aparte relativo a la monetización de remesas de cuyo producto vaya a disponerse utilizando Banca Móvil, con el fin de establecer que la declaración de tales transacciones se realizará de forma similar a como hoy en día se declaran las compras y ventas de divisas a través de tarjetas débito y crédito, es decir, por el intermediario del mercado cambiario que compra las divisas, o por parte de las entidades que no sean intermediarios y que manejen o administren redes de pago de bajo valor.

El cambio que sugerimos aplicaría con independencia de la alternativa que se adopte para implementar este proyecto.

2.2.2. Título I Capítulo XI Numeral 5 de la Circular Básica Jurídica

En este numeral se establecen reglas especiales de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo para el caso de las transferencias, en particular para aquellas en las cuales el ordenante o el beneficiario de las mismas no son clientes de la respectiva entidad financiera.

Allí se indica que:

“Quien realice como ordenante, o reciba como beneficiario, tres (3) o más operaciones de transferencia en el trimestre, o cinco (5) o más en el semestre, o seis (6) o más en un año, se considerará como cliente.”

Aunque esta exigencia ha sido criticada por el sector financiero, en nuestra opinión, para efectos de la bancarización es beneficiosa pues obliga a las entidades del sector a vincular formalmente a estas personas como clientes.

2.3. Normas para los Sistemas de Pago de Bajo Valor - Decreto 1400 de 2005

En virtud de este Decreto, se someten a inspección, vigilancia y control las entidades que administran sistemas de pago de bajo valor.

En el Artículo 4, literal e) se obliga a las administradoras de sistemas de pago de bajo valor a tener cuenta en el Banco de la República o en su defecto en una entidad vigilada en donde se realicen las operaciones de liquidación entre entidades.

Para el caso de operar sin una red financiera, como un rumbo natural de la Banca Móvil es llevar a la población a realizar pagos con sus celulares, cuando se llegue a ese momento, se tendrá que cumplir con esta norma.

2.4. Normas relativas al Comercio Electrónico - Ley 527 de 1999 y Decreto 1747 de 2000

Esta ley define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y establece las entidades de certificación. Establece la validez de los contratos que se celebren por medio de mensajes de datos, y regula, tanto la firma electrónica (artículo 7) como la firma digital (artículo 28). A su vez el Decreto 1747 de 2000 fue expedido con el fin de reglamentar esa ley en lo que hace con las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales.

Aunque en el texto de la ley no se hace referencia expresa a la tecnología celular, no se cree que sea necesario modificarla –por cuanto la misma aplica a cualquier mensaje de datos y la definición de mensaje de datos no es taxativa.

De otro lado, aunque la definición de intercambio electrónico de datos no incluye este medio, una vez examinada la ley en su integridad, estimamos que no amerita cambio al respecto. En efecto, la ley define este intercambio como:

“e) Intercambio Electrónico de Datos (EDI). La transmisión electrónica de datos de una computadora a otra, que está estructurada bajo normas técnicas convenidas al efecto;”

A pesar de que este aparte de la ley, no considera expresamente a los teléfonos celulares como computadoras, éstas pueden definirse como el conjunto funcional de estas unidades: unidad central de proceso (CPU), memoria y dispositivos de entrada y salida coordinados por programas aplicativos y operativos. En nuestra opinión la totalidad de los equipos celulares, con tarjeta SIM, en manos de la población colombiana, cumple con esta descripción.

Esta ley es de relevancia para el proyecto pues al realizarse transacciones financieras utilizando este canal, tales operaciones deberían ser jurídicamente válidas y vinculantes para todas las partes involucradas: usuario, operador de telefonía celular, entidad financiera, establecimiento de comercio y autoridades de vigilancia y control.

Es así como el “click” que haga el usuario en su celular para autorizar una determinada transacción financiera tiene que tener efectos legales. De conformidad con la ley 527 de 1999, de datos, y dependiendo del esquema que se acoja, se podría o no implementar la firma digital (que requiere la participación de una entidad de certificación) o simplemente hacer uso del mecanismo de la firma electrónica, que establece que se entiende satisfecho el requisito de la existencia de una firma, cuando se cumplen dos requisitos:



- Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación, y
- Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el

mensaje fue generado o comunicado.

La exigencia de firmas digitales podría implicar costos adicionales para la implementación del proyecto y hay que tener en cuenta que hoy en día ya se utilizan esquemas semejantes en otros canales de autoservicio comúnmente usados, tales como: cajeros automáticos, Internet, y audio respuesta (IVR); en estos canales de distribución no existen firmas digitales.

CERTICAMARA, la entidad certificadora de la Cámara de Comercio de Bogotá, ha sugerido que con la figura del estampado cronológico, también contenido en esta ley, se cumplen con todos los requisitos legales. El estampado cronológico fue definido por el artículo 1 numeral 7 del Decreto 1747 de 2000 (reglamentario de la Ley 527 de 1999) como un “mensaje de datos firmado por una entidad de certificación que sirve para verificar que otro mensaje de datos no ha cambiado en un período que comienza en la fecha y hora en que se presta el servicio y termina en la fecha en que la firma del mensaje de datos generado por el prestador del servicio de estampado, pierde validez.”

Entendiendo el “click” del usuario de Banca Móvil como una firma electrónica y opcionalmente contando con el mecanismo del “estampado electrónico” sugerido por CERTICAMARA, estimamos que las operaciones realizadas utilizando telefonía celular, tendrían certeza jurídica (firma digital) y podrían reforzarse probatoriamente (estampado electrónico) sin tener que modificar ni la ley 527 de 1999 ni su decreto reglamentario.

2.5. Normas sobre Devolución de IVA - Ley 863 de 2003, artículo 33

Por medio de esta ley se establecieron normas tributarias, aduaneras, fiscales y de control para estimular el crecimiento económico y el saneamiento de las finanzas públicas a través del mecanismo de una devolución de 2 puntos del IVA⁶ por adquisiciones con tarjetas de crédito y débito.

En nuestra opinión, con el fin de continuar con el esfuerzo de formalizar al comercio y de incentivar a los usuarios a vincularse a este proyecto, este artículo de la Ley 863 de 2003 debe modificarse con el fin de extender el beneficio de la devolución de los 2 puntos del IVA a las adquisiciones de bienes y servicios que se realicen utilizando Banca Móvil ya que el espíritu de la ley es promover el comercio, aumentar el recaudo fiscal y reportar de las transacciones al ente fiscalizador. Aunque existe la posibilidad de asociar el equipo celular a una tarjeta débito o crédito, esta estructura tendría el inconveniente del costo de marca, el cual se deberá pagar a las franquicias de tarjetas. Es importante anotar que ya existen modelos de negocios en algunos países donde no existe este costo.

2.6. Normas sobre Captación de Recursos del Público

A continuación analizaremos las normas que deberían ser modificadas o expedidas

⁶ Solo aplica a bienes o servicios gravados con la tarifa general o la del 10%

para el esquema en el que no intervengan entidades financieras y el Gobierno Nacional se vea en la necesidad de autorizar la emisión de “monederos electrónicos” a las empresas de telefonía celular.

En este caso, como la actividad financiera y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público son de interés público y requieren previa autorización estatal (artículos 150, numeral 19, literal d), 189 numeral 25 y 335 de la Constitución Política de Colombia), se haría necesario que el Congreso de la República, expidiera una ley, en la cual se autorizara a las empresas de telefonía celular a captar recursos del público, por medio de la venta de “monederos electrónicos” y se facultara al Gobierno Nacional a regular esta actividad.

Estas normas también podrían ser emitidas con base en el Estado de Emergencia Social, si el mismo volviera a ser declarado por el Gobierno Nacional.

2.7. Incidencia de Normas sobre las Alternativas

Las normas anteriormente comentadas y analizadas toman en cuenta que únicamente las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia pueden hacer captación masiva y habitual de recursos del público como lo establece el Decreto 1981 de 1988.

En el Artículo 150 de la Constitución del 91, numeral 19, literal d) se establece que le corresponde al Congreso dictar leyes a las cuales debe sujetarse el Gobierno para regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público. A su vez, el Artículo 335 expresa:

Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.

Tal y como reza la Constitución Política de Colombia de 1991, es facultad del Estado definir quienes pueden ejercer las actividades financieras, por consiguiente, “constitucionalmente”, no está prohibido el modelo de Banca Móvil sin entidades financieras, pero requiere de una ley especial que permita este esquema.

2.7.1. Sin Entidades Financieras

Para que este proyecto funcione sin entidades como sucedió inicialmente en Filipinas con GCash y fue explicado en la introducción de este documento, el Gobierno Nacional se vería abocado a permitir un modelo similar en Colombia.

El modelo, en términos sencillos, consiste en que los operadores celulares cargan monederos electrónicos o las cuentas de celular con dineros del público a manera de compra de minutos en planes prepago. Para no generar efectos inflacionarios y tener control sobre la captación, la totalidad de estos fondos quedan consignados en una cuenta de una entidad vigilada.

Es interesante, pero ya se usa en Colombia un sistema informal de pago con minutos de celular. En algunos comercios, al cliente le aceptan pagar su consumo trasladando minutos de su celular al del establecimiento usando el servicio llamado “Pasatiempo” del operador Comcel y entre abonados prepago de Tigo el servicio se denomina “Dame Saldo”.

Aunque los operadores de telefonía celular han expresado su desinterés por el modelo filipino, por no ser su negocio medular y por las implicaciones legales y comerciales, esta consultoría no duda que, dadas las condiciones legales de excepción requeridas, las 3 empresas en el país cubrirían este vacío, por el solo ahorro en costos de comercialización de las recargas de celulares prepago.

En el pasado, los operadores han llegado a pagar comisiones de más del 20% del valor facial de la tarjeta a los vendedores de tarjetas prepago. A la fecha, los distribuidores mayoristas de tarjetas reciben un 7.5% de descuento en las compras de tarjetas quienes a su vez le trasladan un descuento del 5% al vendedor al detal. Para el operador, el facilitarle al usuario acceso a cuentas de ahorros para el cargue de sus equipos constituye un ahorro importantísimo en su costo de ventas.

Otro beneficio económico es el incremento en los ingresos por el aumento en el tráfico de mensajes cobrables.

Esta alternativa presenta los siguientes inconvenientes:

- El artículo 316 del Código Penal define la captación masiva y habitual de dineros sin contar con la previa autorización de la autoridad competente como una conducta penal e incurrirá en prisión. El Decreto 663 de 1993 reglamenta qué entidades son vigiladas por la autoridad competente a que se refiere dicho artículo y por ello se requeriría de un cambio en la legislación.
- El curso natural de este proceso llevará a los operadores de celulares a ofrecer el mecanismo de recaudo de ventas a los comercios y por ende, estos operadores se deberán someter a la vigilancia de la Superintendencia Financiera como administradores de sistemas de pago de bajo valor (SPBV) contemplado en el decreto 1400 de 2005, precisamente lo que no desean.

Sobre este punto cabe resaltar los servicios ofrecidos por la red Credibanco VISA con tarjetas prepago sin necesidad de que los clientes tengan que abrir cuentas de ahorro en los bancos directamente. Estas son tarjetas débito Visa Electrón que no se encuentran relacionadas a cuentas de depósito y pueden ser utilizadas directamente en comercios y

cajeros automáticos.

El servicio fue inicialmente ofrecido a los clientes empresariales de los bancos asociados con el fin de facilitarles el pago de la nómina de sus empleados sin que estos tuvieran que acercarse a una sucursal bancaria a abrir una cuenta. La empresa pagadora deposita en una cuenta de su banco el valor total de la nómina e informa a VISA Colombia el valor del pago a cada individuo, quien carga con este monto las tarjetas débito o prepago. El individuo puede hacer uso de su dinero en cajeros automáticos o comercios y al cierre del día, la red debita de esta cuenta madre el valor total de los usos y compensa a los bancos pagadores en cajeros automáticos o adquirentes de comercios.

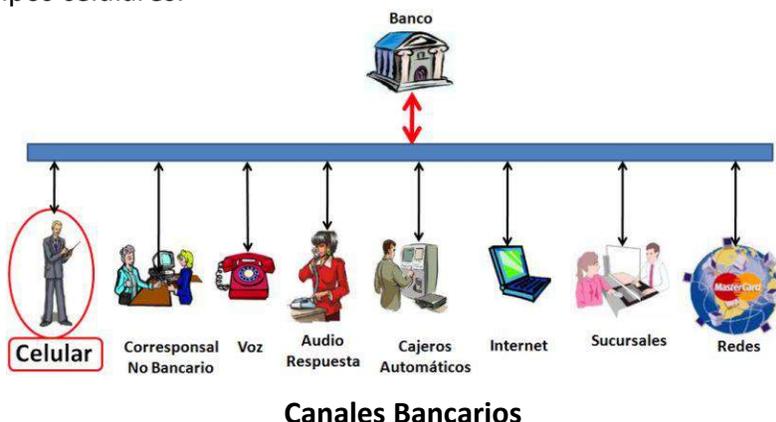
Es importante tener en cuenta que el emisor de la tarjeta es el banco donde reside la cuenta madre del empleador la cual está sujeta a las condiciones de uso establecidas entre el cliente empresarial y el banco mismo.

La alternativa sin entidades financieras no es recomendable por cuanto requiere de grandes cambios en legislación, transformando todo el entorno jurídico del sistema financiero aparte que tiene incidencias inflacionarias por lo que se crea una moneda electrónica representada en minutos.

2.7.2. Con Entidades Financieras

La solución con entidades financieras es más viable desde los puntos de vista tanto legal como comercial y como fue comentado en los puntos entidades del Estado y de Normas: el ámbito jurídico y regulatorio esta dado, más no el de costo. Las actuales normas le imponen al proceso de vinculación y operación unos procedimientos que vuelven inviable el uso de los servicios financieros actuales por parte de individuos de bajos ingresos. En el capítulo de Recomendaciones (4.) se resumen y sugieren cambios sencillos pero vitales a la actual normatividad.

Cuando ya intervienen entidades financieras en el sistema, las regulaciones pertinentes se estarían aplicando por cuanto la Banca Móvil no es más que un canal de distribución adicional a los utilizados por la banca hoy. Es más, todos los clientes de los bancos: Davivienda, BBVA, AV Villas, Colombia y BCSC pueden acceder a los servicios de su entidad utilizando equipos celulares.



Contemplamos los siguientes obstáculos que se desprenden de los requerimientos del SARLAFT y la restricción de vinculación de clientes impuesta al canal Corresponsal No Bancario los cuales incrementan el costo.

Sobre el conocimiento del cliente, las entidades manifestaron que es tal el volumen y diversidad de información solicitada que ellas mismas están teniendo dificultad en recolectarla para sus propios y actuales clientes; mucho menos lo podrán hacer con un número muy superior de personas naturales dispersas a lo largo y ancho de Colombia.

Sobre la vinculación de clientes, la ausencia de autorización expresa para utilizar a los corresponsales no bancarios para este fin, obligaría a la población no bancarizada a desplazarse a las sucursales a abrir sus cuentas de ahorro congestionando aun más el canal de mayor costo de la banca.

|

3. Identificación de Actores

Como se expresó al comienzo de este documento las repercusiones de esta iniciativa son tales, que la lista de actores es considerable. En este capítulo se tratarán los que esta consultoría considera indispensables para el funcionamiento de la Banca Móvil:

Entidades financieras: son los entes autorizados por el Estado para captar del público

Operadores de telefonía celular: administradores del canal que enrutarían las transacciones desde el individuo hasta las redes

Redes: los concentradores de transacciones que posteriormente las distribuyen desde múltiples operadores hacia las entidades financieras

Entidades Certificadoras: dado el caso, podrían certificar la autenticidad de las transacciones

También se tratará en este capítulo a los usuarios finales y los mercados potenciales que se ven beneficiados por esta iniciativa.

3.1. Entidades Financieras

En el país existen vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia 17 bancos, 3 corporaciones financieras, 26 compañías de financiamiento comercial, 7 cooperativas financieras, 11 instituciones oficiales especiales, 1 organismo cooperativo de grado superior y 5 sociedades de capitalización. Todas estas entidades captan dineros del público en forma masiva y habitual y cumplen con el Decreto 1981 de 1988 aunque algunas, por su carácter especializado del sector, deben circunscribirse a este como por ejemplo Fondo Nacional del Ahorro, institución oficial especial, que capta principalmente del empleado público fondos destinados a la educación superior o vivienda del ahorrador.

De acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, contemplado en el Decreto 663 de 1993 la definición de estas entidades se resume:

Bancos: Tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito.

Corporaciones Financieras: Su función principal es la captación de recursos a término, a través de depósitos o de instrumentos de deuda a plazo, con el fin de realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones, con el objeto primordial de fomentar o promover empresas en los sectores que establezcan las normas que regulan su actividad.

Compañías de Financiamiento Comercial: Tienen por función principal captar recursos a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios, y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing.

Cooperativas Financieras: Son organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera, su naturaleza jurídica se rige por las disposiciones de la Ley 79 de 1988.

Organismos Cooperativos de Grado Superior: Ejercen la actividad financiera por medio de secciones de ahorro como las permitidas a los bancos comerciales, bajo el régimen y disposiciones propias de éstos y del régimen cooperativo en lo pertinente.

Sociedades de Capitalización: Estimulan el ahorro mediante la constitución, en cualquier forma, de capitales determinados, a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad o sin ella de reembolsos anticipados por medio de sorteos.

De conformidad con la Ley 454 de 1998, por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria ejerciendo la actividad financiera existen 181 cooperativas con autorización para captar ahorro de los asociados y 13 con solicitud pendiente de autorización.

En resumen, todas las 251 instituciones podrían participar en un grado u otro del proyecto. A medida que vaya madurando el proyecto, a esta lista se pueden incluir todas aquellas instituciones que ofrezcan otros servicios financieros al individuo como: fondos de pensiones, aseguradoras, sociedades fiduciarias e inclusive las cooperativas que únicamente pueden ofrecer servicios a sus asociados y no a terceros.

De todas las instituciones financieras, son los bancos los más avanzados en canales alternos de auto servicio: cajeros automáticos, datáfonos, audio-respuesta, call centers, Internet, débitos automáticos y recientemente telefonía celular.

El canal que mejor complementa la Banca Móvil por su potencial de cobertura y atención personalizada en la vinculación de clientes, es aquel de los corresponsales no bancarios el cual está reglamentado en el Decreto 2233 de 2006.

En el informe del primer semestre de transacciones y operaciones presentado a la Superintendencia Financiera de Colombia se resume la distribución de transacciones por canal así:

Distribución de Transacciones por Canal (1er Semestre 2008)⁷

(millones)

Canal	Cantidad	Transacciones	Valor
Oficinas	4,879	310	1,279,681,861
Cajeros Automáticos	8,149	279	45,190,123
Internet	-	238	4,030,819,673
Datáfonos	106,417	105	22,542,406
Audio Respuesta	-	63	2,113,317
ACH	-	27	183,118,067
Pagos Automáticos	-	30	8,561,421
Corresponsales no Bancarios	4,331	3	502,163
Telefonía Celular	-	2	11,287
Total		1,057	5,572,540,317

Comentarios generales:

- De las anteriores transacciones el 97.7% fueron realizadas por los bancos y el 2.3% por el resto de instituciones
- El canal de oficinas, aunque es el de mayor costo, sigue liderando en volumen. El documento escrito y sellado en la caja es un fenómeno cultural difícil de cambiar.
- El canal celular, muestra un buen nivel de uso pero mejor aun, según las cifras reportadas por Redeban, al mes de diciembre de 2008 había incrementado su volumen a casi 1 millón de transacciones mensuales.
- Los corresponsales no bancarios ha sido un canal difícil de promover por los costos que implica su mantenimiento. La mayoría de operaciones recibidas son pagos en efectivo y de servicios públicos. El monto recibido en efectivo los pone en riesgo lo que obliga a la institución bancaria a evacuar el efectivo utilizando transportadoras de valores. Si el cliente pagara por transferencia usando Banca Móvil, el manejo del efectivo queda reducido al mínimo.

3.1.1. Conceptos de las Entidades Financieras

Los comentarios que a continuación se exponen, resumen las opiniones expuestas de las siguientes instituciones y su entidad gremial. Esta consultoría consideró estas instituciones por lo siguiente:

Bancolombia: Banco de mayor tamaño por volumen de activos y primero en implementar Banca Móvil ofrecido por Redeban.

Citibank: Institución bancaria internacional que más ha promovido el desarrollo de los corresponsales no bancarios.

⁷ Informe de Transacciones y Operaciones - Superintendencia Financiera - Octubre 2008

BCSC: Banco de mayor tradición en el otorgamiento de micro crédito a la población de menores ingresos.

Finamérica: Compañía de financiamiento comercial especializada en micro crédito.

Banco de Bogotá: Banco de gran tamaño y mayor rentabilidad, perteneciente al Grupo AVAL, quienes han contratado los servicios de YellowPepper (empresa con una solución de Banca Móvil diferente a la de Redeban Multicolor)

Asobancaria: Asociación gremial que cobija a todas las instituciones bancarias en Colombia

Comentarios generales sobre la utilización del canal celular para bancarizar a la población objetivo:

- Consideran que el nivel de regulación es excesivo y acarrea unos costos tales que encarecerían las transacciones a través de celular. Citan el reciente decreto para el tratamiento de las cuentas de bajo monto como ejemplo de lo que no se debe hacer:
 - Limita las relaciones de los bancos con estos clientes a 3 SMMLV de saldo
 - Obliga a los prestadores del servicio a regalar transacciones (1 consulta y 2 transacciones)
- No hay claridad en la migración de cuentas actuales a la categoría de bajo monto lo cual obliga a suspender comisiones
- Aunque se compran en bloque los mensajes a los operadores de telefonía celular, su precio es excesivamente alto
- Como el encaje bancario contempla todas las captaciones, este instrumento de control del banco central aumenta los costos para estas cuentas.
- El requerir la presencia física del cliente dificulta la apertura de cuentas
- Hay prevención con respecto a la estabilidad regulatoria tanto que en la actualidad hay intenciones en el Congreso de regular las comisiones
- Para abaratar los costos para esta población se ha pensado en tarjetas prepago similares a las de Credibanco como producto.
- Al no haber un balance del efectivo entre aquellas de cash-in con las de cash-out, el costo de transporte de efectivo en las poblaciones apartadas es muy alto.
- Como el mayor número de pagos es aquel de servicios públicos se sugiere una modificación a la regulación de domiciliación ante un reclamo del cliente final y que el valor debitado de su cuenta se reintegre y por otro lado siga la disputa.
- Se considera que la creación de una empresa o un foro que reúna bancos, comercios y operadores de telefonía es utópica por cuanto las Superintendencias

lo sancionarían por constituirse colusión.

- Los bancos con gran cobertura nacional, han puesto una barrera de entrada en cuestión de precios sea de los ACH o directamente el Banco Agrario cuando recibe depósitos de otros bancos en poblaciones apartadas. Esta talanquera frenó el desarrollo de los corresponsales no bancarios y más aún, ha obligado a un banco a suspender las operaciones en más del 35% de sus corresponsales.
- No se ve claridad en la aplicación de estándares mínimos en materia de gobierno corporativo, en la de las redes ni en los ACH. Se hacen “roscas” que impiden la entrada de nuevos competidores al mercado.
- Para este proyecto, el hecho de que ACH Colombia y el CENIT operan en “batch” o por lotes y no en línea pone en riesgo a las instituciones al diferir la compensación entre instituciones.
- La implementación de la Circular Externa 052 de la Superintendencia Financiera, sobre seguridad de los sistemas informáticos, está demandando tantos recursos de tecnología que ha obligado a suspender otros proyectos para dedicarse a esta tarea.
- Con respecto a los productos que podrían ofrecer a través de la Banca Móvil, opinaron que el producto de remesas utilizando la tecnología celular está bloqueado por el SARLAFT y en particular por la obligatoriedad de hacer una declaración de cambio escrita. Adicionalmente si el beneficiario recibe más de 3 remesas en un semestre, el banco está obligado a vincularlo formalmente. Se pensaría que esto se resuelve con el procedimiento de apertura de cuentas de bajo monto pero las fluctuaciones del saldo, producto de los depósitos de remesas muy seguidas o de los propios ingresos del cliente, harían cambiar el estado a alto valor y viceversa.
- Sobre el pago de servicios públicos se opina que no tiene futuro por cuanto las empresas de servicios públicos (ESP) no reconocen ninguna compensación aparte de la reciprocidad bancaria y por consiguiente el corresponsal no tiene incentivo económico alguno.
- No se entiende cómo el gobierno no libera la tasa de interés, condición que generan la informalidad y lleva a esta población a tomar créditos por fuera del sistema financiera con tasas a veces del 50% diario llamado el gota a gota. La Banca Móvil le permite:
 - Al usuario no solo tomar crédito a distancia y
 - Conocer el estado de su obligación
 - Al banco mantener el contacto con el cliente y recordarle los vencimientos del crédito.

- Algunas entidades por ningún motivo delegarían la vinculación de clientes a terceros.
- Hay instituciones que ya iniciaron la utilización del canal celular pero en modalidad SMS y reconoce que la tecnología STK es más apropiada por la seguridad y capacidad de ofrecer otros servicios en forma sencilla. La tecnología SIM Tool Kit es aquella que el operador Comcel tiene grabada en la tarjeta SIM de los celulares entregados en los últimos años.
- Definitivamente el tema que más les preocupa es el de costos porque en los análisis realizados el vincular presencialmente al cliente a través de cuenta de ahorros no hace rentable el producto.

3.1.2. Tecnología, Inversión y Capacitación de Entidades Financieras

En materia de tecnología bancaria y administración de canales, todos los bancos de mayor tamaño están en amplia capacidad de iniciar o expandir los servicios de Banca Móvil debido a la tecnología informática que poseen de alta transaccionalidad y a la diversidad de canales de distribución. Estos bancos tienen capacidad para procesar individualmente más de 2 millones de transacciones diarias a través de: sucursales, datáfonos, call center, audio respuesta, cajeros automáticos, Internet, débitos automáticos, corresponsales no bancarios y casas de compensación electrónica automatizadas. Desde hace algunos años ya tienen la conexión directa con los operadores de telefonía celular prestando el servicio de recarga en línea.

En el capítulo posterior sobre Administradores de Sistemas de Pago de Bajo Valor se explica como el canal celular ha ido fortaleciéndose como un canal alternativo para realizar transacciones.

Se podría inferir que la inversión requerida es para soportar un crecimiento natural ya que de por si tienen las conexiones con todas las redes y solo tendrían que ensanchar su capacidad instalada debido al mayor número de clientes y transacciones.

Debido al incremento en vinculación de clientes a distancia y su volumen transaccional de bajo monto, se sugiere que se adopten nuevas tecnologías en la prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo.

En el capítulo de Recomendaciones se sugiere una cuenta restringida a un monto máximo de retiro mensual similar a las utilizadas en Suráfrica. La tecnología es mediante software y tiene exactamente el mismo principio del control de los retiros exentos de 4 por 1000 por debajo de un monto determinado que esta normado en el Artículo 879 del Estatuto Tributario.

Aunque el consultor considera que con la limitación al monto de los retiros en un tiempo determinado es suficiente, con tecnologías de análisis de bases de datos como son las redes neuronales o árboles de decisión para predicción de comportamiento transaccional

se pueden detectar y reportar las transacciones sospechosas. Adicionalmente, en caso de duda de la identidad del originador, se podría solicitar verificación biométrica con un análisis de voz o envío de la fotografía del cliente al celular del comerciante o corresponsal no bancario.

3.2. Operadores de Telefonía Celular

En Colombia el Decreto 741 de 1993 reglamentó la telefonía celular y en enero de 1994 licitó el espectro electromagnético para esta modalidad de telefonía. Durante el segundo semestre del mismo año, las operadoras comenzaron a ofrecer sus servicios y hoy, después de consolidaciones, existen 3 grandes operadores de telefonía celular con cubrimiento nacional: Comcel, Movistar y Tigo.

Número de Abonados Noviembre 2008⁸

Operador	Abonados en Servicio	Prepago	Post pago
Tigo	3,974,233	3,600,808	373,425
Movistar	9,701,950	7,959,711	1,742,239
Comcel	25,372,805	21,856,072	3,516,733
TOTAL	39,048,988	33,416,591	5,632,397

Según el último informe hay más de 39 millones de abonados repartidos así: Tigo (10.2% del mercado), Movistar (24.8%) y Comcel (65%). Aunque se desconocen las cifras de cuantas personas poseen más de uno, no es atrevido afirmar que la gran mayoría de la población adulta, 28 millones⁹, ya tiene un equipo terminal.

Aunque no hay documentación numérica, vale la pena recordarle al lector que bajo planes post pago están todos los equipos de los vendedores de “minutos” como también los equipos fijos de telefonía celular generalmente conectados a los conmutadores telefónicos de las empresas.

Aparte del cubrimiento casi total que ofrecen estos operadores, el hecho de que la totalidad de los equipos de Comcel y Tigo y pronto Movistar operan con tecnología GSM y tarjeta SIM (Subscriber Identity Module), conlleva beneficios en seguridad y facilidad de uso.

Desde hace algunos años, las tarjetas SIM de la firma holandesa GEMALTO que entregan los operadores, traen grabada la aplicación de transacciones financieras actualmente utilizadas en Redeban Multicolor con Bancolombia, AV Villas, Davivienda, BBVA y muy recientemente BCSC.

⁸ Informe Sectorial – MinComunicaciones – SIUST - 2008

⁹ Proyecciones de Población 2006 – 2020 – DANE 2007

3.2.1. Conceptos de los Operadores de Telefonía Celular

A continuación se citan algunos comentarios hechos por los operadores de telefonía celular respecto al proyecto:

- Un operador de telefonía celular viene trabajando en el desarrollo de Banca Móvil desde hace más de 4 años y se ha encontrado con enormes dificultades de aceptación por parte del sector financiero hasta tal punto que llegó a considerar crear o adquirir una entidad financiera para poder acceder al sistema.
- Con respecto a la apertura de cuentas en oficinas de los operadores, hicieron las adecuaciones necesarias para convertirse en corresponsal no-bancario pero ningún banco los quiso acoger por temor a enfrentarse a un competidor que les quitase los clientes aparte que en Decreto reglamentario sobre corresponsales la actividad de apertura de cuentas no está explícitamente autorizada. En este punto hasta estuvieron dispuestos a tener una ventanilla de algún banco en cada una de sus oficinas pero por política interna era necesario permitirle acceso a todos los bancos lo cual descartaba esta posibilidad.
- Tratando de aprovechar el cubrimiento del Banco Agrario, se quiso hacer una alianza pero la tecnología de esa entidad lo dificultó.

NOTA: El Banco Agrario no tiene todas sus oficinas en línea

- Actualmente se opera la plataforma de Redeban-Multicolor en la cual están conectados y transando: Bancolombia, AV Villas, Davivienda, BBVA y BCSC.
- Reconocen la importancia de formalizar la economía, vinculando a los clientes con productos financieros y por ningún motivo quisieran entrar a competir con los bancos en su negocio de intermediación.
- El monopolio tecnológico que tiene Gemalto no es conveniente y el volumen de transacciones realizado a la fecha con la tecnología es mínimo
- Se debería aprovechar toda la cultura de recargas y transferencia de minutos, actualmente utilizada por esta población, y expandir sus usos.

3.2.2. Tecnología, Inversión y Capacitación de los Operadores Celulares

Para comunicaciones de datos con equipos celulares existen muchas tecnologías pero las más utilizadas son SMS, USSD y STK, las cuales se describen a continuación en forma sencilla:

SMS (Short Message Service): es el servicio ofrecido por los operadores para el envío de mensajes cortos de texto entre usuarios. El tamaño máximo de estos mensajes es de 160 letras o números. Al nacer como un subconjunto de la tecnología GSM (Sistema Móvil Global) utiliza el espectro radio eléctrico de las comunicaciones por voz. El lector puede haber notado que el envío de SMS es casi imposible en sitios de alta concentración de celulares como teatros, estadios o plazas por lo que la totalidad del ancho de banda termina asignado a las comunicaciones habladas.

USSD (Unstructured Supplementary Services Data): Es una tecnología para el envío de datos en una sesión establecida entre el usuario final y la aplicación en un servidor. Puede asemejarse a comunicar un mensaje durante una llamada telefónica entre dos personas mientras el SMS es similar a dejar un mensaje en un contestador. Su uso del espectro electromagnético es muy eficiente y no compite con las comunicaciones de voz.

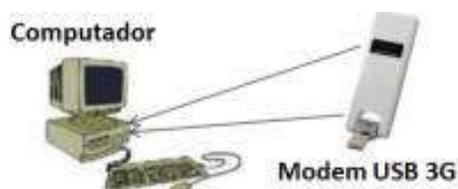
STK (SIM Tool Kit): Es el conjunto de aplicaciones grabadas en la tarjeta SIM utilizada por todos los celulares ofrecidos en Colombia. En esta viene ya pregrabada la aplicación bancaria operada por Redeban y utilizada hasta el momento por los bancos: Bancolombia, Davivienda, AV Villas, BBVA y BCSC. Tiene las enormes ventajas sobre SMS y USSD que utiliza el sistema de menús, realiza pre validaciones sencillas a los datos ingresados en los campos y cifra los datos para prevenir la interceptación indebida por parte de delincuentes.

El análisis realizado de los operadores sobre las necesidades tecnológicas, muestra que están preparados y con la infraestructura requerida para atender la Banca Móvil.

De las cifras presentadas en el último informe sectorial del Ministerio de Comunicaciones (#11), 39.048.988 abonados en una población de 44 millones puede inferirse que prácticamente toda la población bancarizable está cubierta.

Durante todo el primer semestre de 2008 los operadores registraron un tráfico de 1.183'691,000¹⁰ mensajes de texto y a esa fecha había 35'871,000 abonados, dando un promedio de 33 mensajes por abonado.

Las tres telefónicas vienen solicitando activamente al Ministerio de Comunicaciones una ampliación en los anchos de banda para atender la tecnología 3G por la conexión de computadores a Internet con banda ancha principalmente y así ofrecer contenido digital.



Computador con Acceso Celular de Banda Ancha

¹⁰ Informe Semestral Conectividad - SIUST, 2008

De otra parte, al ser operadores telefónicos y además un canal de distribución para la banca, estas son las empresas ideales para atender telefónicamente las inquietudes bancarias de los clientes en la modalidad de call center. Si los bancos encuentran atractiva esta solución de subcontratación de la atención telefónica al cliente, se requeriría una capacitación importante en los sistemas bancarios de cada entidad financiera que los contrate.

Para complementar lo expresado en el capítulo anterior sobre prevención de los ilícitos descritos, para las etapas posteriores del proyecto, las telefónicas podrían grabar la voz del nuevo cliente de banca con respuestas a preguntas como nombre de la madre, fecha y lugar de nacimiento y nombre completo del individuo. También, en el momento de la entrega del equipo nuevo o de reposición tomar y almacenar fotografías del cliente. Estas huellas biométricas permitirán en el futuro verificar, a distancia, la identidad del cliente en caso de duda antes de procesar una transacción inusual.

Se recuerda al lector que para las cuentas de ahorro de Banca Móvil sugeridas para bancarizar a esta población, con las restricciones en los montos transados, se minimizan los ilícitos sin tener que incurrir en costos adicionales.

3.3. Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor y Otros

A la fecha, el sistema financiero colombiano cuenta con 2 redes de propiedad de múltiples entidades: Credibanco y Redeban-Multicolor; 2 de propiedad de grupos empresariales: Servibanca y ATH; 1 de propiedad de la cooperativa Visionamos y 2 cámaras de compensación automatizada, ACH Colombia y CENIT de propiedad del Banco de la República. Estas redes se denominan Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor, están reglamentadas según el Decreto 1400 de 2005 y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.3.1. Redes en Colombia

Las redes de distribución de transacciones entre entidades financieras y empresas de comunicaciones son una pieza fundamental para el eficiente procesamiento de operaciones financieras al permitir compartir la infraestructura tecnológica.

Las operaciones realizadas por estas redes durante todo el primer semestre de 2008 discriminadas por canal fueron:

Transacciones en Redes durante 1^{er} Semestre de 2008¹¹

Canal	Número de Unidades	Número Total de Operaciones	Monto Total de Transacciones
Datáfonos	106,417	96,761,800	10,053,110
Cajeros Automáticos	8,149	68,554,430	11,101,323
Pagos Automáticos	N/A	33,656,162	159,678,744
Audio Respuesta	N/A	1,631,889	491,487
Totales		200,604,281	181,324,664

Se debe recordar que las cifras de operaciones y el valor de ellas únicamente reflejan aquellas transacciones que se procesaron en las redes y no las del canal propio. Por ejemplo, los retiros en cajero automático de clientes de un banco en cajeros propios no aparecen por cuanto son atendidas directamente por los sistemas de la institución financiera. La totalidad de transacciones en cajeros automáticos en todo el sistema financiero fue de 234.437.749¹¹ cifra muy superior a la reportada por las redes por lo que el cliente busca sus propios cajeros para evitarse cobros adicionales.

Los datáfonos instalados en los comercios reflejan las transacciones de una economía formal y aquí la importancia de habilitar los equipos celulares en los establecimientos para que adquieran transacciones de pago de la Banca Móvil. A la fecha, de 350.000¹² comercios en el país, únicamente hay 38.000 servidos por entidades financieras.

3.3.1.1. Credibanco Visa

La más antigua de todas es Credibanco que agrupa a todos los bancos emisores de tarjetas VISA y a su vez administra la franquicia del mismo nombre. De acuerdo con las cifras publicadas por la Superintendencia Financiera, sus bancos asociados tienen emitidas 2'974,549 tarjetas de crédito con las cuales se realizaron 895,185 compras en establecimientos vinculados durante el mes de septiembre de 2008. Adicionalmente procesaron 140,513 compras con 313,032 tarjetas American Express de Bancolombia.

Esta red ofrece también un producto llamado VISA Prepago con el cual se pueden hacer pagos de: premios en actividades promocionales, nómina, subsidios de cajas de compensación, viáticos, dividendos, remesas en Colombia y Tarjetas de Regalo sin relacionarlas a cuenta bancaria alguna. La tarjeta tiene el beneficio para el emisor de que estos clientes no congestionarían sus sucursales.

3.3.1.2. Redeban Multicolor

Redeban Multicolor nació de la fusión de Redeban, propiedad de los bancos de mayor

¹¹ Informe de Transacciones y Operaciones SFC - 2008

¹² Dirección Fenalsistemas - 2008

tamaño y de Red Multicolor de propiedad de las entonces Corporaciones de Ahorro y Vivienda (CAV) y el Banco Industrial Colombiano (BIC). Este último aportó sus contratos de adquirencia (recepción de transacciones) MasterCard de los comercios para entrar como socio de las CAV y así lograr costos de procesamiento más competitivos al hacer intercambio local entre los bancos adquirentes locales y sus tarjetahabientes. Según los datos oficiales, al último corte procesó 597,505 compras de la franquicia MasterCard con 1'930,995 tarjetas. También procesaron 160,971 operaciones con 389,966 tarjetas Diners Club de Davivienda. Desde hace cerca de dos años se asoció con la empresa GEMALTO para ofrecer los servicios de Banca Móvil. De sus afiliados, solo 4 bancos están transando con esta plataforma y está iniciando operaciones una quinta entidad.

Durante el mes de diciembre de 2008 Redeban reportó el siguiente comportamiento de su canal utilizado por Bancolombia, AV Villas, Davivienda y BBVA:

Transacciones desde Celulares durante Diciembre de 2008¹³

Tipo de Transacción	Número	Participación
Consulta Disponible en TC	6,874	0.8%
Consulta Saldo x Pagar en TC	4,296	0.5%
Pago TC	859	0.1%
Registro Cliente	170,126	19.8%
Registro Cuentas	8,592	1.0%
Registro Tarjeta Crédito	859	0.1%
Recarga Celular Prepago	126,305	14.7%
Consulta Cuentas	524,984	61.1%
Pago Factura Celular	1,718	0.2%
Consulta Valor Obligación	859	0.1%
Consulta Servicios Públicos	2,578	0.3%
Pago Servicios Públicos	859	0.1%
Transferencias	6,015	0.7%
Consulta Asociadas	4,296	0.5%
Total	859,221	100.0%

Nótese la importancia en el volumen de recargas de planes prepago razón por la cual hay especial interés de los operadores en promover la Banca Móvil por lo que les evita el pago de comisiones a los vendedores de tarjetas prepago.

Adicionalmente se confirmó que durante este mismo mes de diciembre de 2008 la distribución por operador celular había sido:

- Comcel 79%
- Tigo 16%
- Movistar 5% (último en lograr cubrimiento con tecnología 3G)

¹³ Vicepresidencia de Tecnología – Redeban 2009

El retraso de Movistar en la implementación de la tecnología GSM-3G vino acompañado de una demora en la colocación de SIM Cards con la funcionalidad STK. El operador estima que más de la mitad de sus equipos no podrían operar la plataforma de Gemalto inmediatamente. Este impacto sobre la iniciativa de Banca Móvil está mitigado por el hecho que el operador se ha concentrado en los segmentos socioeconómicos altos de la población los cuales no son objetivo de este análisis.

3.3.1.3. Servibanca

Esta, de propiedad mayoritariamente del Grupo Gilinski, presta servicios exclusivamente utilizando cajeros automáticos. Ha sido innovadora en el pago de: servicios públicos, comparendos, seguros, salud y pensiones. Hasta hace poco derivaba la mayoría de sus ingresos de las comisiones pagadas por las franquicias internacionales por retiros de cuentas en el exterior. A la fecha está ofreciendo un sistema llamado Celexpress en el cual le reportan por celular, al beneficiario de una remesa recibida originada en la Florida, Estados Unidos. Esta puede ser retirada en cualquier cajero de Servibanca.

3.3.1.4. ATH

La red ATH S.A. es de propiedad del Grupo Aval y sus bancos: AV Villas, Bogotá, Occidente y Popular. Esta red procesa transacciones entre las entidades del Grupo AVAL y hace de equipo frontal (front-end) de cajeros automáticos propios y de estos bancos. Actualmente tiene un convenio con Yellowpepper, un proveedor para desarrollar Banca Móvil entre sus socios con tecnología SMS.

3.3.1.5. Visionamos

La red Central Cooperativa y Solidaria de Servicios Múltiples - "Visionamos" agrupa 7 cooperativas y presta servicios a sus asociados compartiendo 74 oficinas de estos. Emite una tarjeta débito que puede ser utilizada en datáfonos propietarios y en cualquier cajero automático del sector financiero. Las cooperativas se vieron abocadas a crear esta red al ser rechazada su solicitud de servicio de interconexión con bancos y utilización de puntos de pago.

3.3.1.6. ACH Colombia

La red nace como producto de la escisión de un servicio de pagos de la red Servibanca y la posterior fusión con ACH-4G a finales de 2000. Su principal actividad se centra en transacciones interbancarias de todos los bancos de Colombia excepto el Banco Agrario. Su esquema tarifario, definido por la Junta de Socios, crea barreras para el desarrollo de servicios financieros de una entidad en algún municipio donde no tenga sucursal pero esté servido por otro banco. Recientemente comenzó a ofrecer el PSE o botón de pagos en Internet y la opción de pago en línea de la planilla de liquidación de aportes parafiscales y seguridad social.

3.3.1.7. CENIT

La red ACH del Banco de la República, Compensación Electrónica Nacional Interbancaria – CENIT, tiene registradas a todas las entidades como usuarias pero solamente el Banco Agrario es un usuario regular de sus servicios. Aunque el CENIT en si no provee diferencia tarifarias por tipo de plaza, el Banco Agrario defiende su gran cobertura vía tarifa, lo que ha frenado el desarrollo del canal de correspondientes no bancarios por parte de otros bancos.

3.3.2. Conceptos de las Redes

En este capítulo se citan los principales comentarios y sugerencias que hicieron los presidentes de las redes: Redeban Multicolor, VISA Colombia y ACH Colombia. Estas tres redes se seleccionaron por lo que cobijan y en ellas transan todas las instituciones bancarias.

- Una de las mayores barreras que se veía en el desarrollo de este proyecto era la dificultad con que los bancos adoptaban las nuevas tecnologías. Aunque los Presidentes y miembros de las Juntas Directivas de las redes acogen las diferentes fases de la tecnología de Banca Móvil, es difícil que este entusiasmo permee hacia abajo de cada institución financiera.
- Dentro de la normativa y en especial con lo relativo al cálculo y cobro de rentas como ICA e IVA, el procesamiento es complejo lo cual encarece la transacción. Existe una intención de los municipios de cobrar una retención variable del ICA de acuerdo al tipo de establecimiento lo cual volvería imposible su procesamiento electrónico.
- Se considera que no existe una claridad entre las entidades financieras y las empresas de telefonía celular respecto a la propiedad del cliente. Adicionalmente, como no hay claridad respecto a la posición de cada uno de los jugadores es importante que los bancos no vayan a bloquear a los operadores de telefonía y estas a los bancos.
- Si no se modifica la Circular Externa 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia, es difícil que se logre implementar el proyecto por las exigencias de seguridad. En este tema les preocupa mucho la suplantación del individuo.
- Se cree que puede haber un obstáculo grande con los micropagos porque el costo de la operación sería una proporción importante de la transacción.
- En los temas de LA/FT, ACH Colombia podría contribuir en el análisis transacción por transacción para garantizar que al menos el originador y receptor de la transacción no esté en la “lista Clinton”, al igual que lo hace hoy en día entre bancos.

- Considera que no hay equilibrio en los requerimientos del SARLAFT por cuanto excluye de la profundización en el conocimiento del cliente a los receptores de seguridad social, mecanismo por medio del cual fácilmente puede incurrirse en LA/FT.

3.3.3. Tecnología, Inversión y Capacitación de las Redes

De las actuales redes, únicamente Redeban Multicolor está preparada para hacer frente a transacciones de Banca Móvil. Lamentablemente existe la dependencia de Gemalto como único proveedor de tecnología y por ende la ausencia de competencia por lo que la mayoría de los teléfonos celulares en Colombia tienen la tarjeta SIM de este fabricante y la aplicación bancaria programada en el chip. Aunque existen otros proveedores a nivel mundial como Schlumberger, operadores como China Mobile con más de 450'000.000¹⁴ abonados prefirieron a Gemalto como proveedor.

Se debe recordar que como la aplicación bancaria está grabada en la SIM Card, no hay posibilidad de actualizarla con nuevas funcionalidades sin cambiar físicamente los chips en los teléfonos celulares. Lo anterior no implica que la funcionalidad quede congelada por lo que hay caminos a seguir:

1. Invocando una sesión USSD que contenga las nuevas funciones o simplemente para los usuarios que lo deseen, haciendo una analogía a como en Windows se abre otra ventana o
2. Acercarse a un distribuidor del operador y solicitar el cambio de la SIM Card.

El menú ofrecido es el siguiente:

1. Administración de Cuentas
2. Recarga Prepago
3. Factura Operador Celular
4. Saldos
5. Pagos
6. Transferencias
7. Tarjeta de Crédito
8. Bloqueo Cheque
9. Bloqueo Tarjeta
10. Última Transacción
11. Otros

Opinamos que con el menú de opciones actualmente ofrecido por Redeban es más que suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios de Banca Móvil.

En la actualidad la firma YellowPepper, proveedor de tecnología celular transaccional, y cuyo enfoque principal es la bancarización del segmento de bajos ingresos, estuvo muy interesada en entrar a Colombia. Desafortunadamente perdió el entusiasmo al ver la

¹⁴ China Mobile Limited - 2009

dificultad tan enorme que plantea la regulación en materia de vinculación de clientes al sistema financiero. Esta compañía prefirió el mercado ecuatoriano por cuanto tuvo mayor apoyo del supervisor.

Por lo que la recomendación final, basada en costos, es que una sola red sea la administradora de las transacciones financieras de Banca Móvil y obviamente sea Redeban Multicolor por lo que ya tiene implementada la tecnología, no habría necesidad de capacitación adicional.

3.4. Entidades Certificadoras (Certicámara)

En el análisis de la Ley 527 de 1999 donde se reglamenta la ley de comercio electrónico se concluyó que no es necesaria la existencia de un certificado digital o verificación de una firma digital para constatar la validez de una transacción electrónica por el canal celular pero si es recomendable y es aquí donde una entidad como Certicámara entra a jugar un papel importante debido a su imparcialidad y le ofrece confianza a los usuarios.

De acuerdo con la citada ley, para que haya fuerza probatoria de un mensaje (ídem: transacción), este debe contener los siguientes elementos:

- Autenticidad
- Integridad
- Confiabilidad

Los cuales podrían ser garantizados por esta entidad.

Es creencia común que los costos que le añade un certificado digital a una transacción vuelven prohibitivo su uso, especialmente en operaciones de bajo costo. La certificadora ha comunicado al consultor que tiene esquemas tarifarios inferiores a 10 pesos colombianos lo cual hace viable su uso.

En la actualidad está investigando e implementando la tecnología WPKI por sus siglas en inglés: **wireless public key interchange** o sea una infraestructura o intercambio inalámbrico de llaves públicas que garantiza la veracidad de las transacciones y se acopla adecuadamente a este proyecto.



El mecanismo, PKI, en términos sencillos consiste en que entre el banco y el originador de la transacción se intercambian las llaves con las cuales van a cifrar y descifrar los mensajes que posteriormente se enviarán entre los dos.

3.5. Mercados Potenciales

Aunque el alcance de este diagnóstico se concentra en individuos por bancarizar, especialmente aquellos de ingresos bajos y los establecimientos que los sirven, el proyecto, de ser exitoso terminaría abarcando también los siguientes mercados lucrativos:

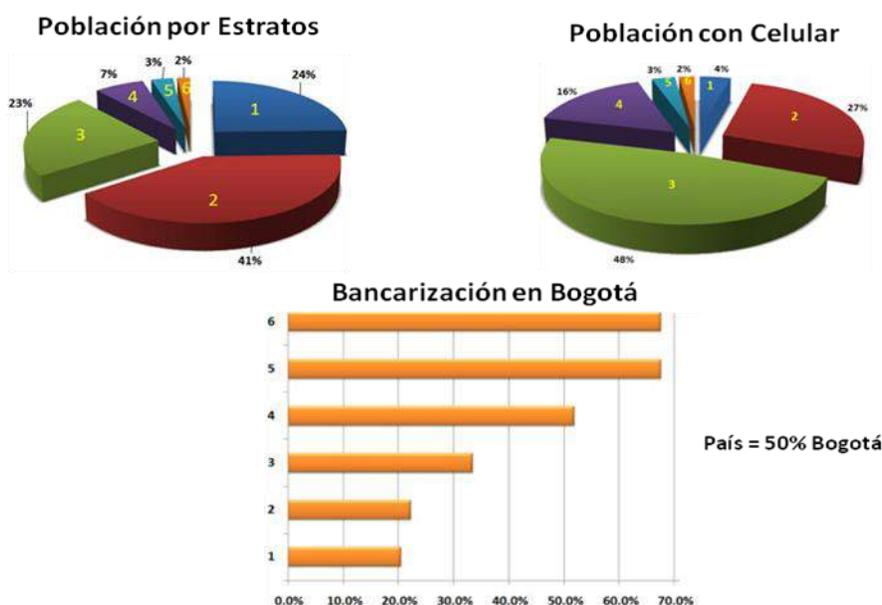
- Establecimientos y Usuarios de Tarjetas Débito o Crédito
- Otros (transporte público, empresas de servicios públicos, entidades del gobierno, salud, pensiones, Proveedores Móviles de Bienes y Servicios)

3.5.1. Individuos y Comercios por Bancarizar

En el país hay 15 millones de ciudadanos adultos que poseen al menos un producto financiero lo que implica que el potencial para vincular es algo más de 13 millones de individuos mayores de edad.¹⁵ Por la experiencia propia del consultor en banca masiva cerca al 60% de las cuentas de ahorro están activas lo que implica que no son 13 sino 17.5 millones de adultos por vincular.

Por otra parte los operadores de telefonía celular reportan una penetración dentro de la población colombiana al tercer trimestre de 2008 del 87.84% repartidos así: Comcel 57.08%, Movistar 21.82% y Tigo 8.94%.¹⁶

En las siguientes gráficas se denota el tamaño del mercado por bancarizar y el potencial de negocio que existe.



Estratificación Socioeconómica en Colombia¹⁷

¹⁵ Reporte de Bancarización –Asobancaria – Junio 2008

¹⁶ Penetración Total Telefonía Móvil– SIUST 2008

¹⁷ Encuesta CINTEL-2005; Sistema Único de Información de Servicios Públicos; Encuesta DANE – Bogotá 2002

De las gráficas anteriores se desprenden las siguientes conclusiones ya que en Colombia hay 45¹⁸ millones de habitantes y la población objetivo de este diagnóstico está ubicada en los estratos 1, 2 y 3:

- En el estrato 1 hay insuficiencia de equipos por lo que el 4% de la totalidad de usuarios están en este estrato mientras el 24% de la población total componen este nivel socioeconómico.
- Dado que en Bogotá la bancarización es el doble que en el resto del país, más del 90% de nuestra población objetivo no tiene algún servicio financiero.

En Colombia existen 1,119 municipios y de estos 987 (88%) están atendidos por alguna entidad financiera mientras el 100% de los municipios tienen acceso a la red de celulares.¹⁹

Según Fenalco, hay más de 350.000 comercios no atendidos por las redes que podrían complementar su actividad y actuar como corresponsales no bancarios.

3.5.2. Establecimientos y Usuarios de Tarjetas Débito y Crédito

Al convertirse en una alternativa de estos dos grupos de usuarios de los sistemas de tarjetas de crédito y débito cuyos ingresos están en los renglones más altos, esta iniciativa se torna tremendamente atractiva. A la fecha hay más de 7.529.923²⁰ tarjetas de crédito emitidas por las entidades colombianas según la Superintendencia Financiera y cerca de 12 millones de tarjetas débito las cuales, entre los dos tipos, han generado durante los primeros 11 meses del año 2008, más de 500 mil millones²¹ de pesos en comisiones pagadas por los establecimientos de comercio.

Curiosamente, hace ya algunos años cuando los sistemas de tarjetas empezaron a tocar puertas en Colombia, los mismos bancos fueron reacios a adoptar este medio de pago por lo que reñía con los cheques que eran fuente importante de ingresos.

3.5.3. Otros

Como se expresó al comienzo de este estudio, las posibilidades de la transaccionalidad de la telefonía móvil son inimaginables:

- **Salud:** solicitud de cita y/o receta médica, recordatorio a pacientes de exámenes periódicos (mamografía, próstata, peso, etc.), pago de servicios, centro de salud más cercano en caso de emergencia, radicación de quejas, consulta de aportes
- **Transporte Público:** pago, información de rutas, paradero más cercano
- **Gobierno:** pago de obligaciones, oficinas más cercanas, radicación de quejas, consulta estados de cuenta

¹⁸ Proyecciones de Población DANE - 2007

¹⁹ Reporte Colombia Notes CGAP - 2008

²⁰ Informe de Tarjetas de Crédito – Superfinanciera Noviembre 2008

²¹ Estados Financieros Bancos - Superfinanciera Noviembre 2008

- **Pensiones:** consulta, transferencia a cuenta de ahorro, aportes voluntarios
- **Seguros:** consulta, estado de una reclamación, compra
- **Proveedores móviles:** Un mercado potencial interesante es el de los proveedores móviles de bienes y servicios: camiones de reparto de gaseosas, proveedores de insumos agrícolas, distribuidores multinivel dentro y fuera de los cascos urbanos, mecánicos de equipos para la agricultura y otros. En estos últimos grupos se suma la característica de no obligar al pequeño agricultor a un desplazamiento innecesario hacia la cabecera de municipio para realizar la transacción de pago.

3.5.4. Tecnología, Inversión y Capacitación de los Mercados Potenciales

Aunque no existen cifras precisas de individuos con celular por bancarizar, el solo promedio indica que 9 de cada 10 colombianos ya invirtieron en un equipo²² con la tecnología STK incorporada para atender la Banca Móvil.

Con el aporte de las redes de comercios, corresponsales no bancarios, sucursales bancarias y promoción en los medios masivos especialmente, la televisión se logrará llegar a la mayoría de la población.

²² Boletín de Prensa Telefonía 2008 - SIC

4. Recomendaciones

Esta consultoría quisiera que esta novedosa iniciativa se convirtiera en una realidad, en donde todos los actores del proceso sean protagonistas de un cambio histórico que plantea un canal moderno y sencillo al cual pueden acceder aquellos sectores de la población, hasta el momento marginados por el sistema existente.

Todos los cambios generan reajustes y sobre todo requieren un esfuerzo adicional, para abrir la mente a nuevas posibilidades antes no contempladas. La disposición y acción para asumir los retos del cambio, trae satisfacciones infinitas que perduran en el tiempo y en la memoria de los pueblos que valientemente los asumen.

4.1. Escenario Operativo Recomendado

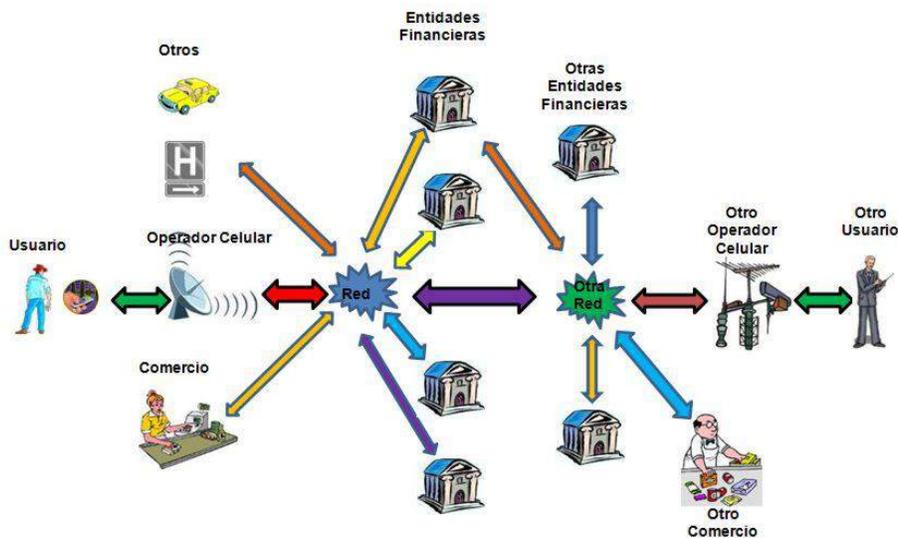
El escenario óptimo para la Banca Móvil tendría las siguientes características:

- Una sola red transaccional conectada a todas las entidades financieras y todos los operadores de telefonía celular
- Un solo foro para unificar criterios conformado por los actores

4.1.1. Una Red Transaccional

A continuación se describe una transacción donde operen varias redes transaccionales para demostrarle al lector como se reduce la carga operativa si solo se establece que una de las actuales redes es el escenario ideal.

Ejemplo de una Transacción Básica



Un Usuario desea hacer un pago de \$30.000 a Otro Usuario con celular 320-349-5900

- a. Un **Usuario** envía a su operador celular el mensaje “Pagar 30.000 a 320-349-5900”
- b. El sistema del **Operador Celular** detecta que es una transacción de Banca Móvil y envía el mensaje a su **Red** agregando al mensaje, el número del celular originador.
- c. Aquí puede haber dos alternativas: i) La **Red** encuentra el número del originador en su tabla de usuarios adscritos y extrae el número de cuenta que pertenece a una **Entidad Financiera** asociada o ii) no lo encuentra y le debe retransmitir la transacción a la **Otra Red**
- d. Suponiendo el primer caso (i), la **Red** envía la transacción débito a la **Entidad Financiera** y aguarda autorización de proseguir si hay fondos disponibles.
- e. Vuelve a haber 2 alternativas: i) si el celular destino no está inscrito en sus archivos, transmite la transacción autorizada de depósito a la **Otra Red** o ii) la cuenta del beneficiario está en una entidad asociada y entonces efectúa el paso f.
- f. Esta **Otra Red** efectúa la misma operación descrita en c. y comunica a la **Otra Entidad Financiera** una orden de depósito.
- g. En el cierre diario de las **Redes** envían a las tesorerías de las entidades los informes de transacciones y de compensación neta por entidad y estas pagan los netos vía el sistema SEBRA del Banco de la República el cual debita y acredita las cuentas corrientes de las entidades financieras.

Notas: La transacción débito originada por el usuario queda registrada en los archivos de movimientos de su entidad financiera con la información de fecha y hora (estampado cronológico), localización, celular destino y valor. Esta puede ser consultada en cualquier momento que lo desee. Igualmente sucederá con la transacción crédito del beneficiario de los fondos. Para mejorar la seguridad, el originador debe acompañar el mensaje SMS con su clave bancaria la cual será validada por la entidad. Si el destinatario no existe por error en digitación o no está vinculado a la Banca Móvil, la transacción se reversa.

El ejemplo anterior con 2 redes demuestra lo complejo y costoso que se torna el procesamiento transaccional. Ahora, con la entrada de otra red más, la complejidad se incrementa exponencialmente. Aun más complejo se vuelve si los operadores no están conectados a todas las redes.

Como el costo de las transacciones es el escollo más relevante para el proyecto de Banca Móvil, entre menos hardware, software, conexiones de comunicaciones y carga administrativa se tenga, menor es el costo transaccional. Por otro lado, si el número de transacciones de Banca Móvil no hay que dividirla entre otras redes, el costo unitario es aún menor.

Se debe recordar que Redeban ya incurrió en los costos de una infraestructura tecnológica y adquirió las licencias Gemalto de software, el hardware y ya está procesando transacciones de Banca Móvil. Lo anterior no excluye la posibilidad de que una sola red ofrezca simultáneamente cualquiera de las tecnologías: USSD, SMS o STK.

4.1.2. Foro Único

La Banca Móvil, como nuevo medio de pago, cuyas reglas de negocio son particulares a ella, genera la posibilidad de crear un foro propio del sistema, que podría estar compuesto por: entidades financieras, operadores de telefonía celular, franquicias existentes, redes de pagos de bajo valor y comercios quienes establecerían las características del negocio.

Buscando mantener siempre la variable de costo al mínimo para Banca Móvil, los diferentes grupos de actores, en un solo foro, deberán definir por ejemplo para estas

transacciones:

Consulta de Saldo de Ahorros: costo de transmisión y procesamiento de la transacción desde el celular hasta y desde la red, de la red hasta y desde el banco y el procesamiento por el banco. Una vez definido el costo, habrá que definir la utilidad esperada y quienes cubren el costo de la transacción: usuario, operador y/o banco

Pago de un Bien a un Comerciante: adicional a los costos de enrutamiento y procesamiento se tiene: ¿Qué comisión se cobra al comercio y/o al usuario? ¿Quién paga la transacción: banco autorizador (el del cliente) o banco adquirente (el del comercio)? ¿Cuánto recibe de la comisión cobrada: la red, el operador, el banco autorizador y/o el banco adquirente? ¿Si la comisión es fija por tipo de comercio o es variable dependiendo del valor de la compra?

Para la adecuada administración de los comercios en el sistema de pagos de Banca Móvil habrá que definir:

1. ¿que marca se usará?
2. ¿qué logos?
3. ¿quién inicia la transacción: el comercio o el usuario?
4. ¿se requiere cambio de la SIM para identificar con seguridad al comercio?
5. ¿si se reprograma la SIM para poder calcular y procesar el IVA?

La identificación clara y modo de operación de los comercios es un tema fundamental en lo que atañe a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Este comercio tendrá un número importante de transacciones de acreditación de fondos y se debe poder distinguir que no son provenientes de una extorsión regional o un “pitufeo” masivo.

Por otra parte, una **red de pagos de bajo valor** es un procesador y enrutador de transacciones que optimiza las inversiones en tecnología de sus socios y usuarios. Las redes venden su capacidad transaccional a terceros o a sus socios, generalmente bajo una estructura de precios basada en volumen. La diversidad de productos ofrecidos es cuantiosa y cuenta por ejemplo con: Transferencia de Fondos, Administración de Cajeros Automáticos, Recaudo electrónico, Pagos Periódicos, Enrutamiento de transacciones, Procesamiento de Tarjetas privadas, Recarga de celulares, Domiciliación de Pagos y Pagos Esporádicos de Servicios Públicos entre otros.

El lector puede visitar la página Web de cada red²³ en Colombia y conocer en detalle el portafolio de servicios ofrecidos por cada una.

²³ www.redebanmulticolor.com.co y www.visa.com.co

4.2. Superando Posibles Barreras

Aunque suene simplista y dada la importancia para Colombia de bancarizar a la población de ingresos bajos, las posibles barreras institucionales se resolverían reuniendo a todos los actores en un mismo foro como se sugiere en el subcapítulo anterior. Es fundamental que los grupos de actores estén de acuerdo en las reglas de la Banca Móvil.

4.2.1. Legales y Regulatorias

En el inicio del proyecto, producto de las operaciones cash-out, pueden existir barreras que se originan por la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Como lo menciona la UIAF, según la Recomendación 8 del GAFI, el anonimato es el mayor cómplice de este flagelo y por ende las transacciones en efectivo que se hagan contribuyen a ocultar la identidad de las personas. Con una mayor penetración del sistema, especialmente en los comercios, desaparece totalmente el anonimato y aumenta el conocimiento del cliente al quedar registro de su comportamiento transaccional.

Como se describió en detalle en el capítulo 2, las normas que pretenden proteger a las entidades financieras de ser partícipes en actividades ilícitas como la declaración de cambio, el SARLAFT y las cuentas de montos bajos, crean barreras que en un inicio se podrían superar así:

- **Declaración de Cambio:** Para recibir remesas del exterior, el cliente se debe acercar a la entidad financiera cada vez que reciba una remesa, salvo que el intermediario del mercado cambiario acepte recibir un poder para actuar como mandatario para realizar los reintegros futuros y depósito en cuenta. También, al asemejar el celular a una tarjeta débito o crédito, se realizarían los reintegros con normativa similar a los retiros en cajeros automáticos de cuentas en el exterior.
- **SARLAFT:** Para cuentas abiertas con un procedimiento simplificado similar al de las cuentas de bajo monto, se puede controlar el LA/FT restringiendo las operaciones a un determinado valor agregado máximo y en el tiempo. Como el sistema registraría toda operación de origen y destino de fondos reforzando el énfasis en la identificación y análisis de operaciones inusuales o sospechosas, en corto tiempo se podría superar con creces las deficiencias de conocimiento inicial del cliente al momento de la vinculación al tener definido su perfil de comportamiento transaccional.

La Unidad de Información y Análisis Financiero (**UIAF**) aclaró que las recomendaciones más importantes que se deben tener en cuenta son: reportes de operaciones sospechosas, reportes objetivos y adoptar medidas para prevenir el anonimato en las transacciones.

Adicionalmente, la UIAF considera que debido a que en el sistema se documenta y por ende, se permite rastrear absolutamente todas las transacciones, esto permite a las autoridades judiciales alertar y perseguir a cualquier persona que cometa un

ilícito relacionado con el lavado de activos y/o financiación del terrorismo, utilizando la Banca Móvil. Es más, es posible ubicar geográficamente, a cualquier persona que utilice el sistema.

- **Cuentas de Ahorro:** Es la opinión del consultor que se debería crear una cuenta de ahorros exclusiva para Banca Móvil con las especificaciones descritas en la reglamentación sugerida en el subcapítulo siguiente.
- **Corresponsales no Bancarios:** **En la actualidad las entidades financieras no permiten la apertura de cuentas en este canal por decisión propia y/o por porque no es explícita la autorización de la actividad en el Decreto 2233 de 2006. Se deberá incluir en la Circular Básica Jurídica, Título III, Capítulo 9, la autorización para la vinculación de clientes, al menos de Banca Móvil. Sería recomendable que la Superintendencia Financiera se pronuncie en este respecto permitiendo la apertura de las cuentas Banca Móvil con las restricciones sugeridas en el Capítulo 4.2.1.1, en cuanto al monto máximo por transacción y por mes, previniendo así el lavado de activos y financiación del terrorismo.**

4.2.1.1. Reglamentación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Aunque el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1119 de 2008 en el que se regulaban las cuentas de ahorro y los planes de ahorro contractual de bajo monto en desarrollo del Artículo 70 de la Ley 115 de 2007, éstas cuentas no fueron exitosas en su implementación debido principalmente a la exigencia contenida en el Decreto (no en la ley), tal y como se explicó.

De otro lado, los establecimientos de crédito y las cooperativas facultadas para adelantar actividad financiera pueden captar recursos del público mediante cuentas de ahorros. Para efectos de esta iniciativa, podrían denominarse **CUENTAS DE AHORRO DE BANCA MÓVIL**, sin necesidad de incluir estas cuentas como una nueva actividad autorizada a estas entidades, según explicamos a continuación.

Estas cuentas estarían sujetas a las inversiones obligatorias ordinarias y a las comisiones que determine el mercado y en consecuencia, no estarían cobijadas por el artículo 70 de la Ley 1151 de 2007 pero si deberían gozar de requisitos especiales (simplificados) en materia de conocimiento del cliente y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En consecuencia, se sugiere que la Superintendencia Financiera establezca los lineamientos especiales de estas cuentas en esta materia, escalonando los requisitos de vinculación de los clientes dependiendo del valor de transacciones periódicas (diarias, semanales, mensuales) que realice el cliente y de los límites de cuantía por la sumatoria de transacciones débito durante el respectivo período.

Así, para los clientes de Banca Móvil restringidos a realizar transacciones débito hasta por un monto determinado y dentro de un período dado, la regla general podría consistir en pedir como únicos requisitos de vinculación, los siguientes:

1. Identificación plena del cliente
2. Comparación contra listas vinculantes (Clinton), incluyendo la Registraduría Nacional del Estado Civil para prevenir aperturas con identificación falsa

Adicionando al Decreto 2233 de 2006 que reglamenta la operación de los corresponsales no bancarios, se autorizaría explícitamente la apertura de este tipo de cuentas a este canal.

Si estos clientes desearan realizar transacciones débito por un valor mayor al establecido para el nivel general ya descrito, se deberían elevar los requisitos de conocimiento del cliente, y en tales casos, el proceso de conocimiento del cliente debería ser el que se realiza usualmente de conformidad con los requisitos exigidos por el Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

De esta manera, se facilitaría la expansión de los servicios bancarios a un mayor número de personas pero sin que se relajen los controles en un tema de tanta importancia como es el de la prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Esta estructura de establecer niveles de control dependiendo de los montos de las transacciones débito durante un determinado período fue implementado exitosamente en Suráfrica mediante el “Banks Act Circular 6/2006” para efectos de la Banca Móvil que se ha desarrollado en ese país.

Por lo anterior, se haría necesario modificar el Capítulo XI del Título I de la Circular Básica Jurídica que incluye las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT) y establece los criterios y parámetros mínimos que las entidades vigiladas deben atender en el diseño, implementación y funcionamiento del SARLAFT.

En efecto, esta norma determina en su numeral “4.2.2. Procedimientos”, literal g), que los procedimientos que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deben implementar a este respecto deben incluir procesos para llevar a cabo un “efectivo, eficiente y oportuno conocimiento de los clientes actuales y potenciales” y en el sub-numeral 4.2.2.1.1 indica los elementos mínimos requeridos para cumplir con la obligación de conocer los clientes. Este sub-numeral debería modificarse con el fin de adecuarse a los lineamientos generales dados por el Decreto que proponemos se expida, indicando que para los clientes de Banca Móvil, los requisitos dependerán de los límites de monto agregado de transacciones débito que se realicen en un determinado período.

En resumen, las características de las cuentas de ahorro para Banca Móvil serían:

1. Pueden abrirse por los Corresponsales No Bancarios siendo el único requisito: la presentación de la identificación del cliente prospecto.
2. Se debe verificar esta identificación contra las listas vinculantes incluyendo la Registraduría para verificación de la cedula
3. Solo habrá una única cuenta por cédula
4. No tienen restricción del saldo los depósitos
5. El valor agregado de los retiros no puede superar el valor fijado por las autoridades dentro de un periodo estipulado. (por ejemplo: el total de retiros no podrá exceder 2 SMMLV dentro de un periodo de 30 días)

Si el cuentahabiente tiene una actividad comercial que supera el límite del numeral 5, se deberá acercarse a su entidad financiera y cumplir con todos los requisitos de ley que tiene una cuenta de ahorros tradicional. Cumplidas las condiciones, la entidad financiera podrá liberar las restricciones convirtiendo la cuenta de ahorros de Banca Móvil a tradicional.

Al restringir el monto acumulado de retiros, se controla el lavado de activos sin limitar la relación comercial del individuo con su entidad. La UIAF podrá realizar las investigaciones del caso para cuentas con saldo desproporcionadamente alto.

4.2.2. Institucionales Privadas

Es el pensar de esta consultoría que quienes mayores barreras podrían poner al sistema son los mismos bancos, pensamiento que coincide con la mayoría de los entrevistados. Como el objetivo fundamental es la bancarización de la población de bajos ingresos, la creación de un foro independiente para Banca Móvil trae el atractivo de no “contaminar” las franquicias actuales de tarjetas.

Por otra parte, los bancos tienen un mercado potencial enorme: todavía faltan 350.000 comercios por vincular y más de 18 millones de colombianos por bancarizar. Es importante recordar una frase famosa que decía el multimillonario Paul Getty: **“Es mejor ganarse el 1% del negocio de 100 personas que el 100% del negocio de una.”**

4.2.3. Tecnológicas

Por las implicaciones de costo operativo, se recomienda que sea uno solo el proveedor de tecnología de red que agrupe a todas las cuentas para esta población y que se utilice la tecnología STK ya en manos de la mayoría de la población a través de los celulares con tarjeta SIM que han venido entregando los tres operadores en los últimos años.

El volumen transaccional esperado puede ser procesado por una sola, sin consolidar las franquicias (donde se definen las reglas de negocio), como fue la iniciativa de la mayoría de bancos a finales de la década pasada.

1. A mayor número de transacciones, menor es el costo unitario.
2. La carga de procesamiento y comunicaciones se reduce por lo que la red adquirente de la transacción es la misma autorizadora.
3. Al darse el punto anterior, podría administrar las cuentas directamente en sus sistemas, liberando a las instituciones financieras de los desarrollos de software adicionales y del tráfico transaccional con ellas.
4. Se reduce el número de conexiones al tener los bancos y los operadores de celulares una sola.

4.2.4. Capacitación y Analfabetismo

El analfabetismo podría ser un impedimento marginal aunque se ha visto que en cuestiones de finanzas las personas superan esta ausencia de educación.

Esta consultoría no considera que existan barreras de conocimiento en la adopción del sistema dentro de la población de menores recursos por la sola experiencia que esta ya tiene con la misma telefonía celular desde hace 14 años. El solo hecho de tener más de 39 millones de abonados es amplia evidencia de que la tecnología celular llega a todos los estratos socioeconómicos. Sí sería recomendable estar preparados para atender consultas relacionadas con la operación vía los Call Centers ya utilizados por las telefónicas y los bancos.

En Colombia hay más de 350.000 comercios con la posibilidad de ser corresponsales y/o vincularse a una franquicia. Estos establecimientos serían capacitados por las instituciones financieras con ayuda de los gremios que los agrupan como por ejemplo Fenalco o Acodres. A su vez y en la medida que vayan atendiendo sus propios clientes, ellos vincularían y capacitarían a la población que sirven.

Otra posibilidad puede ser similar a la que el Banco Agrario logró en un convenio comercial con la firma Carvajal para vincular, cumpliendo con todos los requisitos de las normas, a las madres beneficiarias de Familias en Acción.

Los primeros que se deben vincular como corresponsales no bancarios son los tres operadores de telefonía celular por lo que son estos los que tienen el primer contacto con los individuos y hacen entrega de los equipos.

Del marco legal, regulatorio e institucional investigado y plasmado en este documento puede concluirse que Colombia tiene una situación privilegiada y que dadas las condiciones:

1. Aprobación de una reglamentación como la sugerida para apertura y control de cuentas de ahorro de Banca Móvil
2. Autorización para que los Corresponsales No Bancarios puedan abrir estas cuentas

No estamos lejos de lograr la meta.

5. Anexos

5.1. Entrevistas

Entidad	Fecha	Funcionario	Cargo
Redeban Multicolor	30/09/2008	Enrique de la Rosa	Presidente
SuperFinanciera	1/10/2008	Camilo Zea	Director de Investigación y Desarrollo
Banco de la República	1/10/2008	Joaquín Bernal	Subgerente de Operación Bancaria
Citibank	1/10/2008	Carolina Juan	Director Global Transactions Services Head
Citibank	1/10/2008	Kateryne Leyva	Product Manager Global Transactions S.
Citibank	1/10/2008	Luis Alfonso Álvarez	Product Manager Cash Management
Citibank	1/10/2008	David Gomez	Product Manager Cash Management
Credibanco - VISA	2/10/2008	Orlando Garcia	Presidente
Credibanco - VISA	2/10/2008	Pedro L Villegas	Vicepresidente de Sistemas y Operaciones
Comcel	2/10/2008	Mónica Quiñones	Directora de Valor Agregado
Agenda de Conectividad	7/10/2008	Johanna Pimiento	Directora Área de Desarrollo
ACH Colombia	8/10/2008	Gustavo Vega	Presidente
ACH Colombia	8/10/2008	Pedro Carrillo	Director Jurídico
Fenalco	9/10/2008	Juan Francisco Díaz	Director Nacional de Fenalistemas
Fenalco	9/10/2008	Juan Ernesto Parra	Asesor de Tecnología
SuperFinanciera	9/10/2008	Jorge Humberto Galeano	Super. D. para el Riesgo de Lavado de Activos
SuperFinanciera	9/10/2008	Maria Teresa Balen	Asesora
Asobancaria	9/10/2008	Lorena Silvani	Consultor Externo Secretaría Técnica
Min Hacienda	10/10/2008	Roberto Borrás	Director de Regulación Financiera
Min Hacienda	10/10/2008	Marta Teresa	Asesora
Comcel	10/10/2008	Jairo Contreras	Gerente de Producto
Bancolombia	14/10/2008	Carlos Esteban Montoya	Director Unidad de Canales de Distribución
UIAF	14/10/2008	Luis Eduardo Daza	Subdirector de Análisis de Operaciones
Certicámara	21/10/2008	Erick Rincón Cárdenas	Gerente General
Certicámara	21/10/2008	Wilman Yesid Garzón	Ingeniero Consultor
C.R.T.	21/10/2008	Cristhian Lizcano Ortiz	Director Ejecutivo
BCSC	24/10/2008	Elsa Patricia Manrique O	Gerente de Planeación y Entorno
BCSC	24/10/2008	Maria Teresa Villar T.	Gerente Canales
Banco de la República	27/10/2008	Gerardo Hernandez	Gerente Ejecutivo
Banco de la República	27/10/2008	Claudia Acosta E.	Abogado Asesor - Secretaría Junta
Banco de la República	27/10/2008	Carlos Mesa	Abogado Experto - Secretaría Junta
Superintendencia de Industria	30/10/2008	Carmen Ligia Valderrama	Funcionaria
Ministerio de Comunicaciones	5/11/2008	Susy Sierra	Asesora Viceministro
Ministerio de Comunicaciones	5/11/2008	Juan Manuel Roldan	Asesor Desarrollo del Sector
DIAN	7/11/2008	Napoleón Hernandez	Director de Fiscalización Tributaria
DIAN	7/11/2008	Álvaro Sánchez	Subdirector de Fiscalización Tributaria
Finamérica	20/11/2008	Gregorio A Mejía	Presidente
Finamérica	20/11/2008	Maria Fernanda Vélez	Directora de Mercadeo
Finamérica	20/11/2008	Felipe Gallón	Vicepresidente de Tecnología
Banco de Bogota	20/11/2008	Nubia Ines Sanabria	Directora de Mercadeo
Banco de Bogota	20/11/2008	Mabel Rubio	Gerente de Canales
Banco de Bogota	20/11/2008	Oscar Bernal	Gerente de Investigación y Planeación
MasterCard de Colombia	26/01/2009	Marcela Carrasco	Presidente
Carvajal - ASSENDA	26/01/2009	Jose Fernando Astralaga	Gerente
Movistar	29/01/2009	Juan Antonio Pizarro	VP de Recursos
Movistar	29/01/2009	Rafael Peña Ávila	Director de Productos y VAS
Movistar	29/01/2009	Gonzalo Orjuela Peña	Director de Planeación e Infraestructura
Banco Agrario	2/02/2009	Jesús Antonio Vargas	Gerente Banca de las Oportunidades
Telefónica	2/02/2009	Mónica Hernández	Gerente de Innovación
Telefónica	2/02/2009	Cesar Augusto Botero	Consultor de Innovación
Telefónica	2/02/2009	Jaime Casasbuenas	Coordinador de Regulación
Tigo	5/02/2009	Jaime Andrés Tole	Vicepresidente de VAS

5.2. Normas Analizadas

Tipo de Norma	Número	Año	Tema o Relevancia
Ley	155	1959	Disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas
SFC Circular	007	1996	Capitulo 12 CBJ Seguridad y Calidad
SFC Circular Externa	15	2007	Defensor del Cliente
SFC Carta Circular	021	2007	Defensor del Cliente
SFC Circular Externa	022	2007	Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo
Ley	031	1992	Normas a las que deberá sujetarse el Banco la República Artículo 48
Ley	37	1993	Regula la prestación del servicio de telefonía móvil celular
SFC Circular	037	2006	Requisitos mínimos para vinculación de clientes
SFC Circular Externa	040	2004	Reporte de operaciones sospechosas a la UIAF
SFC Circular Externa	041	2007	Riesgos Operativos
SFC Circular	052	2007	Requerimientos mínimos seguridad
SFC Circular Externa	061	2007	Modifica el Capítulo Décimo Primero del Título I de la Circular Básica Jurídica, SARLAFT
SFC Circular	062	2005	Recuerda los mecanismos de prevención y control de actividades delictivas
BRC Circular Interna	83	2007	Declaración Cambio - Servicios, Transferencias
Decreto	086	2008	Corresponsales no Bancarios
CRT Resolución	87	1997	Estimular la sana competencia del sector de telecomunicaciones
Ley	111	2006	Gravamen a los Movimientos Financieros y Cuentas de Bajo Monto
Proyecto Ley	115	2000	Estatuto I Consumidor y el Usuario
Ley	142	1994	Servicios Públicos Domiciliarios y de telecomunicaciones
Decreto	147	1999	Protección del Consumidor.
Ley	221	2007	Habeas Data
Decreto	303	2007	Reglamenta el otorgamiento del Subsidio Distrital de Vivienda
Decreto	410	1971	Inscripción en Cámaras de Comercio
Ley	510	1999	Modificada por Ley 795 2003: disposiciones en relación con el sistema financiero
Ley	527	1999	Parcialmente reglamentada por el Decreto 1747 2000.
Ley	555	2000	Servicios de Comunicación Personal
Ley	590	2000	MiPYMES
Ley	599	2000	Código Penal - la violación a la intimidad, reserva e interceptación comunicaciones
Decreto	690	2003	Defensor del Cliente
Decreto	741	1994	Telecomunicaciones
Ley	795	2003	LA/FT
Decreto	863	1988	Estatuto Protección del Consumidor.
Ley	863	2003	Devolución del IVA
Ley	964	2005	Captación de Recursos del Publico
Ley	1108	2006	Convención interamericana contra terrorismo
Decreto	1400	2005	Artículo 80.

5.2. Normas Analizadas (cont)

Tipo de Norma	Número	Año	Tema o Relevancia
Decreto	1119	2008	Cuentas de Bajo Monto
Ley	1121	2006	Prevención, detección, investigación y sanción de la financiación del terrorismo
Ley	1151	2007	Plan de Desarrollo. Artículo 70. Bajo Monto
Decreto	1400	2005	Sistemas pago bajo valor
Decreto	1456	2007	Compensación y Liquidaciones Operaciones
Decreto	1485	1996	Protección del Consumidor.
Decreto	1490	1993	Protección del Consumidor.
CRT Resolución	532	2002	Utilización de Ductos y Postes por parte de Telcos
CRT Resolución	1732	2007	Telefonía Celular
Decreto	1735	1993	Operaciones cambio , Artículo 1
Decreto	1981	1988	Modifica el Decreto 3227 de 1982 sobre Captación Masiva
Decreto	2080	2000	Reglamenta la inversión extranjera
Decreto	2116	1992	Suprime la Superintendencia de Cambios
Decreto	2153	1992	SIC Prácticas Restrictivas
Decreto	2233	2006	Reglamentación Servicios Financieros a través CNB
Decreto	2854	2006	Creación Servicios Postales Nacionales
Decreto	2870	2007	Medidas para facilitar la Convergencia de los servicios y redes en materia de Telecomunicaciones
Decreto	2920	1982	Normas para asegurar la confianza del público en el sector
Decreto	2965	2006	Extiende los servicios a corredores y cooperativas de crédito
Decreto	3227	1982	Captación Masiva
Decreto	3466	1982	Estatuto Protección del Consumidor.
Concepto	93063173-5	1994	Captación Masiva
Concepto	2006068741-001	1994	Captación Masiva
SFC Circular Básica		1996	Capitulo 9 Intermediarios de Valores
CRT Proyecto Resolución	123	2008	Modifica la Resolución 532 de 2002
SFC Circular Básica		1996	Capitulo 11
SFC Circular Básica		1996	Capitulo 6
Decreto	663	1993	EOSF Titulo 1 Entidades Vigiladas de la Superintendencia
Resolución	JB-2008-1150	2008	CNB - Junta Bancaria del Ecuador
Decreto	4590	2008	Cuentas de Ahorro Electrónicas
Decreto	4591	2008	Crear Incentivos para el Crédito

5.3. Bibliografía

1. <http://www.dian.gov.co/index.htm>
2. <http://www.banrep.gov.co/>
3. <http://www.superfinanciera.gov.co/>
4. <http://www.mincomunicaciones.gov.co/>
5. <http://www.minhacienda.gov.co/MinHacienda>
6. <http://www.sic.gov.co/>
7. <http://www.gemalto.com/>
8. <http://www.cgap.org/>
9. <http://www.asobancaria.com/index.jsp>
10. <http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/>
11. <http://www.uiaf.gov.co/>
12. <http://www.dian.gov.co/index.htm>
13. <http://www.celx.com/>
14. <http://www.crt.gov.co/>
15. **Documento Confidencial CGAP: Colombia Notes FINAL**
16. **Guía de Herramientas para la Investigación Financiera (UIAF – 2007)**
17. **Recomendaciones Especiales sobre la Financiación del Terrorismo (GAFI – 2001)**
18. **Aproximación Jurídica a la Firma Digital (CCB – 2008)**
19. **Múltiples Presentaciones sobre casos de Banca Móvil en el Mundo (ver CD)**