



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
UTEQ

CARRERA: INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, MENCIÓN
FINANZAS Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL, MENCIÓN
FINANZAS Y AUDITORÍA

TEMA: EL DINERO ELECTRÓNICO Y SU ACEPTACIÓN COMO
MEDIO DE PAGO DE DIVIDENDOS DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ,
EN LA EMPRESA PORTCOLL S.A. EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL

AUTOR: EDMUNDO VICENTE MARTÍN VANEGAS

MAYO 2017

GUAYAQUIL - ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESION DE DERECHO DE AUTOR

Yo, Edmundo Vicente Martín Vanegas, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucional vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el objetivo de evaluar los conocimientos y aceptación del dinero electrónico y sus beneficios en los pagos de dividendos en la empresa Portcoll S.A.

Edmundo Vicente Martín Vanegas

C.I. 0917122004

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Los miembros asignados para la sustentación aprueban el trabajo de titulación del tema: El Dinero Electrónico y su aceptación como medio de pago de dividendos de crédito automotriz, en la empresa Portcoll S.A. en la ciudad de Guayaquil, del egresado MARTÍN VANEGAS EDMUNDO VICENTE de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, Mención Finanzas y Auditoría.

Guayaquil, mayo 2017

Para constancia firman:

CERTIFICADO ANTI PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS - EDMUNDO MARTÍN VANEGAS - FINAL.docx (D26463929)
Submitted: 2017-03-16 17:50:00
Submitted By: coordinadortelecomunicaciones@uteg.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

PROYECTO INTEGRADOR DE SABERES GRUPO3.docx (D25747073)
PROYECTO DE INVESTIGACION ultima revision KIARA Y ABIGAIL.docx (D26125380)
TESIS corregida 1-2-3 CAPITULOS(gramatologa).docx (D14996772)
TESIS Larrea - Llerena dinero electronico final presentacion.docx (D15146477)
ARIAS-SILVA DINERO ELECTRÓNICO.docx (D25211129)
DIANA COBA - PROYECTO INVESTIGACION.docx (D21450764)
CAP 4 - DANNY TIGUA.doc (D12678023)
https://es.wikipedia.org/wiki/Campeonato_Ecuatoriano_de_F%C3%BAtbol_Segunda_Categor%C3%ADa_2017
<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/730-el-banco-central-lanza-oficialmente-el-sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico-un-medio-de-pago-para-uso-de-la-ciudadan%C3%ADa>
<https://efectivo.ec/que-es/>
<https://www.bancomer.com/personas/dinero-movil.jsp>
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/14/nota/5689083/bancos-no-preven-participar-e-dinero>
<https://www.microfinancegateway.org/es/library/nueva-ola-de-dinero-electr%C3%B3nico-en-am%C3%A9rica-latina>
<http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/boletinpatmir/estudios/Mapa%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera.pdf>
<http://mibim.pe/terminos-condiciones-y-tarifario/>
<http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/01/nota/5686649/asociacion-bancos-privados-da-recomendaciones-tecnicas-uso-dinero>
<http://www.telefonica.com.pe/saladeprensa/noticias/2015/09012015.shtml>
<http://www.asbanc.com.pe/Prensa%20ASBANC/Carolina-Trivelli-Nota-de-Prensa-150916.pdf>

Instances where selected sources appear:

42



DEDICATORIA

A Dios y a mis padres Edmundo y Ketty, quienes me formaron para ser el hombre que soy ahora, más que nada por su apoyo constante y permanente a lo largo de mi vida, aún más durante todo el largo recorrido de esta carrera para poder llegar a esta tan ansiada meta,

A mi hermano Andrés, con su ejemplo y perseverancia para lograr las metas académicas y su invaluable apoyo supo darme las luces necesarias para lograr mi propósito

A mis abuelos Vicente y Ketty, quienes con sus consejos y acompañamiento permanente me dieron las fuerzas adicionales que se necesitan para alcanzar esta meta

A mi enamorada y mejor amiga Debbie, por su amor sincero, cariño desinteresado y paciencia infinita para empujarme hacia adelante, cuando pude perderme en el camino,

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Empresarial del Guayaquil UTEG, que, a través de sus docentes de gran calidad humana, vasto conocimiento y pedagogía, me brindaron la formación académica y valores para lograr desempeñarme profesionalmente en mi carrera y área de estudio.

A mi tío, el MBA. Valentino Vanegas, por su constante guía, dirección y ejemplo al momento de lograr sus metas académicas, supo enrumbarme en el desarrollo de este trabajo de titulación, junto a su esposa, mi tía, la Ing. Andrea Aguirre cuyos ánimos y consejos me permitieron mantener claro el camino.

A mi tía, la Doctora Nuria Vanegas, por su gran ejemplo de superación y perseverancia a toda adversidad para lograr sus metas, me supo mostrar el camino para superar temores y lograr mis propósitos personales y académicos.

Al Padre Jorge Galeaz S.J., por darme la guía espiritual y permanente acompañamiento inspirado por una entrañable amistad, que me permitió encontrar la paz y la inspiración para lograr mis propósitos.

ÍNDICE

Declaración de autoría y cesión de derechos de autor	2
Certificado del tribunal	3
Certificado anti plagio	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen Ejecutivo	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I: El Problema	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Justificación	15
1.2.1 Importancia de la investigación	15
1.2.2 Relevancia de la investigación	16
1.2.3 Novedad de la investigación	17
1.3 Campo de estudio	17
1.4 Planteamiento del problema	17
1.5 Preguntas de investigación	18
1.6 Objetivos	18
1.6.1 Objetivo General	18
1.6.2 Objetivos específicos	18
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1 El Dinero	20
2.2 Dinero Electrónico	22
2.3 El Dinero Electrónico en el Ecuador	23
2.3.1 Estructura del Dinero Electrónico	26
2.3.2 Establecimientos autorizados para transacciones	27
Edmundo Martín Vanegas, Gestión Empresarial Mención Finanzas y Auditoría	7

2.3.3 Servicios de Dinero Electrónico	29
2.4 Funcionamiento del Dinero Electrónico	29
2.4.1 Creación y activación de la cuenta	30
2.4.2 Carga del Dinero Electrónico	30
2.4.3 Descarga del Dinero Electrónico	31
2.4.4 Pagos de usuario a usuario	32
2.4.5 Pagos en establecimientos afiliados	33
2.4.6 Pago de servicios básicos	34
2.4.7 Transferencias interbancarias	35
2.4.8 Pago de Impuestos	36
2.4.9 Remesas	37
2.5 Beneficios generales del dinero electrónico y de inclusión social y financiera	37
2.5.1 Beneficios Generales	38
2.5.2 Beneficios de inclusión financiera	39
2.6 Control del Dinero Electrónico y su actualidad en el Ecuador	42
2.6.1 Posición de la Banca Privada	42
2.6.2 Actualidad del Dinero Electrónico en el Ecuador	43
2.7 Disposiciones generales para el uso del Sistema de Dinero Electrónico impartidas por el Banco Central del Ecuador	47
2.7.1 Disposiciones generales para el uso del Dinero Electrónico impartidas por el Banco Central del Ecuador	47
2.7.2 Incentivos tributarios	49
2.8 Otros medios de pago del mercado financiero: Tarjetas de crédito y débito	50
2.8.1 Análisis comparativo	50
2.9 El Dinero Electrónico en la República del Perú y México	58
2.9.1 Dinero Electrónico en Perú	58
2.9.2 Plataforma operadora del dinero electrónico en el Perú	60
2.9.3 Plataforma de Dinero Electrónico “Tu Dinero Móvil”	63

2.9.4 El Dinero Electrónico en México	64
2.10 Procesos administrativos de cartera automotriz en la empresa Portcoll S.A.	66
Capítulo III: Marco Metodológico	
3.1 Enfoque Metodológico	72
3.2 Tipo de Estudio	73
3.3 Método de estudio	74
3.4 Formulación de la Hipótesis	75
3.4.1 Identificación de las Variables	75
3.5 Población	75
3.6 Muestra	76
3.7 Técnica y Herramienta de recolección de la información	77
3.7.1 Encuestas – Resultados y análisis	78
3.7.2 Entrevistas	88
Capítulo IV	
4.1 Conclusiones	100
4.2 Recomendaciones	104
4.3 Propuesta	105
Bibliografía	110

ÍNDICE DE ANEXOS

Gráficos	
a) Gráfico N°1 Crecimiento de cuentas de dinero electrónico	113
b) Gráfico N°2 Evolución de tarjetas de crédito Enero a Julio 2015&2016	113
c) Gráfico N°3 Evolución de Tarjetas de débito Enero a Julio 2015&2016	114
Fotografías	
d) Ing. Vicky Vélez Macías	115
e) Ing. Daysi Crespo Pizarro	116
f) Abg. Humberto Ávila Balladares	117
Matriz de encuestas	118

Matriz de entrevistas	120
Organigrama de la empresa Portcoll S.A.	122
Tarifario completo del Sistema de Dinero Electrónico	123
Resolución 274-2016-M	127
Oficio de autorización otorgada por Gerencia General	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Costo de Transferencias Interbancarias	36
Tabla N° 2: Cuentas activas de Dinero Electrónico a nivel Nacional	44
Tabla N° 3: Monto límite mensual de transacciones con dinero electrónico	45
Tabla N° 4: Comparativo de tarifas dinero electrónico y entidades	47
Tabla N° 5: Evolución de tarjetas de crédito Ene-Jul 2015/2016	53
Tabla N° 6: Evolución de Tarjetas de débito Ene-Jul 2015/2016	54
Tabla N° 7: Evolución de cuentas de dinero electrónico	56
Tabla N° 8: Tarifario servicio "mi dinero móvil" Movistar-Perú	64
Tabla N° 9: Encuestas – Pregunta 1	78
Tabla N° 10: Encuestas – Pregunta 2	79
Tabla N° 11: Encuestas – Pregunta 3	80
Tabla N° 12: Encuestas – Pregunta 4	81
Tabla N° 13: Encuestas – Pregunta 5	82
Tabla N° 14 Encuestas – Pregunta 6	83
Tabla N° 15: Encuestas – Pregunta 7	84
Tabla N° 16: Encuestas – Pregunta 8	85
Tabla N° 17: Encuestas – Pregunta 9	86
Tabla N°18: Encuestas – Pregunta 10	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Estructura del dinero electrónico	26
Figura N° 2: Crecimiento del Dinero electrónico	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Encuestas – Pregunta 1	78
Gráfico N° 2: Encuestas – Pregunta 2	79
Gráfico N° 3: Encuestas – Pregunta 3	80
Gráfico N° 4: Encuestas – Pregunta 4	81
Gráfico N° 5: Encuestas – Pregunta 5	82
Gráfico N° 6: Encuestas – Pregunta 6	83
Gráfico N° 7: Encuestas – Pregunta 7	84
Gráfico N° 8: Encuestas – Pregunta 8	85
Gráfico N° 9: Encuestas – Pregunta 9	86
Gráfico N° 10: Encuestas – Pregunta 10	87
Gráfico N° 11: Evolución de cuentas de dinero electrónico	113
Gráfico N° 12: Evolución de tarjetas de crédito Enero a Julio 2015&2016	113
Gráfico N° 13 Evolución de Tarjetas de débito Enero a Julio 2015&2016	114

RESUMEN EJECUTIVO

El dinero Electrónico en el Ecuador es administrado por el Banco Central, entidad que realizó su lanzamiento oficial en el mes de diciembre del año 2014. El dinero electrónico es un medio de pago moderno que busca generar inclusión social y financiera en nuestro país al ser un medio de pago totalmente tecnológico que busca la bancarización de la ciudadanía menos favorecida, a quienes se les dificulta acceder normalmente a estos servicios. A lo largo de los casi dos años de operación en el mercado ecuatoriano, no ha sido promocionado adecuadamente, siendo objeto de una serie de ajustes en su nombre comercial, sistema y plataforma tecnológica, para finalmente ser identificado -comercialmente- como *“efectivo desde mi celular”*.

La presente investigación permitirá a sus lectores conocer minuciosamente la estructura, características, funcionamiento y ventajas del dinero electrónico.

A través de los diferentes aspectos analizados se busca crear una base sólida de conocimiento que genere confianza en el empleo del dinero electrónico, específicamente, entre la administración y clientes de la compañía Portcoll S.A. en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de adoptar este nuevo medio de pago para reducir los índices de morosidad existentes en un segmento de clientes de la compañía en la ciudad de Guayaquil.

El primer capítulo comprende las generalidades en torno a la realidad investigada del dinero electrónico y su aceptación para ser incluido en los medios de pago de la compañía. El segundo capítulo abarca un desarrollo explicativo, estructural y conceptual del dinero electrónico para que el lector pueda tener nociones claras y específicas de cómo funciona este sistema y pueda utilizarlo a su conveniencia.

El tercer capítulo delimita la metodología de investigación aplicada en este trabajo de investigación. Por medio del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la recolección de información, bajo un enfoque mixto, en su desarrollo. En el cuarto capítulo se establecen conclusiones y se formulan recomendaciones y propuestas elaboradas según los resultados obtenidos en la realización de este trabajo de investigación.

ABSTRACT

Electronic money in Ecuador is managed by the Central Bank, an entity that officially launched it in December of 2014. Electronic money is a modern resource for making payments. It seeks to generate social and financial inclusion in our country, this new resource is completely technological, it aims to include the less favored citizens in the financial transaction world through Banks, to whom it is difficult to normally gain access to these services. Throughout almost two years of operation in the Ecuadorian market, it has not been adequately promoted, being the object of a series of adjustments in its commercial name, system and technological platform, to finally be identified – commercially – as “cash from my cell phone”.

The present investigation will allow its readers to know in detail the structure, characteristics, operation and advantages of electronic money.

Through the different aspects analyzed, this investigation seeks to create a solid knowledge base that generates confidence in the use of electronic money, specifically, between the management and clients of the company Portcoll S.A. In the city of Guayaquil, with the purpose of adopting this new payment method to reduce the late payment rates in a segment of the company's clients in the city of Guayaquil.

The first chapter includes the generalities around the researched reality of electronic money and its acceptance to be included in the resources to make payments of the company.

The second chapter contains an explanatory, structural and conceptual development of electronic money so that the reader can have clear and specific notions of how this system works and can use it at his convenience.

The third chapter delimits the applied research methodology in this research work. By means of the analysis and interpretation of the results obtained in the collection of information, under a mixed approach, in its development.

The fourth chapter draws conclusions and formulates recommendations and proposals elaborated according to the results obtained in carrying out this research work.

INTRODUCCIÓN

El dinero electrónico es un recurso monetario que consiste en grupos de circuitos que se unen para dar un resultado según el uso que se le asigne. Es una herramienta que funciona como almacenamiento de dinero en un dispositivo electrónico para el uso del consumidor en general según los cupos que sean otorgados.

Una cuenta de dinero electrónico se apertura introduciendo información básica del usuario en el sistema desde un dispositivo móvil (nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía). Una vez activada la cuenta y depositada la suma de dinero físico correspondiente al cupo escogido, el usuario podrá utilizar estos fondos en los establecimientos habilitados por el Banco Central del Ecuador.

Como principio, este avance de la tecnología ha sido creado para facilitar con seguridad las transacciones financieras al segmento de la población que ya forma parte del sistema financiero; y, simplificar la bancarización del segmento de la población, que por diferentes factores aún no puede ser incorporada al sistema financiero.

Por las seguridades, ventajas y facilidades que proporciona al público, el dinero electrónico constituye una excelente alternativa frente a los medios de pago convencionales existentes en el mercado financiero ecuatoriano y específicamente su adición al conjunto de medios de pago utilizados en Portcoll S.A.

Capítulo I

El problema

1.1 Antecedentes

Se puede definir fácilmente al dinero como “...cualquier objeto al que por consenso general se le asigna el papel de medio de pago, en cuyos términos se expresa el valor de cambio de todas las mercancías” (Ortíz, 2001)

Este autor expresa una definición muy clara del dinero como unidad de cambio, se aplica para adquirir bienes y servicios dentro del mercado global. Históricamente el dinero ha evolucionado desde el trueque, el empleo de metales sin acuñar, monedas acuñadas (según los historiadores inicialmente en el Asia menor) hasta el apareamiento y uso generalizado del dinero impreso en papel. Hoy gracias a los avances de la tecnología, el dinero electrónico se está constituyendo como un nuevo medio de pago, que suele ser identificado como el Sistema de Dinero Electrónico:

“Sistema de Dinero Electrónico (sde), es el conjunto de operaciones, mecanismos y normativas, que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias de dinero en tiempo real, entre los distintos agentes económicos afiliados al sistema, a través del uso de dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico...” (Valencia, 2014)

Valencia propone un concepto del sistema de dinero electrónico, que deja en claro su composición, explicando que se trata de un agente económico nuevo que se une a los ya existentes, mas no una moneda nueva. Aclaración importante que evita confusiones y especulaciones sobre su existencia.

En el Ecuador el Dinero Electrónico fue introducido en el año 2014 por el Banco Central del Ecuador, en tres fases:

- *“El Dinero Electrónico en el Ecuador tendrá las siguientes fases:*

- 1. Apertura de cuentas, desde el 23 de diciembre de 2014*
- 2. Primeras transacciones a mediados de febrero de 2015*

3. Transacciones adicionales a partir del segundo semestre de 2015”
(Banco Central del Ecuador, 2014)

El uso del Dinero Electrónico en el Ecuador está regulado por el Banco Central del Ecuador, entidad que estableció los lineamientos y cronogramas para la puesta en funcionamiento del sistema. La información necesaria para utilizar este servicio se difunde a través de su portal web denominado efectivo.ec

Como una nota histórica, se puede mencionar que: “el 17 de septiembre de 2014, se realizó el primer pago con dinero electrónico, una botella de agua por ochenta centavos” (Banco Central del Ecuador, 2014)

Concretándose así la primera prueba de compra con éxito, mostrando la rapidez y facilidad de aplicación que brinda esta nueva forma de pago, actualmente aceptada en algunos establecimientos a nivel nacional funcionando de manera óptima.

1.2 Justificación

Entre los productos ofrecidos por las entidades comerciales y financieras se encuentra el crédito automotriz, contando con distintos canales de pago, para que sus clientes paguen sus dividendos, siendo nulo el empleo del dinero electrónico. Frente a esta situación en el presente estudio se propone medir el nivel de aceptación real que tiene este nuevo medio de pago y según estos resultados evaluar si la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico constituiría un factor que puede contribuir en la reducción del porcentaje de morosidad en el segmento de clientes que cuenta con capacidad de pago.

1.2.1 Importancia de la investigación

En el caso de Portcoll S.A., empresa encargada de la administración de cartera de crédito vehicular, existen distintos canales de pago de los dividendos mensuales correspondientes a dichos créditos, tales como pagos en la caja de la sucursal Guayaquil en efectivo o cheque, el empleo de servicios de recaudación ofrecidos por la banca y débitos a cuentas de ahorro o corriente.

Estos canales tradicionales de pago presentan inconvenientes tanto para la empresa administradora de crédito como para los deudores; entre los más evidentes el riesgo que implica el transporte de dinero en efectivo ya sea en los casos de deudores que no poseen cuentas corrientes como en el traslado de dinero recaudado por la empresa hacia las entidades bancarias; la congestión en los puntos de recaudación, propios de la empresa como de la banca en fechas de pago establecidas.

Aunque pudiera sorprender, una de las razones que provoca el incremento del índice de morosidad de la cartera administrada por Portcoll S.A. son, precisamente, las dificultades que tienen los deudores para acceder a los canales de pago mencionados en el párrafo precedente.

Estos problemas que afronta Portcoll S.A., pueden ser subsanados en un alto porcentaje introduciendo el Sistema de Dinero electrónico como un nuevo medio de pago que permitirá simplificar las transacciones de cobro, tornándolas más ágiles, seguras, precisas y reduciendo considerablemente los costos de transacción

1.2.2 Relevancia de la Investigación

La relevancia del estudio de esta nueva forma de pago radica en su capacidad de sustituir el empleo de efectivo sin necesidad de que los usuarios posean cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas crédito o tarjetas de débito; y en que esta capacidad, a su vez, permite bancarizar a quienes no poseen estos medios de pago y son aproximadamente un cuarenta por ciento (40%) de la población económicamente activa, favoreciendo la reducción del comercio informal.

En cuanto a Portcoll, esta capacidad de sustituir el dinero en efectivo puede, como ha quedado dicho, mejorar la recaudación de los pagos que efectúan los deudores de la cartera que administra, lo que podría reducir sus índices de morosidad, principalmente en el segmento de clase media que aún conserva capacidad de pago.

1.2.3 Novedad de la Investigación

En los países de menor desarrollo, el uso de dinero efectivo es mayoritario y el empleo de sistemas de dinero electrónico no alcanza el veinte por ciento (20%) de las transacciones; y, el uso de dispositivos móviles y la confianza en las plataformas tecnológicas que lo soportan se ha incrementado exponencialmente. Aunque estas dos realidades pudieran en apariencia contraponerse, en verdad reflejan que la mayoría de la población prefiere usar efectivo y que confía en la implementación de una plataforma tecnológica que proporcione seguridad, bajo costo y precisión en sus comunicaciones, lo que puede extrapolarse a sus transacciones de pago.

En otras palabras, estas dos preferencias nos llevan a considerar que existen las circunstancias favorables para introducir un nuevo medio de pago basado por completo en innovaciones tecnológicas: el dinero electrónico. Éste puede convertirse en una herramienta de pago más eficiente que el dinero en efectivo, a tal punto, que en un futuro, el dinero electrónico podría hacer desaparecer el dinero físico.

En esta línea, en virtud de las ventajas antes explicadas, Portcoll podría contar con una herramienta que le permita de una parte mejorar en forma sustancial la calidad de sus servicios y de otra mejorar notablemente los índices de cartera vencida. Además, que el empleo este nuevo medio de pago se convertiría en un elemento diferenciador que otorgaría ventajas competitivas.

1.3 Campo de Estudio

Finanzas, dinero electrónico, procesos crediticios, estrategias, normativa y ley.

1.4 Planteamiento del Problema

¿Tendrá el dinero electrónico suficiente aceptación y aprobación por parte de los deudores de la cartera administrada por Portcoll S.A., para que ésta pueda incorporarlo como un medio de pago en la ciudad de Guayaquil inicialmente?

1.5 Preguntas de Investigación

- a) ¿La estructura y funcionamiento del Dinero Electrónico, lo hace apto para ser incluido como medio de pago en Portcoll S.A.?
- b) ¿Tendrá el dinero electrónico un nivel de confianza aceptable para los deudores con mora de 61 a 90 días, para poder ser considerado como medio de pago eficaz?
- c) ¿Qué medidas se pueden tomar e implementar para fomentar el uso del sistema de dinero electrónico según los niveles de confianza obtenidos?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Evaluar la posibilidad del uso de dinero electrónico como medio de pago de los dividendos correspondientes a la cartera de crédito automotriz administrada por Portcoll S.A., con la finalidad de mejorar sus canales de recaudación, procurando una mayor eficiencia y eficacia en el cobro de dividendos.

1.6.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar un marco analítico respecto a la viabilidad del dinero electrónico como medio a ser utilizado por los deudores de la cartera automotriz administrada por Portcoll S.A.

Medir la aceptación del dinero electrónico como medio de pago de los dividendos, principalmente en el segmento de deudores que conservan cierta capacidad de pago.

Demostrar al dinero electrónico como un medio de pago más accesible para los deudores de la cartera administrada por Portcoll S.A. (clientes) en general.

Informar al conglomerado integrado por la alta gerencia de Portcoll S.A. y por los deudores de la cartera administrada por esta compañía, sobre la estructura y el funcionamiento del sistema de dinero electrónico que opera en el Ecuador para despejar las dudas que generan desconfianza en el empleo de este medio de pago.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 El Dinero

Es una práctica normal del día a día utilizar el dinero como medio de cambio para concretar nuestras transacciones, ya sean estas de compra y venta de bienes y servicios, distracciones y productos en general, como lo expresa Méndez Morales: “Los subjetivistas definen el dinero como todas aquellas cosas que son aceptadas en forma general a cambio de bienes y servicios.” (Méndez Morales, 2005)

En la actualidad contamos con muchas formas de pago, algunas de las cuales erróneamente son asumidas como dinero; por ello es necesario diferenciarlas como bien lo anota el autor Méndez Morales: “Actualmente el criterio general es considerar que son dinero las monedas metálicas, los billetes, los depósitos bancarios y que, por el contrario, no lo son el cheque y la letra de cambio.” (Méndez Morales, 2005)

Históricamente la forma física del dinero evolucionó con el paso del tiempo. “La aparición del dinero se remonta hasta el siglo XXIV A.C, donde el uso de metales preciosos, mayormente la plata, eran utilizados como dinero. Las monedas no hacen su primera aparición, hasta finales del siglo VII A.C.” (Eagleton & Williams, 2009)

El dinero tiene diversas funciones:

Efectivamente el dinero tiene varias funciones, las que a criterio de Méndez Morales son las siguientes:

- *“Medida de valores*
- *Patrón de precios*
- *Medio de cambio y circulación*
- *Medio de atesoramiento y acumulación*
- *Instrumento de pagos diferidos*
- *Dinero mundial”*

(Méndez Morales, 2005)

El valor de un bien, producto o servicio se expresa siempre de forma monetaria, empleando el dinero para marcar una cantidad que es asignada por el precio respectivo.

El dinero permite realizar compras y ventas, se transforma de esa manera en un medio de cambio en la economía moderna. Puede ser depositado en los bancos de forma continua, incluso generando intereses. Permite realizar pagos de obligaciones, bienes o servicios adquiridos con anterioridad, por medio del crédito.

Cada país tiene su propio sistema de pago, en el cual el dinero identificado como una particular y propia moneda, tiene poder liberatorio; además el dinero también permite las transacciones de compra y venta de bienes y servicios entre las distintas naciones del orbe, facilitando las transacciones internacionales.

Tipos de dinero

Principalmente existen dos tipos de dinero: el dinero mercancía y el dinero fiduciario.

“El dinero mercancía, que son bienes ordinarios que tienen usos industriales (oro) y que pueden consumirse (cigarrillos), que también sirven como medio de cambio.” (Begg, Fischer, Rodiger, & Fernández Díaz, 2006)

Para que una mercancía pueda ser considerada como dinero, debe contar con amplia aceptación, de manera que tenga un adecuado poder liberatorio. En un escenario donde exista una permanente escasez del líquido vital, éste se convertiría en el medio de pago más solicitado por cualquier tipo de bien o servicio. Es un producto o mercancía que adquiere valor monetario dadas las circunstancias, mismas que pueden variar y en el caso del ejemplo podría surgir algún elemento que solucione esta escasez, con la consecuente pérdida de su valor y poder liberatorio.

“El dinero fiduciario es un medio de pago cuyo valor o poder adquisitivo como dinero es mucho mayor que su coste de producción o su valor en otros usos.” (Begg, Fischer, Rodiger, & Fernández Díaz, 2006)

El dinero fiduciario está conformado por las monedas emitidas en distintas partes del mundo, por los bancos centrales respectivos. Un ejemplo es el dólar estadounidense, este cuenta con valor legal independiente, sin la necesidad de estar respaldado por oro.

2.2 El Dinero Electrónico

“Se entiende por dinero electrónico que es el grupo de circuitos que se unen para dar un resultado, dependiendo la función que le quiera dar, en este caso el resultado a darse es poder realizar transacciones desde un dispositivo móvil, como lo son los celulares inteligentes, la computadora etc.” (Balladares, Estrada, & López, 2016)

Una definición muy técnica del dinero Electrónico que permite comprender de manera abstracta, que es un medio de pago no visible y no palpable, funciona exclusivamente por los avances tecnológicos en distintas plataformas existentes en el planeta entero.

“El principal motivo de auge en el uso del dinero electrónico reside, por el lado del usuario, en la comodidad y seguridad que le otorga este tipo de dinero y, por el lado de productor, reside en el bajo costo de operar con este dinero.” (Jeftanovic, 2006)

El dinero electrónico es una innovación tecnológica que viene con el progreso de la humanidad en su afán de modernizarse y mejorar continuamente su estilo de vida. Es una revolución para el mercado de transferencias monetarias al convertirse en un medio de pago nuevo y completamente tecnológico que busca reducir los habituales peligros que conlleva trasladar altas cantidades de dinero en efectivo, así como ahorrar tiempo considerable al momento de realizar las distintas transacciones y pagos según las necesidades de cada persona. Brinda beneficios tanto para el usuario general y para el operador de la plataforma.

Formas de Dinero Electrónico

“El actual dinero electrónico puede pasar de la empresa en la que trabajamos a nuestra cuenta bancaria, y de allí a nuestras tiendas favoritas, sin llegar siquiera a materializarse físicamente en ningún momento.” (Ferguson, 2009)

Una forma de dinero electrónico, la constituyen todos los depósitos y transferencias interbancarias, puesto que es dinero real, que transferimos vía internet en la mayoría de los casos sin llegar a manipularlo durante la transacción.

“En función del momento de pago, cabe destacar los medios de: Prepago, Pago Inmediato y Pago Diferido. Los medios de Prepago son aquellos en los que existe una conversión previa de dinero real a dinero electrónico antes de realizar transacciones, como, por ejemplo, los monederos electrónicos.” (García & Vásquez, 2005)

“Los sistemas de pago constituyen la infraestructura básica para que los mercados puedan operar eficientemente, por lo que su adecuado funcionamiento depende de los procedimientos y reglas establecidas por las autoridades para que los usuarios puedan liquidar la adquisición de bienes, servicios y activos de manera sencilla.” (Galán Figueroa & Venegas Martínez, 2016)

También se presenta como un sistema de pago independiente en diversos países, administrado por entidades públicas y privadas según sea el caso, se utiliza como un medio de pago adicional disponible en el mercado financiero mas no como una nueva moneda.

2.3 El Dinero Electrónico en el Ecuador

El dinero electrónico en el Ecuador, ha sido concebido siguiendo la tendencia que con claridad expresa Pedro Jeftanovic, enfocado en brindar facilidades y comodidades al usuario, y bajo costo en su operación para la entidad que lo administra.

“Es importante señalar que el sistema introducido en Ecuador es muy diferente a la creación de una moneda paralela. A pesar de varios criterios en ese sentido, el DE es diferente a las monedas criptográficas como el Bitcoin. Mientras que la moneda criptográfica más famosa del mundo es una señal digital que se ejecuta en una (todavía criptográficamente segura) red electrónica descentralizada, el nuevo proyecto de Ecuador estaría controlado por el gobierno y directamente vinculada a la moneda local, el dólar estadounidense. El DE se entregará solo a cambio de dinero físico.” (Moncayo & Reis, 2015)

Un gran debate ha causado la aparición del dinero electrónico, el cual ha sido catalogado como una nueva moneda, este artículo aclara la gran diferencia e indica, este sistema será manejado únicamente por el Gobierno del Ecuador, a través del Banco Central y no por una red general. Comentario muy importante para despejar una de las mayores interrogantes que existen sobre el Sistema de Dinero Electrónico. Como se ha explicado anteriormente el sistema tiene una estructura transparente y de fácil entendimiento, siendo esta una manera de fomentar la inclusión social en nuestro país.

En el marco regulatorio ecuatoriano existen los siguientes criterios:

“Es un medio de pago electrónico, denominado en dólares de los Estados Unidos de América, gestionado en el Sistema de Dinero Electrónico, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

El sistema financiero del Ecuador se encuentra en constante evolución y desarrollo enfocado a un mundo moderno de avances científicos aplicados a este sector. El 12 diciembre del año 2014, oficialmente se puso en funcionamiento el dinero electrónico en el Ecuador. Se trata de una nueva alternativa para realizar transacciones varias dentro del mercado financiero del país de una forma moderna, cómoda y rápida. Funciona por medio del sistema de dinero electrónico, con el nombre comercial “efectivo desde mi celular”

“Se intercambia a través de dispositivos electrónicos móviles, electromecánicos fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)

El artículo número uno, apartado 1.1.1, de la Resolución No. 005-2014-M de la Junta monetaria, citado en el párrafo precedente, nos deja en claro que la única forma de uso del sistema es a través de la gama de las herramientas tecnológicas expresamente determinadas en dicha norma. Este sistema de dinero electrónico es un medio de pago controlado y administrado por el Banco Central del Ecuador, a través de su propia plataforma denominada “efectivo desde mi celular”, que es totalmente interactiva y de fácil uso y entendimiento para cualquier ciudadano interesado en abrir una cuenta y darle uso en su dispositivo tecnológico, según su conveniencia.

En este punto corresponde establecer, si la forma en la que está concebido el dinero electrónico en el Ecuador, podría ser considerada como una especie de moneda paralela.

La clave para poder responder esta importante duda, es que el dinero electrónico debe mantener una paridad con el dinero físico, es decir, que por cada unidad de dinero electrónico existe un dólar físico depositado por su propietario (usuario); propietario que tiene la potestad de retirar su depósito en el momento que él lo desee, sin sujetarse a ningún requisito previo más que expresar su voluntad de retirar el depósito parcial o totalmente, incluso cerrar definitivamente la cuenta si así lo prefiere el usuario.

Estas conclusiones se basan en las disposiciones legales que regulan el funcionamiento del sistema de dinero electrónico, estipulado en la resolución: No. 109-2015-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:

“El dinero electrónico en circulación se registrará como un pasivo en una cuenta en el balance del Banco Central del Ecuador y deberá estar respaldado al cien por ciento (100%) en dólares de los Estados Unidos de América, en depósitos e inversiones internacionales en dólares de los Estados Unidos de América y/o en oro monetario, de las reservas internacionales.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

2.3.1 Estructura del Dinero Electrónico

La emisión y administración del dinero electrónico es responsabilidad del Banco Central. La distribución se realiza por medio de los macro agentes, estos son las instituciones financieras públicas y privadas, empresas privadas de mercado real, entre otras. Quienes a su vez lo colocan a disposición del público en general para realizar las transacciones que sean requeridas y/o necesarias por cada usuario. La estructura de dinero electrónico puede explicarse a través del siguiente gráfico:

Figura N°1: Estructura del Dinero electrónico



Fuente: Revista Cuestiones Económicas Vol. 25 N.1, 2015

Autor: Edmundo Martín Vanegas

Macro Agentes son: “todas aquellas empresas, organizaciones no financieras o entidades del sistema financiero nacional, que mantengan una red de establecimientos de atención al cliente y que estén en capacidad de realizar cargas de dólares de los Estados Unidos de América en cuentas de dinero electrónico o depósitos en cuentas del sistema financiero nacional contra la

recepción de monedas, billetes, depósitos o transferencias de dólares de los Estados Unidos de América, así como descargas y retiros, conforme a la normativa vigente.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

Estos macro agentes son los encargados de proveer los diferentes servicios del sistema de dinero electrónico disponibles para sus usuarios, brindando todas las facilidades y soluciones informativas para conseguir el normal funcionamiento y fluidez de todos los servicios del sistema.

Los beneficiarios de estos servicios son, los sectores de la economía en general sin exclusiones, entidades financieras, entidades del sector público y privado que deseen activar cuentas de dinero electrónico para acceder a sus servicios y distintos beneficios.

“...Este tipo de innovaciones requieren una dinámica de regulación, que se va ajustando paulatinamente a medida que se desarrolla el sistema y se incorporan nuevos casos de uso y actores.” (Valencia, 2014)

El sistema de dinero electrónico, está por cumplir dos años desde su lanzamiento oficial. Cuenta con una estructura muy sólida. Sin embargo, su crecimiento ha sido lento desde sus inicios. Es necesario realizar controles continuos y evaluaciones de las opiniones de sus usuarios para pulir las fallas encontradas y realizar las correcciones necesarias para afianzar la confianza en el sistema y permitir un crecimiento sostenida de las aperturas de cuentas nuevas. Realizar correctamente estos controles de calidad permitirán reforzar la credibilidad en el sistema para lograr un rápido crecimiento en el corto plazo.

2.3.2 Establecimientos autorizados para transacciones a nivel nacional:

El control principal de la cuenta de dinero electrónico se realiza desde un dispositivo móvil, para que este control sea posible, primero el usuario debe cargar el dinero físico a su cuenta para tener los fondos electrónicos. Este tipo de transacciones se pueden realizar en los distintos establecimientos comerciales o entidades del sector financiero autorizados y habilitados por el Banco Central. Su ubicación es conocida por los usuarios considerando que son establecimientos e instituciones con larga trayectoria en el mercado. Esta

variedad de centros transaccionales brinda un importante beneficio para los usuarios de dinero electrónico. A continuación, se detallará brevemente los centros de transacción más relevantes que en la actualidad cuentan con autorización del administrador del sistema, esto es, el Banco Central del Ecuador:

“Instituciones financieras:

- *Banco Central del Ecuador*
- *Banco del Pacífico*
- *BanEcuador*
- *Banco Amazonas*
- *Banco para la Asistencia Comunitaria Finca S.A.*
- *Cooperativa Jep*
- *Cooperativa 23 de Julio*
- *Cooperativa 29 de Octubre*
- *Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato*
- *Cooperativa Cooprogreso*
- *Cooperativa San Francisco*
- *Mutualista Imbabura*
- *Banco Coopnacional*
- *Cooperativa Pablo Muñoz Vega*
- *Cooperativa Atuntaqui*
- *Cooperativa Calceta*
- *Cooperativa la Benéfica*
- *Servipagos*

Establecimientos autorizados:

- *Almacenes Tía*
- *Farmacias Sana*
- *Red Comercial Full Carga*
- *Otros (www.efectivo.ec)” (SRI, 2016)*

2.3.3 Servicios de Dinero Electrónico

El dinero electrónico está habilitado para cancelar el costo de bienes y servicios en general, aunque inicialmente su utilización estaba limitada a cierto tipo de productos, con el transcurso del tiempo. El Banco Central del Ecuador, con el propósito de impulsar el uso del dinero electrónico estratégicamente ha logrado habilitar el pago de servicios públicos y de impuestos con este medio de pago; como ejemplos relevantes anoto los siguientes:

- A partir del mes de abril del 2016, se habilitó la opción de pagar el servicio de electricidad, a través de dinero electrónico.
- Desde junio se vinculan servicios del Registro Civil y aproximadamente 524 servicios públicos para el pago de tarifas con dinero electrónico.
- El pago de impuestos al Servicio de Rentas internas puede ser efectuado con dinero electrónico

Es oportuno anotar que, a la fecha de corte de esta investigación, existen:

- 62.986 centros de transacción a nivel nacional donde se puede usar dinero electrónico.
- 893 cajeros a nivel nacional para realizar descargas de dinero electrónico.
- 10 entidades bancarias privadas que mantienen convenios para prestación del servicio de dinero electrónico.

2.4 Funcionamiento del dinero electrónico

“Para que todo sistema de pagos opere eficazmente se debe garantizar que las transacciones llevadas a cabo por este medio sean seguras y rápidas” (Galán Figueroa & Venegas Martínez, 2016)

Javier Galán y Francisco Venegas, acertadamente expresan las características básicas esenciales que debe tener el sistema de dinero electrónico para funcionar eficientemente: Rapidez y seguridad. Al tenerlas el sistema garantiza satisfacción a los usuarios que lo utilicen para realizar sus diferentes transacciones.

2.4.1 Creación y activación de la cuenta

Para la creación y activación de la cuenta de dinero electrónico, al usuario le basta poseer un teléfono móvil, que no necesariamente debe ser de gama alta y seguir una serie de sencillos pasos que se detallan a continuación:

“Marcar en el dispositivo móvil la numeración: *153# o acudir a los centros autorizados por el Banco Central del Ecuador.

El siguiente paso es el registro de datos personales básicos de la persona para identificarse en su cuenta.

Un operador telefónico realizará llamada para la verificación de la información ingresada, generando una clave temporal, misma que será cambiada por el usuario posteriormente.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.2 Carga del Dinero Electrónico

“El usuario debe acercarse a los centros de transacción autorizados por el ente regulador con su cedula original para solicitar la carta del dinero electrónico a su cuenta. Este servicio no tiene costo. Si la transacción de carga se realiza en un cajero automático, el costo de la transacción es de diez centavos para personas naturales y de quince centavos para personas jurídicas.

El monto máximo de carga diario es de quinientos dólares.

Se realiza la entrega de la información (número de cedula y los datos completos para realizar la transacción) al funcionario del centro. Adicionalmente se proporciona el número de monedero asignado en la cuenta creada más el monto de la transacción. El funcionario procede a la verificación de los datos recibidos con el centro de transacción y recibe el dinero físico.

El sistema de dinero electrónico envía un mensaje indicando los detalles del proceso realizado, así como la confirmación de la transacción.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

Este proceso de carga es ágil y transparente como se puede apreciar en estos pasos sencillos y específicos, el dinero electrónico en el monedero del usuario se encuentra respaldado al cien por ciento por los dólares físicos depositados inicialmente; lo que refuerza su característica de medio de pago mas no de una moneda paralela.

2.4.3 Descarga del Dinero Electrónico

El procedimiento a seguir para realizar descargas del dinero electrónico para canjearlo por dinero físico, muestra y garantiza total seguridad y transparencia para que en el momento que el usuario lo desee, pueda recuperar su dinero físico sin ningún proceso engorroso ni trámites burocráticos. En el instante en que se pueda acercar a cualquiera de los centros de transacciones autorizados, como se puede observar a continuación:

“... El usuario se debe acercar a un centro de transacción con su cédula o a su vez en un cajero automático afiliado al servicio.

Se continúa con la validación de los datos por parte del centro de transacción y se procesa la descarga solicitada.

El sistema envía un mensaje con la confirmación de la descarga al dispositivo electrónico del usuario, donde éste debe confirmar la transacción.

El proceso termina con la entrega del dinero físico ya sea en el centro de transacción o por el cajero automático afiliado.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

Las tarifas varían según los montos que el usuario desee retirar. Puede decirse que son competitivas en comparación con las tarifas de transferencias de la banca, tal es así que las primeras cuatro descargas (retiros) en los centros de transacción no tienen costo y varían en relación a los montos de dinero físico que el usuario desea retirar diferenciando si se trata de personas naturales o jurídicas:

“Para personas naturales, si la descarga es:

- *De \$1 a \$50 el costo es de 5 centavos*

- De \$50,01 a \$200 el costo es de 10 centavos
- De \$200,01 a \$2500 (monto máximo por día) el costo es de 15 centavos
- Si la descarga se realiza en un cajero automático, el costo es de 35 centavos y el límite es de \$500 por cajero, por transacción.

Para personas jurídicas, si la descarga es:

- A partir de la quinta descarga el costo es de 15 centavos.
- El límite es de \$500 por cajero, por transacción. El monto diario máximo de descargas es de \$2500.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.4 Pagos de usuario a usuario

Otra opción de uso muy importante para el afianzamiento del sistema de dinero electrónico como medio de pago, es la posibilidad de que la compra y venta de bienes y servicios efectuada entre usuarios del sistema pueda ser cancelada a través de este medio. En otras palabras, si un proveedor de bienes y servicios lo desea, puede generar una orden de cobro al usuario que adquiere el bien o servicio (cliente) quien procederá a transferirle la suma de dinero electrónico que corresponda al precio acordado.

Para efectuar esta transacción empleando la plataforma “efectivo en mi celular” basta seguir un sencillo e interactivo proceso, que se detalla a continuación:

“Se debe registrar los datos de la cuenta a la cual se quiere transferir el dinero electrónico más el pin de seguridad ya asignado.

El sistema procede con la validación de la información de la cuenta del beneficiario proporcionada y procesa la transacción solicitada.

Se recibe la confirmación del pago en el dispositivo móvil.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

Al igual que para las descargas, las tarifas están establecidas, considerando si se trata de una persona natural o jurídica y el monto de la transacción.

“Pagos de persona natural a persona natural:

- De \$1,00 a \$5,00 la transacción es gratis.
- De \$5,01 a \$10,00 el costo de la transacción es de 2 centavos
- De \$10,01 a \$100,00 el costo de la transacción es de 10 centavos
- De \$100,01 a \$9000,00 el costo de la transacción es de 20 centavos

Pagos de persona natural a persona jurídica:

- De \$0,01 a \$10,00 el costo de la transacción es de 2 centavos
- De \$10,01 a \$100,00 el costo de la transacción es de 10 centavos
- De \$100,01 a \$9000,00 el costo de la transacción es de 20 centavos” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.5 Pagos en establecimientos afiliados

Para comodidad de los usuarios del sistema de dinero electrónico, existe un sin número de establecimientos donde pueden acercarse y utilizar dinero electrónico para cancelar sus cuentas con total normalidad. Son más de siete mil, almacenes, comedores, locales comerciales, autoservicios, que realizan cobros a través de dinero electrónico, donde se destacan establecimientos educativos e importantes almacenes departamentales que cuentan con una amplia red de sucursales en el territorio nacional.

Para conocer cuáles son los establecimientos habilitados para recibir pagos con dinero electrónico basta consultar el portal web de la plataforma, donde constan los registros por provincia y cantón.

El proceso para efectuar una transacción de pago también es muy sencillo, recalco, nada complicado según los pasos establecidos por el administrador del sistema de dinero electrónico, mismos que son los siguientes:

“Los pagos se pueden realizar en la red del sistema de dinero electrónico tales como tiendas, restaurantes, farmacias, etc.

El usuario debe acercarse a la caja del establecimiento para realizar el pago por el producto o servicio adquirido a través de su cuenta de dinero electrónico.

El cajero debe registrar la compra en el sistema, se ingresa el PIN de seguridad, para luego recibir en el dispositivo móvil la confirmación del pago. Luego de la correspondiente validación de la transacción se acredita el pago al establecimiento.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

Según el esquema establecido por el Banco Central del Ecuador, las tarifas establecidas según se trate de personas naturales o jurídicas son las siguientes:

“Pagos de persona natural a persona jurídica:

- De \$0,01 a \$10,00 el costo de la transacción es de 2 centavos
- De \$10,01 a \$100,00 el costo de la transacción es de 10 centavos
- De \$100,01 a \$9000,00 el costo de la transacción es de 20 centavos
- Para pago de consumo de combustible el costo de transacción es de 5 centavos. El costo de la transacción lo paga el usuario que compra el combustible.
- Para pago de consumo de combustible el costo de transacción es de 5 centavos. El costo de la transacción lo paga el usuario que compra el combustible.

Pagos de persona natural a persona jurídica:

- El costo de la transacción es de 20 centavos.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.6 Pago de servicios básicos

Precisamente, una de las maneras en que el sistema de dinero electrónico facilita la bancarización de los ciudadanos es la posibilidad de pagar las planillas de servicios básicos. Es decir, que los usuarios del sistema, a pesar

de no poseer cuentas bancarias pueden optar por esta alternativa siguiendo un simple proceso:

- El usuario debe digitar en su teléfono móvil: *153#, y escoger la opción pago de servicios.
- Finalmente debe escoger el servicio a pagar y proceder con la transacción.

“Al momento se puede utilizar el dinero electrónico para pagar las planillas de los siguientes servicios:

- Agua potable: Disponible en Chimborazo, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Morona Santiago, Pichincha y Tungurahua. El costo es de 35 centavos por transacción, es necesario el número de cuenta.
- Electricidad: Disponible en: Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Los Ríos, Manabí, Pichincha, Santa Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas, Sucumbíos. El costo es de 5 centavos, es necesario ingresar el código único Eléctrico Nacional.
- Teléfono fijo y móvil CNT a nivel nacional: El costo es de 35 centavos.
- Tv cable: El costo es de 35 centavos.
- Servicios de la municipalidad de Loja: El costo es de 5 centavos.
- Impuestos prediales del municipio de Quito: El costo es de 35 centavos.” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.7 Transferencias interbancarias

Los clientes que deseen realizar transferencias interbancarias pueden proceder en las instituciones habilitadas, por medio de su monedero electrónico, pagando costos muy bajos por transacción según el monto.

Estas transacciones pueden ser efectuadas entre usuarios del sistema o entre un usuario del sistema y un receptor del pago del bien o servicio adquirido que no tiene una cuenta de dinero electrónico. Cuando el receptor de la transferencia no es usuario del sistema, quien realiza la transferencia simplemente efectúa una descarga (retiro) de la suma requerida.

Para las personas naturales y jurídicas se ha habilitado esta nueva función, con los costos detallados en la siguiente tabla:

Tabla N°1

Costo de Transferencias Interbancarias	
Personas Naturales	Valor
Desde US\$1,00 hasta US\$9.000,00	25 centavos
Personas jurídicas	25 centavos

Fuente: "Efectivo Desde Mi Celular"

Autor: Edmundo Martín Vanegas

Evidentemente, el costo de cada transferencia debe ser cancelado por el usuario que la efectúa.

2.4.8 Pago de Impuestos

Un punto relevante al tratar sobre los pagos que pueden ser efectuados utilizando el sistema de dinero electrónico es la posibilidad de pagar impuestos. Siendo el estado, a través del Banco Central, el administrador del sistema de dinero electrónico, está en la obligación de mostrar confianza en este medio de pago; y, el Estado ha escogido hacerlo mediante el cobro de impuestos.

Corresponde a otra instancia de análisis la conveniencia o no de esta alternativa, en el presente estudio nos enfocamos a describir como está concebido y operar el sistema del dinero electrónico en el Ecuador.

El Servicio de Rentas Internas expidió la normativa que permitió implementar el cobro de los impuestos cuya recaudación le compete; por ejemplo, el impuesto a la renta y la matriculación vehicular anual, entre otros.

El costo es muy bajo y el usuario no necesita tener cuenta bancaria ni acercarse a las entidades. Debe seguir un proceso muy simple, detallado a continuación:

"A través del portal web del servicio de rentas internas (SRI), se encuentra activada la opción para el pago del valor de matriculación, implementando el dinero electrónico. El costo es de 5 centavos." (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.4.9 Remesas

El sistema de dinero electrónico no solo permite cancelar el costo de bienes, servicios e impuestos, también posibilita el envío de remesas de los migrantes a sus familias en el Ecuador. Este servicio denota como el dinero electrónico puede ser inclusivo ya que estas transacciones no dependen de la existencia de una cuenta bancaria. Este tipo de transacciones opera de la siguiente manera:

“Quien envíe la remesa debe acercarse a un establecimiento de Moneytrans, indicando nombres y número de cédula del beneficiario en Ecuador y el monto a enviar. El dinero será acreditado inmediatamente en la cuenta de efectivo desde mi celular del beneficiario. Este recibirá un mensaje de confirmación.

Ecuatorianos residentes en Bélgica, Holanda, España e Italia pueden enviar sus remesas desde lugar de residencia con el costo designado en ese País y es pagado por quien lo envía. El beneficiario en Ecuador no paga ningún valor por la recepción de la transferencia. El límite mensual es de \$5.000.00” (Banco Central del Ecuador, 2016)

2.5 Beneficios generales del dinero electrónico, y de inclusión social y financiera.

En la medida en que se ha estudiado la estructura y funcionamiento del dinero electrónico en el Ecuador; y, los distintos usos que este sistema ofrece a su usuarios, existen ventajas de distinta índole que van desde los usos prácticos y ventajas para cada ciudadano en el desarrollo de sus transacciones personales hasta los beneficios que el propio estado puede percibir en cuanto al ahorro en la provisión al público de billetes y monedas toda vez que ni siquiera los acuña directamente sino que debe adquirirlos al estado emisión de nuestra moneda de curso legal (Dólar de los Estados Unidos de América)

“La banca móvil se convertirá en un factor fundamental para impulsar la inclusión financiera en el corto plazo, dada la elevada penetración de la

telefonía celular en cada uno de los países de la región” (Calderón, Carvajal, & Leiva, 2014)

2.5.1 Beneficios Generales

Por el corto periodo de implementación del sistema de dinero electrónico en el Ecuador, es aún precipitado diagnosticar cuales son los beneficios o los efectos negativos en la economía ecuatoriana. Sin perjuicio de esta aseveración me permito esbozar algunos de los beneficios generales que de carácter práctico ha recopilado el propio Banco Central del Ecuador y que son reconocidos por distintos estudiosos de la economía en artículos y reseñas sobre el tema:

“...Presenta los siguientes beneficios:

- *Permite hacer pagos y transferencias de una forma rápida, segura y barata.*
- *Permite hacer el pago exacto evitando el redondeo.*
- *Está protegido por un sistema de seguridad con claves personales.*
- *El usuario puede acceder desde cualquier teléfono celular sin importar la tecnología y con cualquier operadora.*
- *No se requiere tener saldo ni internet en el celular.*
- *Todas las transacciones se realizan en línea.*
- *El usuario puede retirar su dinero en cualquier momento, a través de los centros de transacción y cajeros automáticos autorizados.*
- *Activar la cuenta no requiere de un depósito inicial.*
- *Efectivo desde mi celular funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.”* (Banco Central del Ecuador, 2016)

Ahora bien, es oportuno traer a colación una tendencia -fundamentalmente en países del primer mundo- al desaparecimiento del dinero físico; tal es así, que en un análisis efectuado por Carlos González (Analista de la revista especializada Expansión), consta que los pagos sin efectivo ya superan el ochenta por ciento en países como Dinamarca, Australia, Reino Unido y Estados Unidos de América. En los países Bajos, particularmente, en Dinamarca existe el proyecto de reemplazar el dinero físico por el dinero

electrónico aprovechando sus grandes ventajas, tanto las particulares anotadas precedentemente, como las que los estados perciben frente a los costos de impresión, almacenamiento y transporte del dinero físico.

La sustitución del dinero físico no sólo favorece a la economía al evitarle al estado el costo de impresión del dinero, sino que colabora con la reducción de los impactos que estos procesos ocasionan al medio ambiente (uso del papel y procesos químicos requeridos).

En el caso de Ecuador, el uso del dinero electrónico permite al estado (Banco Central) generar un ahorro considerable en lo que respecta a la renovación del papel moneda, pues, *“A los ecuatorianos a través del BCE nos cuesta aproximadamente entre 8 y 9 millones de dólares al año por el cambio de billetes viejos. Los dólares se dañan, el papel moneda se deteriora y nos toca recolectarlos y cambiarlos en EEUU. Esto no sería necesario con dinero electrónico”* (Martinez, 2016)

No es un valor menor para no considerarlo, son nueve millones de dólares que se pueden llegar a ahorrar evitando los costos que conlleva renovar billetes antiguos en EEUU.

El dinero electrónico, al ser un medio de pago intangible, reduce considerablemente la circulación masiva de moneda, generando consecuentemente ahorros al evitar los pagos por compra de billetes de dólares de los Estados Unidos de América, su trasportación desde este país al Ecuador y su almacenamiento y puesta en circulación.

2.5.2 Beneficios de Inclusión Financiera

La inclusión financiera busca acortar la brecha que existe entre la población menos favorecida y los servicios financieros y bancarios, como lo indica la siguiente definición: “Acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar.” (Heimann et al., 2009)

Tomando como base el concepto de inclusión financiera citado anteriormente y considerando que en el Ecuador un 40% de la población no se encuentra bancarizada. El sistema de dinero electrónico en nuestro país podría coadyuvar a reducir este índice porque cuenta con los siguientes beneficios:

“A su vez presenta los siguientes beneficios de inclusión financiera:

- *Mejora los costos transaccionales*
- *Elimina barreras que impiden el acceso al sistema financiero*
- *Es un servicio que tiende a crecer conforme al desarrollo de la telefonía móvil.*
- *Es un nuevo medio de pago ideal para pequeños y medianos emprendimientos.*
- *Impulsa el comercio al ser un sistema de pago sencillo, de fácil acceso y barato.*
- *Promueve el empoderamiento económico de las mujeres y otros grupos de atención prioritaria, facilitando su participación en la economía.*
- *Permite la confidencialidad y seguridad en el acceso a los servicios financieros.*
- *Apuntala la inclusión digital al familiarizar a la gente con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.*
- *Genera información de las personas no incluidas financieramente, permitiéndoles en el futuro acceder a los servicios financieros y al crédito.”*

(Banco Central del Ecuador, 2016)

Como se ha detallado anteriormente, el proceso para la apertura de la cuenta es interactivo, amigable, de fácil acceso. Una de las características más relevantes es que el usuario no necesita tener vigente un plan de datos para acceder al servicio. La gama de opciones para su aplicación es muy amplia y variada. Por ende, el SDE (Sistema de dinero electrónico) operado a través de la plataforma efectivo en mi celular, fomenta la inclusión social y el acceso a la tecnología sin segregación ni discriminación para ninguna persona. Permite un crecimiento tecnológico general para el país, logrando una muy necesitada

modernización de nuestra economía y del mundo de las transacciones, pagos y cobros en nuestro país.

En el Código Orgánico Monetario Financiero se establece como una de las funciones del Banco Central, fomentar la inclusión financiera para abrir las posibilidades de tener acceso a los servicios financieros al público en general sin considerar capacidad económica o preparación académica, así como servicios modernos de alta competencia y calidad para el beneficio de la población y modernización del mercado financiero ecuatoriano.

“El objetivo principal de la inclusión financiera es proveer a la población que no tiene acceso al mercado financiero la oportunidad de acceder a servicios financieros como transferencias, ahorros, pagos y aseguramiento.” (Moncayo & Reis, 2015)

Nuevamente, si partimos del objetivo principal que la doctrina económica señala para la inclusión financiera, la creación del sistema de dinero electrónico es una herramienta clave para alcanzar este objetivo en el Ecuador, porque se enfoca en facilitar el acceso a la tecnología para las personas de escasos recursos económicos y/o que no posean instrucción académica básica. El sistema no requiere conexión a internet en ninguno de sus servicios, característica primordial que facilita el acceso a muchas personas a este nuevo servicio. Sin perjuicio de lo anterior, hay que reconocer que existen “barreras sociales”, causantes de la falta de participación en el uso del nuevo sistema, ya sea por la posición económica de un ciudadano, que puede causar menor o mayor acceso a canales de información, o por “no llevarse bien” con la tecnología, por no tener el recurso para adquirirla o el entrenamiento para emplearla. Estas “barreras sociales” pueden derivar en un desconocimiento parcializado, en una poca o nula participación y aceptación del dinero electrónico.

El objetivo principal es, precisamente, romper estas barreras para lo cual es fundamental que la concepción del sistema de dinero electrónico, su estructura procedimientos de operación sean simples y accesibles.

Finalmente, la implementación del sistema de dinero electrónico favorece el desarrollo del mercado financiero porque impulsa las innovaciones tecnológicas

y a través de la inclusión financiera que conlleva incrementa el número de depositantes de la banca.

2.6 Control del Dinero Electrónico y su actualidad en el Ecuador

2.6.1 Posición de la Banca Privada

Como lo dispone la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el responsable de la administración del sistema de Dinero Electrónico es el Banco Central del Ecuador. Este organismo es el “...responsable de planificar, controlar, establecer normas de funcionamiento operativo y gestionar eficientemente el sistema de dinero electrónico.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)

Sin embargo, que el estado sea quien controle el sistema de Dinero Electrónico ha sido un factor que ha generado desconfianza en un segmento importante de la población y del propio Sistema Financiero.

Cuando fue puesto en conocimiento de la ciudadanía el plan de incorporar al sistema monetario del Ecuador el dinero electrónico, la banca privada se encontraba interesada en tener participación en el proceso de apertura y manejo de cuentas de dinero electrónico; pero el hecho de que el Banco Central del Ecuador sea quien tenga el control de la plataforma desalentó este propósito, impidiendo que se lograra un consenso sobre los términos y condiciones para el manejo correcto y transparente de estas transacciones.

Esta postura inicial de la banca privada, luego de los respectivos análisis y negativa del Banco Central en ceder la administración, cambió radicalmente como se expresa en un comunicado realizado por el presidente de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador, Julio José Prado:

“La banca privada descarta la participación en el proceso del dinero electrónico promovido por el Banco Central, dijo ayer que ese tema se lo dejan al Central y que para ellos la prioridad es promover el crédito”. (El Universo, 2016)

Luego del debate interno de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador, llegaron a un consenso que fue divulgado por su presidente, donde aclara no

tendrán participación en el proceso, debido a que su prioridad será fortalecer sus líneas de crédito para atraer más solicitudes y mejorar sus servicios ya disponibles, como tarjetas de crédito y débito, banca en línea, cajeros automáticos inteligentes, dejando el control del dinero electrónico en manos de la entidad estatal que lo introdujo al mercado originalmente.

En este pronunciamiento de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador sobre el Sistema de Dinero Electrónico puesto en vigencia en el país se formularon recomendaciones técnicas para buscar la recuperar la confianza de los ciudadanos en lo que respecta al dinero electrónico. Entre los aspectos más relevantes se anotan:

“La primera recomendación es que el dinero electrónico no debería servir para pagar los sueldos, sino que éstos se paguen en efectivo para que el funcionario que lo desee lo convierta en dinero electrónico.”

Como segunda recomendación, la Asociación de Bancos Privados propone que se fije un monto máximo de US\$ 680 para los consumos con este tipo de medio de pago.

La tercera sugerencia, plantea que el respaldo al dinero electrónico sea en especie, por ejemplo, el oro. Que el respaldo esté normado en una Ley Orgánica para que no pueda ser modificada fácilmente. Que si la normativa fuera de menor orden jerárquico, tales modificaciones deberían ser realizadas mediante resolución de la Junta Bancaria Como cuarto punto, la asociación sugiere crear una veeduría ciudadana que realice auditorías periódicas sobre el manejo del instrumento y su respaldo.” (Prado, 2016)

2.6.2 Actualidad del dinero Electrónico en el Ecuador.

El crecimiento de la tasa de aceptación para este nuevo sistema ha sido notoriamente lento por el denominador común del desconocimiento, causante de los altos niveles de desconfianza posteriores. Criterios y opinión dividida provenientes de la asociación de Bancos Privados del Ecuador, ponen en duda las características técnicas y seguridades del sistema de dinero electrónico,

generando más incertidumbre en relación a su fiabilidad, complicando el crecimiento sostenido de apertura de nuevas cuentas.

Para contrarrestar estos inconvenientes, el Banco Central del Ecuador, ha redoblado esfuerzos por mostrar las características del sistema de dinero electrónico como totalmente seguras y confiables, poniendo en marcha una estrategia con este propósito, realizando una inversión justificada con el único fin de beneficiar a los usuarios, siguiendo los lineamientos del Plan Nacional del buen vivir, en su objetivo N°8:

“Invertir los recursos públicos para generar crecimiento económico sostenido y transformaciones estructurales” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades , 2013)

Concretamente, el Banco Central del Ecuador, en la búsqueda del mejoramiento continuo del sistema de dinero electrónico para incrementar su aceptación y uso, realiza nuevos convenios con establecimientos comerciales, promocionando su uso en los medios de comunicación, incluso ha instalado centros de atención telefónica al cliente donde se brinda todo tipo de información que requiera el usuario sobre el sistema de dinero electrónico.

Entre los esfuerzos para fortalecer este nuevo medio de pago, paralelamente, el Banco Central del Ecuador fortalece el conjunto de medios de pago ya existentes, con el único fin de proporcionar a los usuarios medios de pago eficientes que les permitan manejar correctamente su liquidez. La motivación de estas acciones se entiende con el criterio de Galán y Venegas expresado a continuación:

“La estabilidad financiera en una economía es indicativa de que su sistema de pagos opera adecuadamente y que el banco central lo regula de manera eficiente para proveer la liquidez necesaria que requieren los agentes económicos. Para esto, el banco central utiliza los canales de liquidez y crédito, los cuales integran el mecanismo de transmisión de la política monetaria.” (Galán & Venegas, 2016)

Un punto muy importante a considerar es la situación socioeconómica y política de país en la actualidad. Cierta sector de la población no está de acuerdo con

el manejo y forma de proceder del actual régimen, lo cual genera una notable desconfianza en el sistema de dinero electrónico. Las dudas surgen siempre en cuanto a la fiabilidad y garantías que tengan los depósitos y las cuentas. Al ser un monedero digital, gran parte de la población desconoce el proceso mediante el cual se puede solicitar la devolución del dinero físico y si hay maneras de proteger a los depositantes que quieran efectuar una descarga (retiro) de su dinero físico y que no esté disponible, en otras palabras, que el Banco Central del Ecuador no pueda devolver su dinero a los depositantes.

Las cuentas activas de dinero electrónico en la actualidad, han incrementado lentamente, por distintas razones de la realidad nacional, como indica el Presidente de la República en su acostumbrado enlace ciudadano del 11 de junio del año en curso, se hizo pública la estadística del incremento de aperturas de cuentas de dinero electrónico, las cuales revelaron que en la primera semana se incrementaron 8.000 aperturas de cuentas que suman ya, un total de 80.000 cuentas activas en el mes de junio. En un corte realizado por el Banco Central, en el mes de agosto, ya existen 151.238 cuentas de dinero electrónico activas, y un monto por transacciones de 2'102.736,48. La entidad estatal continúa promoviendo el uso del dinero electrónico a través de campañas publicitarias por los diferentes medios como radio y televisión y de manera presencial en las calles de la ciudad de Quito. A finales del mes de octubre el Banco Central entrega una nueva actualización de la información, donde ya se puede notar un incremento considerable, detallado a continuación:

Tabla N°2

Cuentas Activas – Dinero Electrónico a nivel nacional	
Total de cuentas activas	235,642
Transacciones Completadas	2,354,898
Monto total de transacciones	US\$7'407,854

Fuente: Banco Central del Ecuador

Autor: Edmundo Martín Vanegas

En dos meses se logró incrementar la cantidad de cuentas activas en 84404, para un total a octubre de 235,642. El proceso ha sido lento desde el lanzamiento oficial del dinero electrónico en lo que a activaciones de cuentas se refiere, este incremento demuestra que con una buena campaña publicitaria e informativa se pueden incrementar las activaciones con mayor velocidad.

A continuación, se detallan en la tabla N.3 los montos máximos de transacciones permitidos por mes para cada usuario según corresponda:

Tabla N°3

Usuario		Monto de Transacción por Mes	
		Monto Mínimo	Monto Máximo
Persona Natural		US\$0,00	US\$9.000,00
Persona Natural o Jurídica Obligada a Llevar Contabilidad	Segmento # 5	US\$0,00	US\$20.000,00
	Segmento # 4	US\$0,00	US\$100.000,00
	Segmento # 3	US\$0,00	US\$500.000,00
	Segmento # 2	US\$0,00	US\$1'000.000,00
	Segmento # 1	US\$0,00	Sin Límite
Macro Agente Administrador SDE		US\$0,00	Sin Límite
		US\$0,00	Sin Límite

Fuente: Revista Cuestiones Económicas Vol.25 N.1, 2015

Autor: Edmundo Martín Vanegas

En esta tabla se puede observar claramente los límites mensuales para las transferencias según las clases de persona natural y jurídica. Para los obligados a llevar contabilidad se dividen los grupos en segmentos.

El segmento cinco comprende restaurantes que no cuentan con un mayor número de sucursales. Los segmentos cuatro al dos comprenden las cooperativas de ahorro y crédito, que según su tamaño considerado por su capital y localizaciones varias ocupan un segmento y se acogen a los límites establecidos. Pueden realizar cobros. El segmento uno comprende a las entidades bancarias, también pueden realizar cobros.

Los Macro agentes son instituciones financieras y comerciales de gran tamaño y cobertura nacional, capaces de realizar cargas, descargas y cobros. Un ejemplo es Almacenes Tía.

Cada servicio en el sistema bancario, así como en el sistema de dinero electrónico, se encuentra sujeto a un tarifario, es oportuno realizar una comparación para notar el bajo costo de utilizar el dinero electrónico por medio de una comparación directa:

Tabla N° 4

Comparativo de tarifas por servicios: Sistema de Dinero Electrónico contra Instituciones Financieras		
Servicios	SDE	Instituciones Financieras
Activar cuenta	0,0	5,4
Renovar cuenta	0,0	1,7
Depósitos y/o recargas	0,1	0,3
Administración General	0,5	1,6
Consultas	0,1	0,3
Retiros	0,2	0,5
Transferencias internas	0,3	0,5
Consumos nacionales	0,1	0,2
Bloqueos y/o anulaciones	0,1	4,4

Fuente: Revista Cuestiones Económicas Vol.25 N.1 Artículo: Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión-Banco Central del Ecuador.

Autor: Edmundo Martín Vanegas

Esta tabla nos permite observar y comparar los costos de transferencias entre el sistema efectivo desde mi celular contra el sistema financiero nacional, según la transacción que se necesite efectuar. Claramente se puede apreciar el menor costo en su mayoría de servicios, con el fin de atraer nuevos usuarios y que estos activen nuevas cuentas y les den su uso correspondiente.

2.7 Disposiciones generales para el uso del Dinero Electrónico en el Ecuador e Incentivos Tributarios

2.7.1 Disposiciones generales para el uso del Sistema de Dinero Electrónico impartidas por el Banco Central del Ecuador

El sistema de dinero electrónico, está definido en el marco normativo ecuatoriano como un medio de pago electrónico basado en los depósitos de dinero físico que efectuados por los usuarios del sistema, su concepción es la de un monedero electrónico, cuya gestión y operación está a cargo del Banco Central del Ecuador de conformidad con las leyes que rigen el funcionamiento de esta institución y particularmente por la normas expedidas por la Junta De Política y Regulación Monetaria y Financiera, inicialmente en su Resolución No. 005-2014-M. y posteriormente a expedido una serie de resoluciones tendentes a precisar, mejorar y expandir el acceso y los servicios provistos a

través de este sistema; así como ir definiendo y delimitando de mejor forma las funciones, facultades derechos y responsabilidades de cada una de los actores del sistema, desde el propio administrador, macro agentes, operadores tecnológicos de telecomunicaciones hasta usuarios; disposiciones referentes al lavado de activos,

No. 005-2014-M de 6 de noviembre de 2014; No. 064-2015-M de 16 de abril de 2015; No. 105-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 106-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 109-2015-M de 23 de julio de 2015; No. 252-2016-M de 14 de junio de 2016; y, No. 258-2016-M de 29 de junio de 2016, relativas a las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico.

Entre los aspectos más relevantes, de manera general se anota:

- *“Los participantes deben asumir la responsabilidad por el origen y destino lícito de los fondos tramitados a través del SDE. Sin perjuicio de la aplicación de controles operativos y monitoreo de las transacciones realizadas a través del SDE, el Banco Central del Ecuador no asumirá responsabilidad alguna sobre el origen o destino de las órdenes de pago y valores compensados y liquidados en el SDE.*
- *El BCE no asumirá responsabilidad alguna respecto de las fallas que presenten las plataformas tecnológicas de las instituciones participantes o respecto de los daños que éstas puedan sufrir por su participación en el SDE o en cualquier otro aspecto relacionado, así como los que se deriven de su uso inadecuado.*
- *El BCE podrá suspender temporalmente la intervención de cualquier participante en el SDE ante un pronunciamiento público de autoridad competente, respecto de su operatividad.*
- *El incumplimiento de las disposiciones contempladas en esta Resolución, por parte de los participantes del SDE, será notificado por el BCE a los organismos de control.*
- *Está facultado Gerente General del Banco Central del Ecuador a Celebrar convenios de adhesión, acuerdos de conexión y demás documentos con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que permitan estructurar y fortalecer el SDE.*

- *El BCE, con el fin de garantizar la sostenibilidad y seguridad del SDE, podrá deshabilitar casos de uso, así como aumentar las comisiones a pagar a los Macro Agentes hasta en un cincuenta por ciento (50%).*
- *Las transacciones realizadas con dinero electrónico no son consideradas servicios financieros.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2014)*

2.7.2 Incentivos tributarios

“...Los incentivos tributarios constituyen instrumentos por medio de los cuales se busca afectar el comportamiento de los actores económicos a un costo fiscal limitado.” (Jiménez & Podestá, 2009)

En la búsqueda de estímulos para el uso del dinero electrónico, se creó un incentivo tributario a través de la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, estipulando beneficios específicos para los usuarios con cuentas activas de dinero electrónico.

El IVA: En principio se estableció la devolución de dos puntos porcentuales del IVA a los usuarios que utilicen su cuenta de dinero electrónico en la compra de bienes y servicios (hasta el 31 de mayo del 2016). Luego de la tragedia causada por el terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016, entre las medidas adoptadas para financiar los recursos para proceder a la reconstrucción de las zonas devastadas, se incrementó el IVA al 14% y conjuntamente se incrementó el beneficio tributario a la devolución de cuatro puntos porcentuales del I.V.A pagado en cada transacción realizada utilizando dinero electrónico a partir del primero de junio del 2016; los valores serán acreditados al usuario en su monedero electrónico.

Cuotas del R.I.S.E.: Los contribuyentes que son usuarios del SDE que cancelen a tiempo sus cuotas del R.I.S.E. tienen derecho a un 5% de devolución del valor total pagado (la cuota) y adicionalmente otro 5% por compras y ventas realizadas con dinero electrónico.

Estos valores serán acreditados paulatinamente al monedero electrónico del dueño de la cuenta, mismo que será notificado por medio de un SMS en el

momento de la acreditación. Puede ser retirada y canjeada por dinero físico en cualquier momento en los centros de transacción a nivel nacional.

Esta medida ha sido lo suficientemente atractiva para lograr un incremento importante de usuarios del Sistema de Dinero Electrónico, pues, en un lapso de dos meses el número de cuentas de dinero electrónico activas se elevó de 80.000 (junio 2016) a 151.23 (agosto 2016).

2.8 Otros medios de pago del mercado financiero: Tarjetas de crédito y débito

El mercado financiero ecuatoriano maneja una gama de opciones para realizar pagos y transacciones para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Las opciones recurrentes y más utilizadas son las tarjetas de crédito y débito, según la capacidad económica y de endeudamiento de cada usuario.

“...Las tarjetas débito y crédito se han ido consolidando como un importante medio de pago por parte de los consumidores, que han ido desplazando el uso del efectivo con fines transaccionales, especialmente en pagos de valor intermedio y alto.” (Gomez, Jaramillo, & Meisel, 2016)

El uso de las tarjetas crédito y débito se ha generalizado entre la población bancarizada por la facilidad de uso y los beneficios que proporcionan para la adecuada gestión de la liquidez, control de gastos y reducción de los riesgos implícitos en la transportación de dinero efectivo.

Tarjetas de Crédito: La tarjeta de crédito es un medio de pago que emplea dinero crediticio (dinero creado por las instituciones financieras emisoras), por ende, el proveedor del bien o del servicio depende de la capacidad de pago de la institución emisora. El usuario de esta tarjeta tiene vigente el crédito por el tiempo convenido con la entidad emisora, hasta el monto de crédito autorizado y el uso de este medio de pago está limitado por la disponibilidad del cupo otorgado (saldo del crédito sin utilizar).

Entre las ventajas del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago se encuentran el financiamiento de bienes y servicios; el control de presupuesto y gastos (montos y tipo); la gestión de la liquidez porque su tenedor (usuario) mantiene disponible su dinero efectivo (físico) desde la fecha misma de la

transacción de compraventa hasta el momento en que debe cancelar sus obligaciones a la entidad emisora de la tarjeta.

Este medio de pago solamente es accesible para la población que está bancarizada y posee un adecuado perfil personal y financiero que le permita a la empresa emisora de la tarjeta reducir el riesgo de morosidad de su cartera. El usuario debe asumir los costos correspondientes a las comisiones por servicio y la tasa de interés aplicable a la deuda.

Tarjetas de Débito: Es un medio de pago que emplea dinero en efectivo (emitido por el Banco Central), que es debitado directamente de la cuenta bancaria (ahorro o corriente) de su propietario (usuario) para consumos cuyo monto se encuentre dentro del saldo disponible. Para acceder a una tarjeta de débito basta contar con una cuenta bancaria y determinado monto de efectivo depositado, su uso no genera comisiones y como no es deuda tampoco costos por financiamiento.

Sus principales ventajas son la comodidad (evita que el usuario deba llevar consigo dinero efectivo sin necesidad de calcular con exactitud la suma requerida para pagar el valor de los bienes o servicios que adquiere; es más simple que retirar dinero de la cuenta, o girar un cheque) y seguridad (elimina el peligro de tomar dinero falso), administración del dinero y control del gasto (no hay riesgo de sobreendeudamiento).

Ambas tarjetas pueden ser utilizadas en los establecimientos registrados en las entidades emisoras.

2.8.1 Análisis comparativo entre la evolución de tarjetas de crédito y débito contra la evolución del dinero electrónico en el Ecuador

Si bien la tarjeta de crédito es un medio de pago comúnmente utilizado para adquirir bienes o servicios, no constituye dinero electrónico como bien lo indica Juan Carlos Pérez:

“Nótese que la tarjeta de crédito, tal como actualmente se utiliza, no tiene una de las características para que sea dinero electrónico, ya que no es un almacén de valor informático. A lo más se le puede considerar

como un instrumento, no siempre suficiente, para obtener de forma expedita un crédito.” (Pérez Velasco Pavón, 2002)

La tarjeta de débito presenta una alternativa menos riesgosa para el usuario, puesto que los fondos disponibles en la cuenta de ahorro son el límite del uso de la tarjeta, ha evolucionado de simple herramienta para retirar dinero de una cuenta bancaria a un medio de pago ampliamente utilizado en todo el mundo y también en nuestra región:

“Este tipo de tarjeta se ha venido utilizando en Latinoamérica principalmente para obtener efectivo a través de los cajeros automáticos; sin embargo, en algunos países ya es posible efectuar compras directas con ella. En este último caso, las compras, así como el pago se realizan al mismo tiempo, por lo que el banco avala la operación hasta un cierto monto de dinero, que es el saldo del depósito del portador.” (Pérez Velasco Pavón, 2002)

El uso del dinero electrónico en su modalidad de “monedero electrónico” a través de la telefonía móvil es incipiente en el Ecuador, fue introducido por ley (Código Orgánico Monetario) como medio de pago, estableciendo que corresponde privativamente al Banco Central del Ecuador gestionar la Moneda metálica nacional o electrónica en la República equivalente y convertible a Dólares de los Estados Unidos de América; por tanto, solamente la referida entidad está facultada para poner en circulación la moneda electrónica respaldada en sus activos líquidos. De conformidad con la Resolución # 274-2016-M expedida por la Junta de Regulación

“Art. 5.- Registro y respaldo: las cuentas de dinero electrónico se registrarán como un pasivo en una cuenta en el balance del Banco Central del Ecuador y estarán respaldadas al cien por ciento (100%) en dólares de los Estados Unidos de América, en depósitos e inversiones internacionales en dólares de los Estados Unidos de América y/o en oro de las Reservas Internacionales del Banco Central del Ecuador.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera).

La alta penetración de la tecnología de la telefonía móvil en la población ecuatoriana es factor que favorece el crecimiento de cuentas activas en el sistema de dinero electrónico, comercialmente conocido como *efectivo en mi celular*". El Estado está promoviendo su uso, a través de campañas de Banco Central y de legislación que propone incentivos tributarios atractivos como la devolución de cuatro puntos porcentuales del I.V.A. pagado en transacciones con dinero electrónico

A pesar de que hay poca información estadística oficial sobre el comportamiento del dinero electrónico durante un período cercano a los dos años, se procura realizar un contraste de su comportamiento frente a las tarjetas de crédito y débito.

La evolución de las tarjetas de débito y crédito (número de tarjetas activas) en los meses de enero a julio del 2015 y 2016, donde se podrá observar la tendencia de los usuarios por mantener o cancelar el uso de las respectivas tarjetas, evidenciado como la realidad económica afecta el comportamiento del consumidor sobre la adquisición de deuda (crédito), ya que los usuarios optaron por desistir de la obtención de tarjetas de crédito para evitar el peligro del sobre endeudamiento:

Tabla N°5

Evolución de tarjetas de crédito Enero a Julio – 2015 y 2016							
2016	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
	2547449	2533069	2521734	2516002	2505733	2504967	2512795
2015	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
	2402206	2409086	2424301	2451906	2460723	2480645	2513893

Fuente: Estadísticas Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Edmundo Martín Vanegas

(Se puede observar el gráfico N°1, correspondiente a la tabla N°5 en los anexos)

La tendencia en la evolución de las tarjetas de crédito en el año 2015 fue de crecimiento constante desde el mes de enero al mes de julio. En igual período del año 2016 no existe crecimiento sostenido en el número de tarjetas de crédito activas y en uso, más bien se nota un decrecimiento moderado, estadística entendible considerando que el país está atravesando una situación complicada en la que es mejor evitar endeudarse desmesuradamente. Es importante acotar que la mayor parte de tarjetas de crédito activas en el

territorio ecuatoriano, son utilizadas principalmente por un segmento de la clase media y por la clase media alta porque son los sectores de la población que mantienen un equilibrio entre su capacidad de pago y niveles de endeudamiento.

En el caso de las tarjetas de débito, durante el período del año 2015, materia de comentario, se observa un crecimiento moderado hasta el mes de mayo, seguido por una tendencia a la baja del número de tarjetas de débito en los meses siguientes de junio y julio.

Por el contrario, en el mismo período del año 2016, se observa un crecimiento moderado pero sostenido en la cantidad de tarjetas de débito activas en el territorio ecuatoriano; comportamiento que coincide con la baja del crecimiento de las tarjetas de crédito; precisamente porque el consumidor optó por el uso del dinero disponible en su cuenta como techo del gasto realizable con fondos propios, pues, su capacidad de endeudamiento fue afectada por la situación económica del país.

Tabla N°6

Evolución de Tarjetas de débito Enero a Julio del 2015 y 2016							
2016	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
	4802392	4875285	4955486	4996735	5068962	5177970	5239069
2015	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
	4999874	5057469	5114526	5150021	5213484	5057696	4976988

Fuente: Estadísticas Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Edmundo Martín Vanegas

(Se puede observar el gráfico N°2, correspondiente a la tabla N°6 en los anexos)

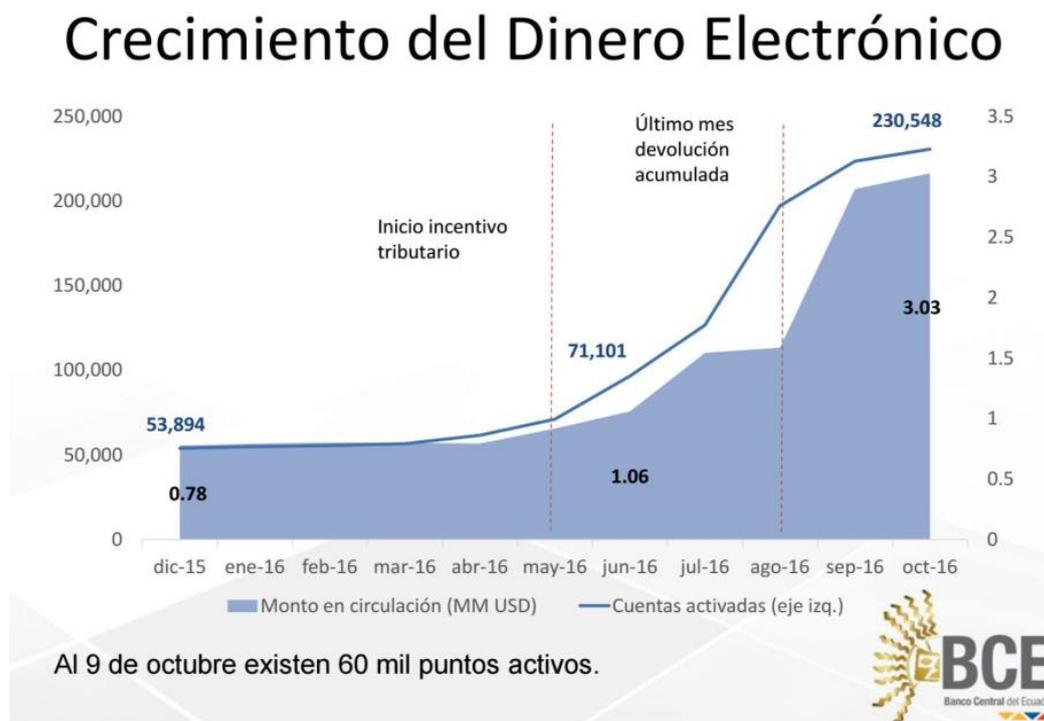
Evolución de cuentas de Dinero Electrónico

El crecimiento de las cuentas activas en el Sistema de Dinero Electrónico ha sido muy lento durante el primer año de operación; pero en el año 2016, se produce un importante crecimiento a partir del mes de junio, cuando entran en vigencia los nuevos incentivos tributarios para quienes efectúan transacciones utilizando este medio de pago, ya que el número de cuentas de dinero electrónico activas se elevó de 80.000 (junio 2016) a 151.23 (agosto 2016).

Aunque es relativo el peso de los usuarios del dinero electrónico en el universo de usuarios de medios de pagos distintos al dinero físico, me atrevo a extrapolar el comportamiento de la población bancarizada usuaria de las tarjeta de débito al comportamiento del pequeño segmento de la población que opta por el uso de dinero electrónico, para considerar la probabilidad de que la situación económica que provocó decrecimiento de la capacidad de endeudamiento del consumidor, también induzca a este grupo a utilizar este medio de pago como control del gasto porque su techo es el monto de dinero efectivo que respalda su monedero electrónico (cuenta).

Desde la óptica del simple crecimiento puede afirmarse que los medios de pago respaldados por el dinero físico lograron mantener la tendencia de un moderado crecimiento de usuarios frente al decrecimiento de usuarios de tarjetas de crédito, pues, el crédito bancario en sí mismo ha decrecido, tanto el productivo como el de consumo, generando un incremento de liquidez en la banca.

Figura N°2: Crecimiento del Dinero electrónico



Autor: Banco Central del Ecuador

Ahora bien, si la comparación se efectúa desde la perspectiva de la cantidad de cuentas activas reportadas por el Banco Central a finales del 2015, contra la cantidad vigente en octubre del presente año, se observa que el moderado crecimiento de las cuentas del Sistema de Dinero Electrónico, en un lapso de diez meses, arroja un incremento de 182.294 cuentas nuevas, muy por debajo de la cifra de vigencias de tarjetas de crédito y débito. Si bien puede afirmarse que es muy corto el tiempo de vigencia del SDE en el mercado y que su campaña de difusión es limitada frente a la publicidad y difusión de los medios de pago contra los que compete; también es cierto que cuenta con importantes incentivos tributarios y con la telefonía móvil que es una herramienta tecnológica sencilla y de alta penetración en la población. Esto conduce al análisis a otro factor que tiene un alto impacto en la evolución del Sistema de Dinero Electrónico: el escepticismo y rechazo mayoritario que aún persiste en la población. Entre las razones que ocasionan esta desconfianza se encuentra la falta de información y conocimiento de su estructura y respaldo; y, es que la población teme perder su depósito porque duda de la calidad de los activos que tiene el Banco Central como respaldo. Estos valores se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N°7

Crecimiento de cuentas – Dinero Electrónico	
Diciembre del 2015	53348
Junio del 2016	80000
Agosto del 2016	151238
Octubre del 2016	235642

Fuente: Banco Central del Ecuador

Autor: Edmundo Martín Vanegas

Recapitulando, el factor común que incide en las variaciones en el crecimiento de las tarjetas de crédito, débito y el dinero electrónico es la situación social y económica del país. Comparando los periodos de enero julio del 2015 y el 2016, la cantidad de tarjetas de crédito vigentes aumentó en 1098 tarjetas, el temor a tener altos niveles de endeudamiento y posteriores dificultades de pago es muy alto, lo que lleva a ciertos ciudadanos desistir de solicitar una tarjeta de crédito.

En la evolución de las tarjetas de débito en el mismo lapso se observa un crecimiento considerable de 262.081 tarjetas nuevas en un año. Al ser menos riesgosa, por evitar completamente el peligro de endeudamiento es vista como una alternativa más segura para la población bancarizada que busca cuidar sus finanzas personales. Esta realidad se encuentra plasmada en el decrecimiento de uso de tarjetas de crédito activas y en uso en los primeros siete meses del 2016.

Por otra parte, el gobierno impulsó y estableció la “Ley Solidaria” que estipula un incremento de dos puntos porcentuales al IVA, quedando en el 14% por un año (exceptuando a las provincias afectadas por el desastre natural; con el propósito de generar mayores ingresos y lograr una reactivación de la economía, golpeada entre algunas razones por el terremoto del mes de abril y la drástica tendencia a la baja del precio en el petróleo.

Con la expedición de la “Ley Solidaria” surge la oportunidad de continuar incentivando el uso del dinero electrónico, a través de la devolución de cuatro puntos porcentuales del I.V.A. a los usuarios por utilizarlo en sus compras.

La cantidad de cuentas activas ha crecido considerablemente entre los meses de Agosto y Octubre. La expectativa del Banco Central del Ecuador es llegar a las 300.000 cuentas activas antes de finalizar el año. La meta del Banco Central del Ecuador (administrador del sistema de dinero electrónico) para los siguientes 3 años es lograr un crecimiento muy similar al de las tarjetas de crédito y débito en cantidad de cuentas activas. Estas expectativas tienen en consideración una de las características más importantes de dinero electrónico: facilitador de la bancarización para los ciudadanos menos favorecidos, al ser un medio de pago inclusivo y no prohibitivo en comparación con las tarjetas de crédito y débito -también disponibles como medios de pago- pero prohibitivas e muchos casos por los requisitos exigentes de las distintas instituciones bancarias que las emiten.

En resumen, los tres medios de pago permiten adquirir bienes y servicios de distinta índole, según las preferencias y necesidades de cada usuario. Los puntos distintivos a considerar son:

- La tarjeta de crédito es el medio de pago más riesgoso por la sencilla razón del endeudamiento que puede ser peligroso si no se realiza con responsabilidad, es difícil de acceder, puesto que los requisitos son muy exigentes y no toda la población bancarizada, inclusive, los puede cumplir.
- Las tarjetas de crédito y débito son medios de pago empleados por la parte de la población ya bancarizada.
- La tarjeta de débito guarda ciertas similitudes en su funcionamiento si se le compara con el sistema de dinero electrónico. Pero como se indica en el punto anterior, la tarjeta de débito es un producto para la población que si tiene acceso a los servicios bancarios y cumplen con los procesos de rigor para obtener la tarjeta, es decir para la población bancarizada.
- El sistema de dinero electrónico busca generar inclusión social y financiera justamente para el porcentaje de la población menos favorecida (aproximadamente 40% de la PEA) que no tiene acceso a los servicios bancarios, es decir, favorece a la población no bancarizada.
- El sistema de dinero electrónico, conforme su estructura y funcionamiento, ya explicados detalladamente con anterioridad, conlleva una serie de procesos sencillos que se realizan directamente desde el teléfono celular (incluyendo a los de baja gama) del usuario.

2.9 El Dinero Electrónico en la República del Perú y México.

2.9.1 Dinero Electrónico en Perú

“Se considera como una herramienta de inclusión financiera, porque esa es su finalidad, toda vez que lo que se busca mediante la presente norma es que el dinero electrónico beneficie principalmente a las zonas rurales o zonas alejadas de nuestro país.” (Casanova, 2013)

Es importante notar que se considera al dinero electrónico como una herramienta de inclusión financiera en el país vecino, pues, busca romper las barreras sociales y lograr bancarizar totalmente a su población, sin importar su zona de residencia por manera que el bajo recurso económico y la falta de formación académica no sean un obstáculo para poder acceder a un servicio

bancario moderno que no excluye a ningún usuario. Brinda modernización y también una inclusión social para el país.

El dinero electrónico en Perú mantiene las siguientes características:

“Es almacenado en un soporte electrónico.

Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.

Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.

Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.

No constituye depósito y no genera intereses.” (Congreso de la República del Perú, 2012)

Realizando una comparación con el sistema de dinero electrónico en el Ecuador se observa una considerable similitud con las características del dinero electrónico en vigencia en el Perú. La base tecnológica de soporte es la misma y mantiene la característica principal, la cual es que el monto electrónico se encuentra respaldado por la misma cantidad de dinero físico entregado para el cambio. Mantiene uniformidad general en todos sus aspectos, lo cual es positivo para futuros análisis comparativos, incluso intercambios de información entre ambos países.

En el artículo tres de la Ley de Regulación de Dinero Electrónico (Reserva de actividad) se estipula:

“Solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, listadas en el inciso A del artículo 16 y el numeral 6 del artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.” (Congreso de la República del Perú, 2012)

La ley peruana (literal A, en su artículo N°16 la ley 26702) claramente estipula quienes son las únicas entidades autorizadas para la emisión del dinero electrónico en el Perú:

“... ”

- Empresa Bancaria
- Empresa Financiera
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito
- Caja Municipal de Crédito Popular
- Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa EDPYME:
- Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público
- Caja Rural de Ahorro y Crédito.” (Congreso de la República del Perú, 2012)

La ley tiene como fin principal que el dinero electrónico llegue a la zona rural donde no llegan los servicios bancarios y especialmente a la población menos favorecida, apoyándose en la amplia difusión de la tecnología móvil en Perú. Esta ley regula las operaciones de emisión (el sector privado puede administrar este medio de pago), su funcionamiento, conversiones a dinero físico, transferencias y pagos siempre sobre la base del dinero que dispone su titular. Mantiene ciertas similitudes de forma con la ley vigente de dinero electrónico en nuestro País.

2.9.2 Plataforma operadora del dinero electrónico en el Perú. “BIM, tu socio en el celular”

En el Ecuador, el portal web, efectivo desde mi celular contiene la mayor cantidad de información y detalles de donde como, cuando activar una cuenta y habilitar el monedero electrónico para empezar a utilizar el dinero electrónico. Es administrado por el Banco Central del Ecuador.

En Perú las empresas privadas designadas por ley pueden emitir dinero digital y prestar el servicio. Entre los proyectos de mayor importancia se encuentra el promovido por la empresa los “Pagos Digitales Peruanos S.A. es una empresa que ofrece una solución innovadora y única en relación a otros modelos a nivel

global. Está conformada por instituciones financieras donde participan bancos, cajas municipales, cajas rurales, financieras, edpymes y empresas emisoras de dinero electrónico, entre otros.” (Pagos Digitales Peruanos S.A., 2016)

El dinero electrónico en el Perú, surge como una iniciativa del sector privado, ya puesta en marcha. Congrega a más de treinta emisores de dinero electrónico, que se han organizado e invertido para desarrollar una plataforma tecnológica única, que permitirá la interoperabilidad entre emisores y entre empresas de telecomunicaciones, desarrollando un nuevo medio de pago, para que todos los peruanos podamos seguir haciendo lo mismo, pero de una manera más eficiente, rápida y segura.

El sistema se maneja a través del portal web “Bim, tu socio en el celular”, o también llamado billetera móvil. En el portal web se encuentra información y detalles de su estructura, muy similar a lo que se encuentra en el portal web ecuatoriano. Contiene todos los pasos de como activar la cuenta, hacer cargas y descargas, transferencias y el tarifario completo, así como las ubicaciones más cercanas de los agentes autorizados para el manejo del dinero electrónico. La diferencia más importante, es que la iniciativa surgió del sector privado y este es el que lo administra, mas no una entidad estatal, como el Banco Central en el caso de Ecuador. Todo el respaldo de dinero físico será depositado en una cuenta administrada por una compañía fiduciaria, por medio de un fideicomiso de garantía, según lo dictado por las leyes peruanas. De esta forma se cuida y garantiza el normal funcionamiento y la solvencia de mi billetera móvil.

Dentro de las condiciones y términos de uso se destacan los siguientes puntos:

“El usuario debe siempre ser mayor de edad y tener su documento de identificación, se consideran los siguientes puntos importantes;

- Solo puedes tener tu Bim en soles.
- Puedes abrir tu Bim si cuentas con un celular de Movistar, Claro o Entel.
- Tu Bim tiene algunos límites:
- Sólo puedes poner, mandar, sacar o pagar hasta 999 soles por vez.

- Sólo puedes tener hasta 2000 soles en tu Bim.
- Solamente puedes poner hasta 2000 soles en tu Bim al mes.
- No puedes usar más de 4000 soles al mes”

(Pagos Digitales Peruanos S.A., 2016)

Considerando la tasa cambiaria de soles a dólares (un dólar equivale a 3,42 nuevos soles), para fines comparativos se detallan:

Para realizar cargas, descargas y realizar pagos el límite es de: \$291,84

El límite en la cuenta es de \$584,26

El límite de transacciones generales al mes es de: \$1.169,00.

A continuación, se detalla el tarifario vigente:

“Afiliación y activación de Bim	GRATIS
Poner Plata	GRATIS
Sacar plata (reconversión) hasta S/. 300	S/. 1.50
Sacar plata (reconversión) más de S/. 300	S/. 2.50
Mandar plata a otro Bim hasta S/. 100	S/. 0.50
Mandar plata a otro Bim de S/. 101 a S/. 500	S/. 1.50
Mandar plata a otro Bim de S/. 501 a S/. 999	S/. 2.00
Pago de servicios	GRATIS”

(Pagos Digitales Peruanos S.A., 2016)

“En los primeros siete meses, el número de afiliaciones a la Billetera Móvil (BIM), el dinero electrónico promovido por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) para impulsar la inclusión financiera, llegó a 155 mil cuentas abiertas...” (Trivelli, 2016)

Según la información revelada el 15 de septiembre del año 2016, la gerente general de la compañía administradora de mi billetera móvil anunció que a ese mes las cuentas activas eran 155 mil, en siete meses y en continuo

crecimiento. Las proyecciones indican que se podría cerrar el año con un poco más de 200 mil cuentas activas.

Realizando una breve comparación con el crecimiento de las cuentas activas en nuestro país, aproximadamente 239 mil, en dos años, el crecimiento de las activaciones y uso de cuentas en el Ecuador ha sido más lento que en el Perú, donde, en menos de un año, ya sobrepasan el 50% de las cuentas activas en Ecuador. Un punto a considerar es de donde provino la iniciativa de lanzamiento y uso de los sistemas en cada país. Efectivo desde mi celular en Ecuador fue introducido por una entidad estatal como el Banco Central, mientras que en Perú el sector financiero privado fue el encargado de introducir mi billetera móvil. Esta comparación permite emitir un primer criterio: La ciudadanía muestra mayor apertura a una iniciativa del sector privado antes que a la iniciativa del gobierno.

2.9.3 Plataforma de dinero electrónico “Tu dinero móvil”

“Innovador servicio permite a los usuarios de telefonía móvil de Movistar tener una cuenta de dinero electrónico, creada al afiliarse su número de celular a una tarjeta prepago MasterCard, la Tarjeta “Tu Dinero Móvil”.” (Telefonica Movistar Perú, 2015)

A principios del año 2015, la compañía Telefónica Movistar Perú, lanza un nuevo servicio para sus clientes llamado “*tu dinero móvil*”, realizando una alianza estratégica con *MasterCard* para el uso paralelo de una tarjeta de esta compañía para utilizar los fondos de dinero electrónico que se tengan disponibles. Los requisitos son muy similares, comparándolos con mi billetera móvil, las diferencias marcadas son que es requisito indispensable ser cliente de Movistar para acceder al servicio y la utilización de esta tarjeta MasterCard, para la cual no se solicita perfil crediticio, más bien es una alianza que busca generar crecimiento en el mercado para ambas marcas. Mantiene el mismo fin de inclusión social, pero está enfocado solamente para los clientes de la telefónica. A finales del mes de agosto del año en curso la compañía reportó aproximadamente 150000 cuentas activas.

A continuación, se detalla el tarifario vigente para el uso del servicio:

Tabla N°8

Concepto	Importe	Condiciones aplicables
Afiliación con Tarjeta Tu Dinero Móvil / Reposición de Tarjeta Tu Dinero Móvil	S/ 3.00	Por cada Afiliación / Por cada asociación de Tarjeta Tu Dinero Móvil
Auto afiliación al servicio Tu Dinero Móvil	GRATIS	
Depósitos	GRATIS	Monto mínimo S/. 3.00
Envío de dinero	S/ 0.50	Desde S/ 1.00 hasta S/ 1,000.00
Recarga Movistar	GRATIS	Monto mínimo S/ 3.00 Monto máximo S/ 100.00
Compras con la Tarjeta Tu Dinero Móvil	GRATIS	Solo para compras dentro del territorio nacional y en nuevos soles
Retiros	S/ 1.00	En Agentes Tu Dinero Móvil, Red Aki, cajeros Global Net (Monto mínimo de retiro S/ 5.00) y cajeros automáticos de otras redes (Montos mínimos y máximos de retiro depende de cada red de cajeros)
	S/. 4.00	En Agentes Tu Dinero Móvil por un Usuario No afiliado al servicio.
Consulta de Saldos y/o Movimientos	10 consultas GRATIS al mes	Marcando el *122# desde tu celular Movistar
	S/. 1.00	A partir de la Nro. Once (11va) consulta del mes
Cambio de Clave	GRATIS	

Fuente: www.tudineromovil.pe

Autor: Telefónica Movistar Perú

Una diferencia marcada es la tarjeta MasterCard, que tiene un costo de tres nuevos soles para obtenerla, la afiliación por el portal web no tiene costo alguno. Y el servicio de envío de dinero tiene un costo menor.

Es importante recalcar que ambos servicios son iniciativas del sector privado y tienen un crecimiento positivo aceptable, manteniendo el propósito de fomentar la inclusión social y financiera en el país vecino.

2.9.4 El Dinero Electrónico en México

“...el dinero electrónico se considera un depósito bancario y solo pueden emitirlo los bancos, aunque la legislación bancaria incluye alguna disposición que permite la creación de bancos especializados con una regulación más flexible.” (Faz, 2013)

En México el banco “BBVA Bancomer”, ofrece su servicio “Dinero Móvil”, desde el mes de Septiembre del 2012 para todos sus clientes. Permite enviar y retirar dinero electrónico sin costo a un celular o incluso para ser retirado en un cajero automático por el beneficiario de la transferencia.

Los requisitos para el usuario que envía son tener una cuenta corriente y/o ahorros, para el usuario que recibe le basta tener una cuenta en cualquier banco, más un celular activado en cualquiera de las operadoras.

Los montos de transferencia por día van desde los 100 pesos hasta 5000. Comprende un sistema de seguridad con una clave personal que permite completar las transferencias, con un máximo de siete días de vigencia para el cobro, si no se realiza en ese tiempo la orden queda anulada inmediatamente.

“Se puede obtener los siguientes beneficios por su uso:

- Comodidad de retirar dinero sin necesidad de tarjeta, cuenta, ni tramites extras. Además, cuenta con 7 días para retirar su dinero.
- Disponibilidad de la red de Cajeros Automáticos más grande de México las 24 horas del día los 365 días del año.
- Seguridad de que únicamente la persona que recibió la Clave de Retiro y el Código de Seguridad puede retirar el dinero.
- Garantía de que la persona a quien envías dinero lo recibirá íntegro y de una forma muy sencilla SIN intermediarios.”

(BBVA Bancomer, 2016)

En comparación con el sistema de dinero electrónico implementado en Ecuador y en Perú, se puede decir que es más sencillo y directo para su uso. Se centra en el envío y recepción de dinero electrónico entre sus usuarios para facilitar las transferencias a cualquier hora y en cualquier lugar según la necesidad de cada usuario. Su objetivo principal es brindar un servicio que otorgue valor agregado para mantener y generar nuevos clientes.

Este banco cuenta con una cartera aproximada de 18 millones de clientes, donde 3 millones de ellos utilizan los medios electrónicos que se encuentran a su disposición. Predomina el uso de tarjetas de crédito y las tradicionales

transferencias interbancarias disponibles para realizar en el portal web de la institución bancaria.

2.10 Procesos administrativos de cartera automotriz en la empresa Portcoll S.A.

El sistema de dinero electrónico puede ser aplicado en un sin número de establecimientos e instituciones a nivel nacional con el fin de agilizar las transacciones y tener procesos operativos establecidos que coadyuven a la consecución de los planes y objetivos perseguidos por las empresas, especialmente para las entidades que deben efectuar recaudaciones periódicas y recurrentes.

Precisamente una de estas empresas es Portcoll S.A., compañía seleccionada para evaluar el empleo del Sistema de Dinero Electrónico como herramienta para mejorar los procesos operativos de recaudación.

Portcoll S.A. es una compañía, cuyo “*Core Business*” es la administración de cartera automotriz. Para el desarrollo de su negocio ha desarrollado relaciones comerciales con una gran red de concesionarios multimarca, con quienes realiza negociaciones de compra de cartera generada por créditos directos que estas empresas otorgan a sus clientes. Para financiar esta actividad Portcoll S.A. negocia un alto porcentaje de la cartera automotriz que adquiere, principalmente, con instituciones financieras habilitadas tanto en el mercado nacional como internacional, bajo la modalidad de venta con recurso, puesto que mantiene la responsabilidad de la administración de esta cartera, incluyendo la gestión de cobro de dividendos.

La matriz de Portcoll S.A., se encuentra en el Distrito Metropolitano de Quito. Cuenta con una oficina en la ciudad de Manta y su sucursal mayor en Guayaquil. La sucursal mayor Guayaquil concentra, aproximadamente, el 56% de la operación, razón por la que esta sucursal ha sido seleccionada para analizar la viabilidad del Sistema de Dinero Electrónico como medio de pago para ser utilizado por los clientes en procura. En esta empresa existen distintos canales de pago de los dividendos mensuales correspondientes a la cartera

administrada, tales como pagos en la caja de la sucursal Guayaquil en efectivo o cheque, el empleo de servicios de recaudación ofrecidos por la banca y débitos a cuentas de ahorro o corriente.

Estos canales tradicionales de pago presentan inconvenientes tanto para la empresa administradora de crédito como para los deudores; entre los más evidentes el riesgo que implica el transporte de dinero en efectivo ya sea en los casos de deudores que no poseen cuentas corrientes como en el traslado de dinero recaudado por la empresa hacia las entidades bancarias; la congestión en los puntos de recaudación, propios de la empresa como de la banca en fechas de pago establecidas.

En lo referente la estructura organizacional de la sucursal mayor Guayaquil, puedo afirmar que se trata de una estructura plana que cuenta con los recursos estrictamente necesarios para desarrollar sus actividades como puede observarse en el siguiente organigrama:

- Gerente Regional
- Analistas de cartera
- Asistentes de servicios en general
- Asistente de Gerencia/recepción
- Jefe nacional de cobranzas
- Abogado de cobranzas
- Ejecutivos de cobranzas
- Abogado – procurador judicial de la sucursal
- Mensajero

Entre las actividades de administración de cartera automotriz, está incluida su cobro y recuperación mensual. En Portcoll S.A., específicamente los clientes (deudores de la cartera administrada) cuentan con cuatro formas de realizar pagos:

1. Cancelación en efectivo o cheque, en la caja de la sucursal mayor (Guayaquil)
2. Cancelación en efectivo o cheque en ventanillas de los bancos autorizados (Pacífico y Pichincha, por ejemplo) y las entidades

receptoras de pagos en el sector financiero (Western Union y Servipagos).

3. Débitos automáticos a cuentas de los clientes en los bancos autorizados.
4. Transferencias efectuadas por los clientes a cuentas bancarias utilizando los servicios en línea de cada entidad.

El procedimiento que utiliza Portcoll para seleccionar la cartera automotriz que comprará al concesionario multimarca que corresponda en cada negociación es el siguiente:

- El concesionario multimarca envía la solicitud de crédito correspondiente al cliente cuyo pagaré se ha propuesto vender.
- El comité de crédito analiza la información sobre el cliente, recopilada tanto en los aspectos generales, como los financieros y laborales.
- Si el cliente analizado supera el primer filtro, se procede a validar todos los datos proporcionados por el cliente; y, de ser verídicos y estar debidamente respaldados, el comité aprueba la compra del pagaré suscrito por el cliente.
- Se recibe la factura electrónica del vehículo asignado al cliente para el ingreso al sistema junto con la información completa del cliente.
- Se emite la documentación respectiva para la toma de firmas de contratos y pagare entre otros.
- Se validan firmas y se procede al endoso de los documentos y a la cesión de los derechos de crédito que transfiere el concesionario.
- Se procesa la operación enviando la información pertinente a la compañía de seguros respectiva, contratos a la notaria y registro mercantil según corresponda.
- Luego del plazo establecido el contrato legalizado es recibido por el concesionario para completar las formalidades legales previas a la entrega del vehículo.
- Cada cliente debe pagar mensualmente sus dividendos de conformidad con la tabla de pagos aprobada durante el proceso de calificación de la cartera.

- Los pagos pueden ser realizados en efectivo o cheque en la caja de la sucursal o en ventanillas de los bancos autorizados, también por débitos automáticos de las cuentas de los bancos con los que se tiene convenio y transferencias bancarias realizadas por el cliente a las cuentas corrientes de la compañía.
- En el evento que el cliente incurra en mora, su caso pasa a un proceso de cobranza extrajudicial a cargo del departamento responsable de esta labor.
- Cuando el cliente cancela el total de sus obligaciones con el titular de la cartera administrada, se inicia el proceso requerido para liberación de la garantía que el cliente hubiere constituido.
- Una vez completado el proceso de liberación de la garantía, se da por concluida la relación comercial con el cliente.

Retomando el tema de la mora en la que eventualmente pueden incurrir los clientes, sus efectos y las gestiones requeridas generalmente son:

- Cargos adicionales de comisiones de cobranza e intereses por mora según el tiempo de atraso mantenido por el cliente.
- Gestiones de cobro telefónico y visitas de campo por utilizando de servicios de cobranza judicial.
- Coordinación con las empresas de rastreo satelital para ejecutar el bloqueo de vehículos, en el caso de no obtener respuesta favorable luego del primer mes de atraso.
- Afectación en buró de crédito si los atrasos superan los treinta días.
- En los casos más críticos sin respuesta a las gestiones de cobro, el caso es remitido al departamento legal para que proceda a la cobranza judicial de los valores adeudados.

La compañía Portcoll S.A., en virtud de sus servicios de administración de cartera, posee portafolio voluminoso de clientes en las ciudades de Guayaquil, y uno de menor volumen en las ciudades de Quito y Manta, lo que genera, valga la redundancia, un alto volumen de transaccional en los procesos de recaudación. Todos los clientes tienen en su poder las tablas de pago con las fechas de vencimiento previamente establecidas y aceptadas en el momento

de la firma de los documentos de crédito junto con la detallada información explicada por el asesor correspondiente al momento de cerrar el negocio. Los pagos mensuales están ingresados en el sistema de conformidad con los calendarios fijados en las respectivas tablas de pago. Las fechas de vencimiento establecidas son los días 3 y 18 de cada mes.

Los pagos de los clientes son receptados en un 60% en la caja de la sucursal mayor, donde se recauda mensualmente un promedio cercano al millón de dólares, que en ciertos meses es superado. A su vez, estos pagos son un 80% en efectivo y un 20% en cheques de los diferentes bancos del país.

El restante 40% de las recaudaciones es receptado en los demás canales de pago de la manera siguiente: un 20% en las instituciones bancarias y financieras autorizadas y otras entidades que prestan el servicio de recaudación; un 15% se recaudan vía débito automático realizado a clientes que solicitan el servicio y poseen cuentas corrientes o de ahorro en los bancos con quienes Portcoll ha suscrito convenios (Pacífico, Guayaquil, Pichincha y Produbanco); el 5% restante de pagos se receptan por medio de transferencias a las cuentas bancarias de Portcoll S.A.

Por lo anterior expuesto se evidencia que existe un “cuello de botella” en los procesos de recaudación que se efectúan en la caja de la sucursal mayor. El cual genera inconveniente de tal naturaleza que permiten aseverar que esta situación se considera como uno de los factores que provocan retrasos en los pagos de las obligaciones de los clientes. La cartera vencida está clasificada en distintos rangos, por días de vencimiento: 30 a 60, 61 a 90, 91 a 120 días y mayor a 120 días.

Si bien es cierto, las razones que más inciden en el incremento de los índices de morosidad de la cartera automotriz administrada por Portcoll S.A., son las originadas por la situación económica que afecta al Ecuador; dígame la situación recesiva -agravada por los efectos del devastador terremoto del 16 de abril del 2016- que deriva en el desempleo y la contracción de las ventas que acarrearán a su vez falta de liquidez en los clientes con el consecuente atraso en el pago de sus obligaciones. No es menos cierto y sí relevante, el problema que una importante cantidad de clientes reporta sobre la falta de tiempo para

acercarse en las fechas designadas de pago y el engorroso proceso de pago en las cajas de la sucursal (congestión en las cajas, dificultad para pagar la cantidad exacta que mayoritariamente incluye fracciones, errores en los datos para procesar pagos, riesgos de seguridad ocasionados por transportar altas sumas de dinero, entre otros). Es oportuno anotar en este momento que estos riesgos de transporte de altas sumas de dinero también afectan a Portcoll como la entidad responsable de efectuar el recaudo.

Todo esto afecta el normal comportamiento de la cartera automotriz administrada por Portcoll, provocando un preocupante incremento de la morosidad de la cartera como ya se ha dicho; "... la morosidad es un factor que debe ser controlado por las instituciones intermediarias financieras de forma juiciosa y estricta." (Clavijo, 2016)

Ratificando lo expresado por Felipe Clavijo, en Portcoll S.A., el control del cobro de las obligaciones es riguroso y se realiza estrictamente para lograr los objetivos de recuperación propuestos por la alta gerencia. Pese a estas gestiones, causa preocupación que la cartera "más joven" represente un 5% de la cartera vencida total en unos rangos que va desde 61 a 90 días de morosidad. Al efectuar las gestiones de cobranza en este segmento de cartera se detecta que un grupo importante de estos clientes alega precisamente que causa de sus atrasos no está originada por falta de liquidez, sino por los engorrosos procesos de pago en las cajas de la sucursal y los desfases en los procesos de cruce de información entre los Bancos que brindan el servicio de recaudación y Portcoll.

Enfocándonos en los problemas de recaudación descritos precedentemente, y conociendo la forma en que está concebida la plataforma y operación del Sistema de Dinero Electrónico, encontramos que ciertas funcionalidades como la posibilidad de efectuar pagos remotos desde cualquier sitio, empleando un dispositivo móvil, la posibilidad de cancelar valores exactos con fracciones en tiempo real, evitando los riesgos por transporte del dinero son elementos que guardan directa relación con los específicos inconvenientes que presentan los actuales procesos de recaudación de Portcoll S.A.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Enfoque Metodológico

Este trabajo de graduación se basa en un enfoque metodológico mixto de investigación, considerando se implementarán técnicas cuantitativas y cualitativas. Por su naturaleza, esta práctica “va más allá de la simple recolección de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno, implica desde el planteamiento del problema, mezclar la lógica inductiva y la deductiva” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

El enfoque metodológico mixto de técnicas cuantitativas y cualitativas permite que el investigador no realice una mera recolección de datos. Al contrario, permite contraponer criterios específicos con datos generales recolectados en base a la percepción de una muestra mucho más amplia, por lo que con la aplicación del método inductivo-deductivo se da cabida a la validación o inadmisión de una hipótesis para formular conclusiones reales. La importancia del uso de este enfoque mixto se sustenta en el criterio de José Ruiz Olabuénaga, citado a continuación:

“Las técnicas cualitativas son un instrumento tan válido como el de las cuantitativas y, si bien, las discrepancias y variabilidad internas de escuelas y autores son importantes, nada impide delinear una a modo de estrategia básica que, como hilo conductor, las aglutine y agrupe.” (Ruiz Olabuénaga, 2012)

Una característica principal de la investigación cualitativa es el uso de entrevistas como una herramienta indispensable para apoyo y aplicación. “Esta suele ser practicada por los investigadores de esa escuela en su modalidad abierta y no estructura, entendida como una conversación controlada por el arte e saber formular preguntas y de saber escucharlas” (Ruiz Olabuénaga, 2012)

A través de la implementación de la técnica de entrevistas, el investigador podrá conocer el criterio especializado de miembros selectos de una muestra

reducida, para que, con la aplicación del método analítico sintético, se formen criterios sustentados propios, que permitan realizar un diagnóstico profundo y conciso de los datos recolectados con técnicas cuantitativas.

A su vez, “La metodología cuantitativa descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (una muestra) nos podemos hacer una idea de cómo es la población en su conjunto.” (Hueso González & Cascant i Sempere, 2012)

La técnica cuantitativa de las encuestas se implementará a fin de conocer la percepción global de una muestra reducida, inmersa y afectada por la realidad práctica analizada en el marco teórico. Este desarrollo investigativo estudiar las variables aplicables al tema de investigación, facilitando la formulación de conclusiones objetivas.

La importancia de la aplicación de estos enfoques se sustenta en la metodología histórico lógica, la cual permite al investigador abstraerse de sus criterios personales parcializados, comprendiendo las repercusiones sociales del tema de estudio. La autora Guadalupe Guerrero, realza este rol del investigador, conforme se detalla a continuación:

“...un investigador social, sea cual sea su formación disciplinaria, sólo puede serlo dando testimonio de los discursos sociales, del funcionamiento en cada momento histórico y cultural del lazo social, lo que no se puede hacer desde la posición de un pensamiento cómodamente establecido, que impide comprender la realidad con las contradicciones que se presenta...” (Guerrero Dávila, 2014)

3.2 Tipo de estudio

Esta investigación está dirigida al análisis de una figura económica que actualmente se encuentra en desarrollo, con la finalidad de formular conclusiones en torno a una aplicabilidad práctica de lo teórico, en una situación real. Por este motivo es que se determina que uno de los tipos de estudio, corresponde a la investigación aplicada, respecto de la cual, la autora Guillermina Baena ha puntualizado lo siguiente:

“La investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos... si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría.” (Baena Paz, 2014)

La relevancia de la investigación aplicada se auto determina por el señalamiento de sus dos fuentes principales: el estudio teórico y el estudio de campo. El estudio teórico se desarrolla mediante una investigación documental, la cual obliga al investigador a desechar la especulación, por la utilización de datos reales y objetivos. A su vez, el estudio de campo se desarrolla por medio de la observación; cualidad esencial de las técnicas cuantitativas y cualitativas, que permiten contrastar las realidades abstractas que se obtienen producto de un estudio teórico.

De manera complementaria, esta investigación abarca un campo científico muy poco desarrollado en nuestro medio –el dinero electrónico-. A través de la formulación de los objetivos específicos y la hipótesis, se previó dar cabida a la formulación de conclusiones que obliguen a la sociedad a profundizar el nivel de estudio del dinero electrónico. Esta particularidad define al presente estudio como exploratorio. Éstos “...tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Esta clase de investigaciones sirven para desarrollar métodos a utilizar en estudios más profundos...” (Universidad de la Habana, 2011)

3.3 Método de estudio

Los métodos de estudio que se aplican en este trabajo de graduación corresponden al histórico-lógico, analítico sintético e inductivo-deductivo. La implementación de estos métodos es un resultado del enfoque mixto direccionado en la investigación.

El método histórico-lógico permite al investigador alejarse de la mera especulación, y aplicar la lógica en torno a situaciones reales, cuyos resultados han producido cierto impacto en la sociedad. El método analítico-sintético es la

base de la estructuración de la investigación realizada en la fase teórica; conlleva partir de pautas “macro” o conocimientos generales, hacia conocimientos específicos y concisos, propios de una realidad delimitada. El método inductivo-deductivo permite al investigador fungir un rol activo en el procesamiento de datos que son parte de la investigación documental.

3.4 Formulación de la Hipótesis

Si se implementa el dinero electrónico como medio de pago en la compañía Portcoll S.A., mejoraría la recaudación de los pagos que efectúan los deudores de la cartera que administra, coadyuvando a la reducción sus índices de morosidad.

3.4.1 Identificación de las Variables

Variable Independiente: Implementación del sistema de dinero Electrónico a la gama de opciones ya existentes.

Variable Dependiente: Aceptación del universo de clientes de mora 61 a 90 días para el dinero electrónico.

3.5 Población

Para la población principal está compuesta por un grupo de 300 clientes dentro del grupo de mora de 61 a 90 días según los índices de cobranzas. Esta es considerada una cartera “joven”, por cuanto los clientes aún son ubicables y gestionables. La generación de acuerdos de pago se facilita ya que los atrasos no exceden de tres letras y no constituyen motivo para que estos clientes formen parte del grupo de cartera castigada. De este grupo hay un promedio de recuperación de cartera de un 70% a 80% del total del vencimiento.

Cabe anotar que este rango de clientes incurre en atrasos por falta de coordinación previa o fallos logísticos; la falta de fondos no es el motivo principal que genera los incumplimientos en este segmento.

3.6 Muestra

A fin de obtener datos reales y verificables, es menester determinar una muestra selecta, mediante la operación de una fórmula verificada, de común aplicación en el medio local.

La fórmula a emplear para obtener la muestra es la siguiente:

$$N = \frac{(N) * (Z)^2 * (p) * (1-p)}{(N-1) * (e)^2 + (Z)^2 * (p) * (1-p)}$$

Donde:

n: tamaño de muestra final

Z: Confiabilidad 95% - $0,95/2 = 0,4750$, estándar 1,96

P: Probabilidad de ocurrencia 0,5 estándar.

q: Probabilidad de no ocurrencia: $(1-p)$ 0,5.

N: Población 300 clientes con mora de 61 a 90 días.

e: Error de muestreo del 5%

$$n = \frac{(300) * (1,96)^2 * (0,5) * (1-0,5)}{(300-1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (1-0,5)}$$
$$\frac{288}{1,71}$$
$$n = 169$$

3.7 Técnica y Herramienta de recolección de la información

En cuanto a técnicas y herramientas de recolección de información, es necesario remitirse a lo tratado dentro de la sección 3.1 del presente capítulo. El enfoque mixto permite converger la principal técnica cuantitativa y cualitativa: la encuesta y la entrevista.

El proceso se llevará a cabo en las oficinas de la ciudad de Guayaquil, donde el encuestador realiza las visitas de campo en domicilios o lugares de trabajo de los clientes para llevar a cabo el proceso de recolección de datos. Así, la obtención de datos generales y masivos, va a estar ligada a las percepciones específicas de la recolección de datos a obtener mediante la entrevista.

En síntesis, se ha considerado que los criterios y opiniones certificadas de varios especialistas se ven reforzados por su larga trayectoria en el sector financiero, así como el sentir de un cliente se percibe mediante la recolección masiva de datos (la encuesta).

3.7.1 Encuestas - Resultados y análisis

En aplicación de la metodología antes señalada, se formularon preguntas para las encuestas, encaminadas al cumplimiento de objetivos demarcados en el primer capítulo de este trabajo. Las variables para las respuestas que fueron escogidas corresponden al “SI”, “NO” y “N/C” (No conoce).

Pregunta N°1

¿Posee usted un Smartphone y/o acceso a la tecnología?

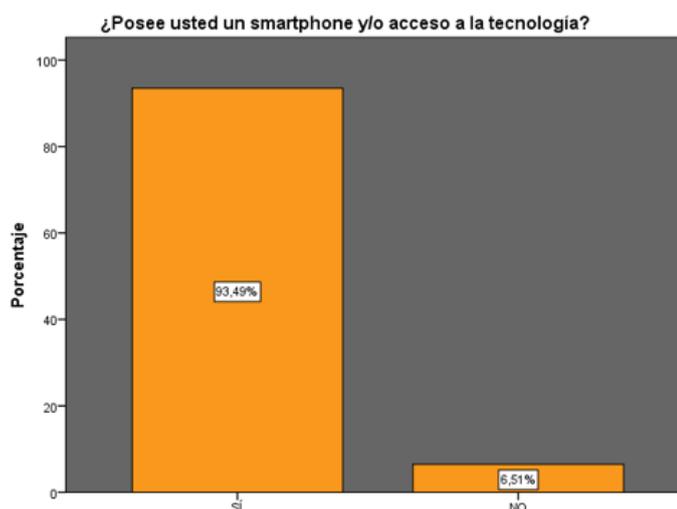
Tabla N°9

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	158	93,50%
NO	11	6,50%
N/C	0	0%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°1



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Del análisis de los resultados de esta pregunta, apreciamos que los clientes, en su gran mayoría tienen acceso a la tecnología. Un 93,5% muestra que están familiarizados con los avances tecnológicos actuales, poseen un Smartphone y acceso a productos tecnológicos. Esto allanaría el camino para obtener una buena apertura al momento de socializar el sistema del dinero electrónico.

Pregunta N°2

¿Conoce usted el dinero electrónico y su funcionamiento?

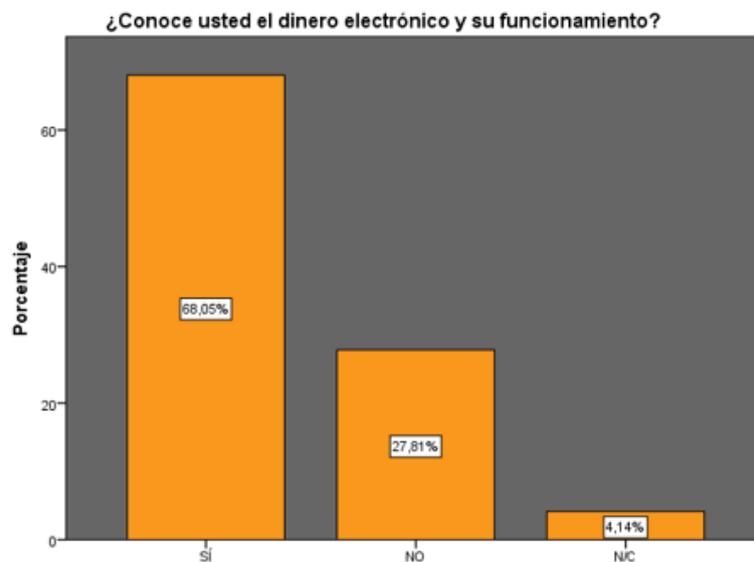
Tabla N°10

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	115	68,0%
NO	47	27,8%
N/C	7	4,1%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°2



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

En virtud del análisis realizado a los resultados correspondientes, se colige que la mayoría de la muestra encuestada, indica conocer al menos los aspectos básicos el dinero electrónico y como este funciona. Un pequeño margen del 27,81% no conoce el sistema o por resistencia creada por la desinformación, inconveniente que se puede resolver aplicando planes informativos en folletería, a través del internet o correos electrónicos.

Pregunta N°3

¿Conoce usted los establecimientos autorizados para realizar transacciones con dinero electrónico?

Tabla N°11

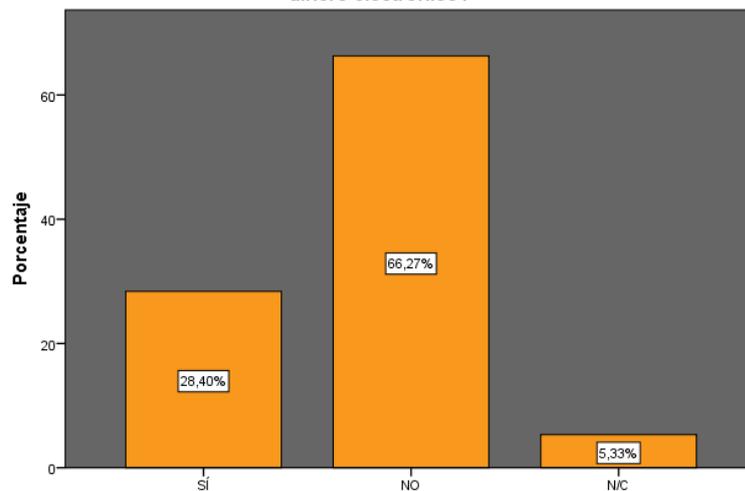
Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	48	28,4%
NO	112	66,3%
N/C	9	5,3%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°3

¿Conoce usted los establecimientos autorizados para realizar transacciones con dinero electrónico?



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

De la aplicada lectura de los resultados obtenidos, observamos una tendencia muy marcada, consistente en el amplio desconocimiento de aspectos primordiales del dinero electrónico, como los establecimientos donde se puede realizar las transacciones de carga y descarga, etc.

Pregunta N°4

¿Diría usted que este sistema en cuanto a su funcionalidad, estructura y administración es confiable?

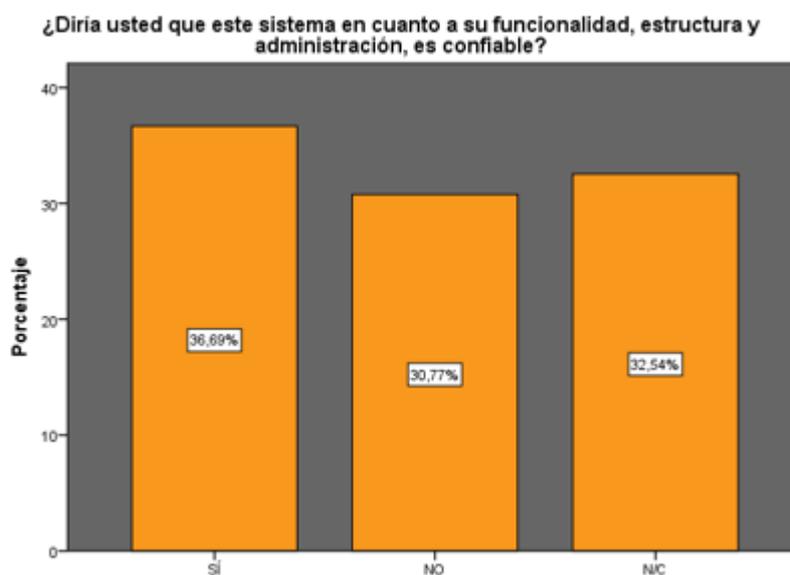
Tabla N°12

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	62	36,7%
NO	52	30,8%
N/C	55	32,5%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°4



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Un bajo 36,7% considera de los encuestados conocen y consideran confiable el sistema de dinero electrónico. Los demás encuestados marcan la tendencia negativa. Las opiniones se dividen entre los que sí conocen los pormenores del sistema y de todas formas no lo califican como confiable; y el grupo que lo desconoce totalmente y no emite criterio en cuanto a su confiabilidad.

Pregunta N°5

La Asamblea Nacional aprobó una ley para devolver cuatro puntos del IVA a las personas que realicen compras con dinero electrónico, Si se realiza con tarjetas de crédito o débito se devolverá un punto del IVA. ¿Hará uso de este beneficio?

Tabla N°13

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	86	50,9%
NO	53	31,4%
N/C	30	17,8%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°5



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

En comparación con los planteamientos previos, se observa el contraste al obtener un 51% de encuestados que, al percibir el incentivo de beneficio de la devolución de cuatro puntos del IVA, manifiestan que si utilizarían este medio de pago; esta situación demarca un incremento del 14% en la intención de uso del dinero electrónico. En cuanto a los indicadores negativos, un 31% conoce sobre el incentivo, pero no lo consideran suficiente para abrir una cuenta. Al margen queda un 18% de encuestados que no tienen conocimiento de este incentivo.

Pregunta N°6

¿Consideraría usted realizar los pagos de su dividendo con este medio más óptimo y cómodo en comparación con los canales de pago tradicionales?

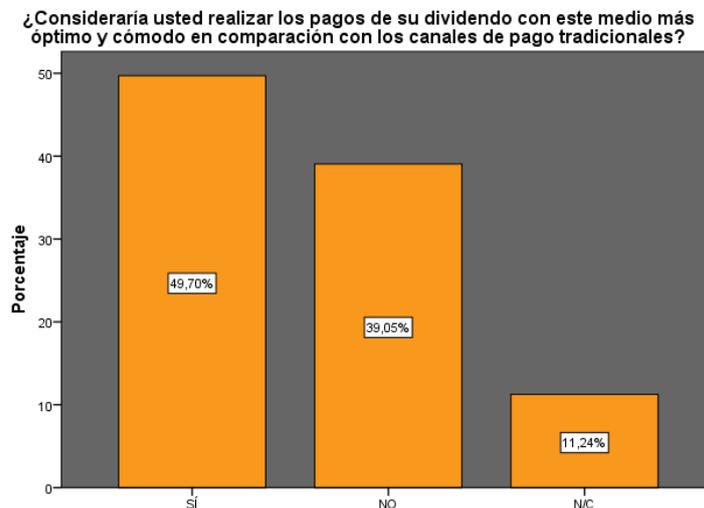
Tabla N°14

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	84	49,7%
NO	66	39,1%
N/C	19	11,2%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°6



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Se observa que un 50% de los encuestados coinciden en que podrían realizar sus pagos con esta nueva opción, por cuanto les facilitaría los tramites. Se observa un 39% de encuestados que no consideran que exista mayor diferencia, y un 11% que no tiene conocimiento para dar una opinión al respecto.

Pregunta N°7

¿Considera usted que tendría un valor agregado para la empresa incluir este medio de pago dentro de las opciones ya existentes? (pagos en efectivo o cheque en caja de sucursal o bancos habilitados).

Tabla N°15

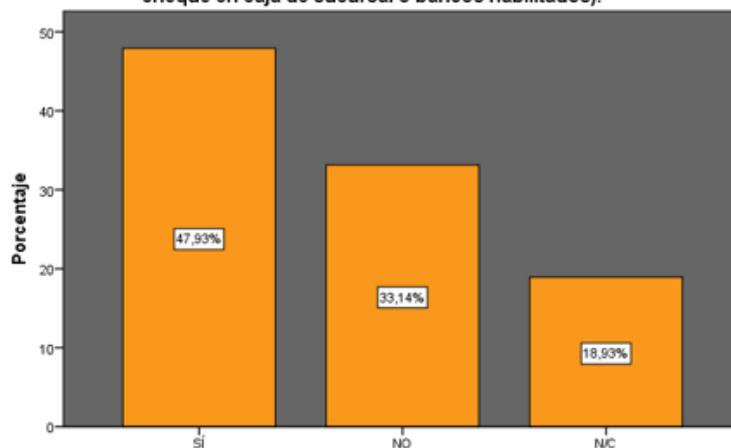
Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	81	47,9%
NO	56	33,1%
N/C	32	18,9%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°7

¿Considera usted que tendría un valor agregado para la empresa incluir este canal de pago dentro de las opciones ya existentes? (pagos en efectivo o cheque en caja de sucursal o bancos habilitados).



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Un 48% de los encuestados indica que este medio de pago si proporcionaría valor agregado a la empresa. Un 33% no considera que la inclusión del dinero electrónico cree valor agregado; y, se mantiene la tendencia negativa marcada por el desconocimiento de este medio (18%).

Pregunta N°8

¿Contando con las garantías necesarias, en cuanto a estructura y confianza, aprobaría usted que la empresa adopte ese nuevo medio de pago?

Tabla N°16

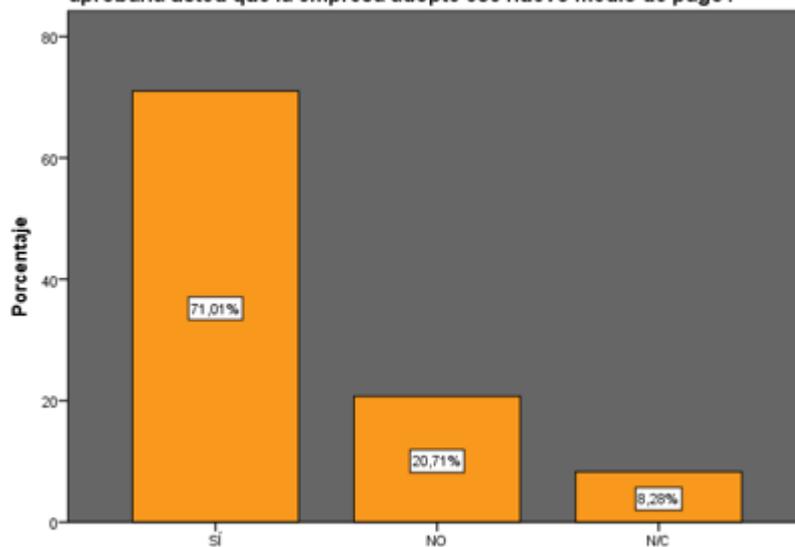
Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	120	71,0%
NO	35	20,7%
N/C	14	8,3%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°8

¿Contando con las garantías necesarias, en cuanto a estructura y confianza, aprobaría usted que la empresa adopte ese nuevo medio de pago?



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Existe una porción mayoritaria de la muestra, consistente en que el 71% estaría dispuesto a utilizar el sistema si se brindan las garantías necesarias para sus transacciones. Un reducido 20% no lo utilizaría; y un 8% que se mantiene al margen de la opinión.

Pregunta N°9

¿Considera que cancelar por este medio le permitiría evitar atrasos en sus pagos?

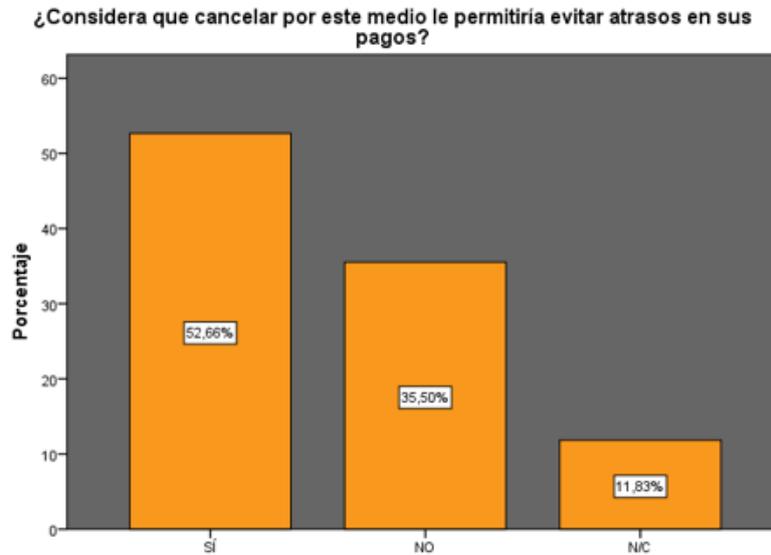
Tabla N°17

Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	89	52,70%
NO	60	35,50%
N/C	20	11,80%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°12



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Un 52% de los encuestados considera que cancelar sus obligaciones por este medio si puede reducir sus atrasos. Un 35% indica que no verán diferencia en la reducción de atrasos con este medio, por motivos de falta de voluntad y también por falta de flujo de efectivo general. Finalmente, un 11% no brinda respuestas concretas al respecto.

Pregunta N°10

¿Le parecería necesario que le empresa realice jornadas informativas para los clientes en cuanto al nuevo medio de pago y su uso si este fuera adicionado en la compañía?

Tabla N°18

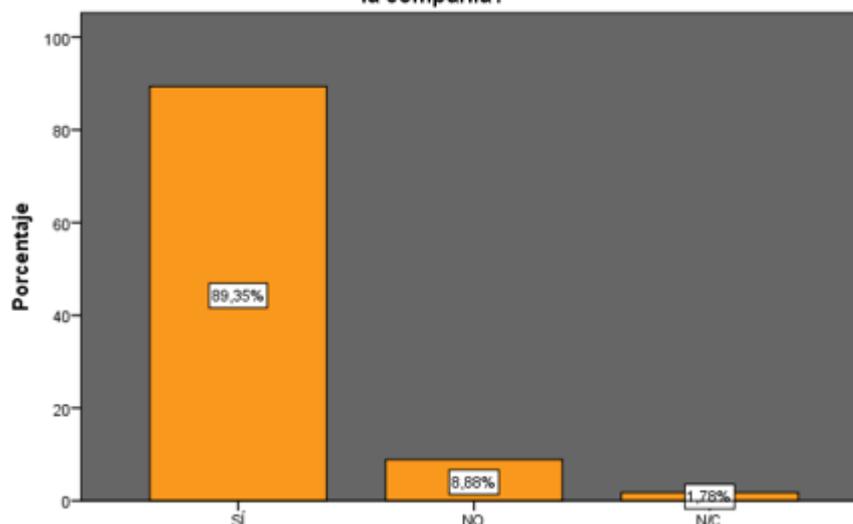
Detalle	Datos	Porcentajes
SÍ	151	89,30%
NO	15	8,90%
N/C	3	1,80%
TOTAL	169	100%

Fuente: Clientes de Portcoll en mora 61 a 90 días

Autor: Edmundo Martín Vanegas.

Gráfico N°13

¿Le parecería necesario que le empresa realice jornadas informativas para los clientes en cuanto al nuevo medio de pago y su uso si este fuera adicionado en la compañía?



Elaborado por: Edmundo Martín Vanegas (mediante implementación del software IBM SPSS Statistics V.22)

Un 89% de la muestra coincide en que deben de realizarse jornadas informativas para poder aclarar y explicar los temas aun no comprendidos por los clientes, y lograr así mayor apertura y aceptación. Un menor porcentaje del 11% (globalizado) indica que no encuentran necesario realizar estas campañas informativas.

3.7.2 Entrevistas

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG

Carrera: Gestión Empresarial – Mención Finanzas y auditoría

TEMA: El dinero electrónico y sus beneficios en los pagos de dividendos de crédito automotriz en la empresa Portcoll S.A.

OBJETIVOS: Analizar los criterios profesionales de los altos funcionarios de la compañía en torno a la actualidad del dinero electrónico y su posible inclusión en los medios de pago de la compañía.

Nombres y apellidos de la entrevistada: Ing. Vicky Vélez Macías

Cargo: Gerente Regional (Guayaquil) de la compañía Portcoll S.A.

1) ¿Cuál cree usted que sea la principal causa de los atrasos por parte de los clientes?

Varios puntos, la economía del país, porque muchos clientes son ahora están sin empleo. Los clientes han perdido sus trabajos que son la fuente única en muchos casos de ingreso económico, los comerciantes reportan ventas bajas, este grupo de clientes representa un 90% y resta un 10% que no tiene voluntad de pago, con un concepto errado de solicitar y adquirir un vehículo a crédito, no le dan la importancia debida a honrar una deuda y utilizan el vehículo hasta que les es retirado sin mayor protesto.

2) ¿Considera que la inclusión del dinero electrónico dentro de las opciones para pagos en la compañía, ¿contribuiría a reducir la morosidad?

Si contribuiría porque es otra forma y canal de pago, Al incluir otro canal o medio de pago, se abre el abanico para los clientes, ya que muchos de los clientes son jubilados, que reciben bonos en dinero electrónico y pueden hacer uso de esta Opción. Así como los clientes de cargos ejecutivos que no disponen del tiempo para moverse de sus oficinas, podrían implementar este canal.

3) Existe un porcentaje importante de personas que no tienen confianza en la estructura del dinero electrónico, (63,3%) ¿A qué cree usted que se deba?

Primero por la situación del país, el miedo y la incertidumbre nos manejan. No están claras las garantías del dinero electrónico. No se ha observado campañas informativas mayoritarias. El desconocimiento general es un factor clave que debe ser corregido para aumentar los índices de confianza.

4) ¿Qué se puede hacer para cambiar esa percepción negativa?

La desinformación causa que la gente asuma erróneamente que el dinero electrónico no cuenta con garantías necesarias. Es competencia del gobierno demostrar con hechos concretos que existen las garantías suficientes para utilizar este medio. Se debe buscar la manera de educar e informar a la ciudadanía de cómo y cuándo utilizar el dinero electrónico para de esa forma intentar cambiar un poco la percepción negativa

5) A pesar de la negativa del 63,3% en la desconfianza, existe una tendencia en los encuestados del 71% que estaría dispuesto a utilizar este medio con las garantías necesarias, ¿A qué cree usted que se deba esto?

Si la tendencia del gobierno actual o el que venga es mantener el dinero electrónico. Este debe ser explotado y aprovechado. La opinión general está muy dividida, pero se observan indicios de mayor apertura sujeto a la evolución de la situación gubernamental, política y económica del país. En el futuro es una opción muy probable que circule con mayor fuerza y las personas deben ser conscientes de esto y ven con buenos ojos recibir más información para poder despejar las dudas y la incertidumbre.

6) ¿Considera usted necesario que la empresa realice campañas de recuperación de cartera enfocadas en el pago con dinero electrónico, promoviendo incentivos para los clientes que se pongan al día utilizando este medio de pago o concretando un acuerdo a corto plazo?

Es muy necesario porque la tendencia de este medio es de crecimiento progresivo, mientras los clientes lo apliquen hay que incentivarlos en el uso, esto se puede lograr mediante un plan informativo de descuentos en rubros como intereses de mora, gastos de cobranzas, gastos extra judiciales, etc.

Análisis:

Pregunta N°1

La entrevistada considera ciertos puntos específicos a su criterio, como potenciales causas de atrasos en los pagos de los clientes. Percibe que el mayor de los problemas es la situación económica complicada que existe en el país, que coadyuva a la inestabilidad laboral que afecta nuestro medio. Así mismo, nos indicó que los clientes que han emprendido sus propios negocios también atraviesan dificultades serias, viendo los porcentajes de sus niveles de ventas muy por debajo de los esperados, perjudicando su capacidad de cumplimiento puntual de pago. El último grupo de clientes comprende a quienes se endeudan irresponsablemente, sin pensar en las consecuencias; éstos no tienen una seria voluntad de pago y utilizan el vehículo para fines ajenos al propio, inclusive. En estos casos, la opción viable consiste en demandar y retirar el bien mueble para su posterior venta y cubrimiento parcial o total de la deuda según el estado del automotor.

Análisis:

Pregunta N°2

La entrevistada a criterio personal considera que agregar al dinero electrónico como una nueva opción de pago, repercutiría con efectos muy positivos, ya que este medio brinda valor agregado a la empresa, facilitando la tramitología de pago al cliente. Incluso considera que este medio de pago puede ser atractivo para el segmento de cliente jubilados que en algunos casos reciben bonos en dinero electrónico. Finalmente considera para los clientes que tienen una situación más estable y que podrían incurrir en mora por descuidos o falta de tiempo, podrían contar con una opción que les brinde un ahorro significativo de tiempo, mitigando la principal causal de mora de este segmento.

Análisis:

Pregunta N°3

La entrevistada considera que la falta de información y conocimiento la principal causa de la resistencia al uso de este medio de pago. Indica que es de vital importancia realizar planes informativos para despejar las dudas que envuelven al dinero electrónico, ya que podría erradicarse parcialmente el temor de las personas en torno a este medio de pago, a fin de que tengan la capacidad de ser más objetivos al momento de evaluar la propuesta.

Análisis:

Pregunta N°4

La entrevistada considera que el dinero electrónico si cuenta con las garantías necesarias en su funcionamiento y seguridad. Criterio no compartido de forma general por parte de la mayoría de los clientes de la compañía y la ciudadanía en general. A criterio personal de la entrevistada, brindar información al público es una forma inteligente de allanar el camino hacia una mejor aceptación del dinero electrónico. Campañas de marketing agresivas, propaganda semanal por los medios de comunicación son algunas de las opciones a poner en marcha. La ciudadanía necesita sentir confianza y seguridad.

Análisis:

Pregunta N°5

La entrevistada considera que el dinero electrónico es una excelente opción para realizar los pagos y transacciones, pero que está sujeto a la evolución de la situación socioeconómica del país (situación que podría depender del siguiente gobierno). El manejo y la importancia que se le otorgue al dinero electrónico será crucial para observar cambios positivos en la percepción general de la sociedad frente a este medio de pago.

Análisis:

Pregunta N°6

La entrevistada concluye indicando que será importante realizar campañas de recuperación de valores vencidos por medio de dinero electrónico, ideando y ofreciendo incentivos que tornen más atractiva la propuesta inicial; atrayendo así a los clientes, con una opción de ahorro importante en gastos adicionales para lograr dos objetivos: recuperar valores venidos evitando el crecimiento de

la cartera vencida junto con dar promoción y dar mayor movimiento a las transacciones con dinero electrónico. Una estrategia bien pensada permitirá abrir camino al uso del dinero electrónico.

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG

Carrera: Gestión Empresarial – Mención Finanzas y auditoría

TEMA: El dinero electrónico y sus beneficios en los pagos de dividendos de crédito automotriz en la empresa Portcoll S.A.

OBJETIVOS: Analizar los criterios profesionales de los altos funcionarios de la compañía en torno a la actualidad del dinero electrónico y su posible inclusión en los medios de pago de la compañía.

Nombres y apellidos de la entrevistada: Ing. Daysi Crespo Pizarro

Cargo: Jefe nacional de cobranzas de la compañía Portcoll S.A.

1) ¿Cuál cree usted que sea la principal causa de los atrasos por parte de los clientes?

La situación económica del país no es la mejor actualmente, el incremento desmedido del desempleo. El sobre endeudamiento de acuerdo a su capacidad de pago, falta de conciencia al tomar decisiones y no dan la importancia debida a honrar sus deudas a tiempo.

2) Considera que la inclusión del dinero electrónico dentro de las opciones para pagos en la compañía, ¿contribuiría a reducir la morosidad?

No considero que contribuiría mayormente, pero sería muy bueno incluir este medio de pago, para dar variedad y distintivo a los ya existentes buscando atraer a clientes que posean sus cuentas y deseen utilizarla.

3) Existe un porcentaje importante de personas que no tienen confianza en la estructura del dinero electrónico, (63,3%) ¿A qué cree usted que se deba?

Esto se debe a la falta de conocimiento general sobre el sistema y sus características principales, causado por la falta de información general, campañas publicitarias, y las discusiones generales entre gobierno y banca privada en cuanto a su finalidad.

4) ¿Qué se puede hacer para cambiar esa percepción negativa?

Se debe realizar campañas informativas, propaganda agresiva al público en general para erradicar las dudas existentes. Explicar sus beneficios específicos y de esa forma atraer al público hacia la apertura y uso de nuevas cuentas de dinero electrónico.

5) A pesar de la negativa del 63,3% en la desconfianza, existe una tendencia en los encuestados del 71% que estaría dispuesto a utilizar este medio con las garantías necesarias, ¿A qué cree usted que se deba esto?

El desconocimiento general de las garantías, estructura y funciones genera un recelo a utilizar la plataforma. Se genera una predisposición negativa hacia el dinero electrónico, no ayudan los comentarios en la banca privada y ciertas agrupaciones del sector financiero. Las personas necesitan sentir seguridad al momento de realizar transferencias, para usar su dinero en las diferentes transacciones. Si se realizan planes informativos y conciliaciones entre el ente gubernamental y el sector financiero privado se verá un mayor crecimiento de nuevas cuentas activas de dinero electrónico.

6) ¿Considera usted necesario que la empresa realice campañas de recuperación de cartera enfocadas en el pago con dinero electrónico, promoviendo incentivos para los clientes que se pongan al día utilizando este medio de pago o concretando un acuerdo a corto plazo?

Es apropiado realizar las campañas de recuperación utilizando el dinero electrónico. Se debería buscar una alianza con el banco central y las entidades financieras del sector privado para fomentar el uso del dinero electrónico y de concretarse, la empresa puede ofrecer ciertos beneficios adicionales al incrementar este medio de pago de dinero electrónico, realizando campañas

para fomentar el uso, ofreciendo a los clientes que lo utilicen extensiones en los plazos de pago o reducción de intereses y comisiones por mora.

Análisis:

Pregunta N°1

La entrevistada considera que la situación económica del país, al sufrir alto detrimento, genera desempleo (relevante causa de los incumplimientos de pago y mora por parte de los clientes). Adicionalmente indica que las personas no dominan el manejo de buenas prácticas financieras, ni poseen una noción adecuada del endeudamiento, por lo cual muchas veces incurren en “malas decisiones”. Esto, sin perjuicio de que la entrevistada indica también que existe un grupo específico de clientes que simplemente no le dan la importancia ni seriedad debida a lo que significa contraer una deuda.

Análisis:

Pregunta N°2

La entrevistada considera que la influencia del dinero electrónico para disminuir índices de atrasos no será notable, aunque brindaría un valor agregado al conjunto de canales de pago de la empresa y deja abierta la posibilidad de su uso a los clientes que ya tengan cuentas activas de dinero electrónico para pagar de esa forma sus letras si así lo desearan.

Análisis:

Pregunta N°3

La entrevistada a criterio personal considera que la falta de información genera muchas dudas y desconfianza, lo que acrecienta la incertidumbre que rodea al dinero electrónico. Este es el motivo por el cual la muestra tiende a manifestar rechazo y ninguna clase de apertura para utilizar el nuevo medio de pago.

Análisis:

Pregunta N°4

La entrevistada coincide en que las campañas informativas, jornadas de capacitación y campañas agresivas de marketing pueden contribuir al aclaramiento de las innumerables dudas que tiene la ciudadanía en torno al dinero electrónico. Indica que se debe explotar los beneficios que brinda y

explicarlos lo más detalladamente posible, así como garantizar la seguridad de realizar transacciones con este medio de pago.

Análisis:

Pregunta N°5

La entrevistada explica que el contraste observado se debe a la desinformación general. Al no contar con el apoyo significativo del Estado y sus proveedores del sector privado, los clientes no pueden estar seguros de que tan “bueno o malo” será utilizar el medio de pago. En menores índices se puede apreciar que si existe voluntad y deseos de utilizar el dinero electrónico en tanto y en cuanto las garantías sean sólidas y creíbles para las personas.

Si se realiza correctamente el proceso informativo la percepción negativa iría mejorando progresivamente hacia un índice considerablemente positivo, viabilizando el uso continuo del dinero electrónico en un futuro cercano.

Análisis:

Pregunta N°6

La entrevistada considera que será positivo y estratégico iniciar éstas campañas de recuperación de cartera, pero considera vital un acercamiento con el banco central para viabilizar la inclusión del medio de pago al grupo existente. Si se brindan incentivos adicionales, atractivos para los clientes, definitivamente se podrá observar un mejor panorama y futuro para el dinero electrónico.

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG

Carrera: Gestión Empresarial – Mención Finanzas y auditoría

TEMA: El dinero electrónico y sus beneficios en los pagos de dividendos de crédito automotriz en la empresa Portcoll S.A.

OBJETIVOS: Analizar los criterios profesionales de los altos funcionarios de la compañía en torno a la actualidad del dinero electrónico y su posible inclusión en los medios de pago de la compañía.

Nombres y apellidos del entrevistado: Ab. Humberto Ávila Balladares

Cargo: Abogado de cobranzas de la compañía Portcoll S.A.

1) ¿Cuál cree usted que sea la principal causa de los atrasos por parte de los clientes?

Existen tres puntos fundamentales, el primero son los ingresos de cada cliente de acuerdo a sus fechas de ingreso, o cobro en sus respectivos trabajos (fechas de pago los 3 o 18). Si al cliente le acreditan su sueldo el 15 de cada mes y su fecha de pago son los 3, esta situación genera un problema de flujo. El desempleo coadyuva como segundo motivo, esencialmente la crisis por la que atraviesa el país. El tercero y problema principal es la falta total de conocimiento o desarrollo de la economía personal de cada cliente. La mala distribución de sus ingresos y pobre cultura financiera, causan gran detrimento a su economía personal.

2) Considera que la inclusión del dinero electrónico dentro de las opciones para pagos en la compañía, ¿contribuiría a reducir la morosidad?

Contribuiría en tanto y en cuanto no se dé el primer punto de la pregunta anterior. Es decir, los ingresos de los clientes deben fluir y mantengan un buen estado financiero, regular y ordenado. Toda persona que maneja tarjetas de débito y crédito deben tener los fondos disponibles para darles uso. Lo mismo aplica para dinero electrónico. Porque siempre debe existir este respaldo. Aplica de manera inmediata, a que a breves rasgos se conoce que existe una devolución de puntos porcentuales del IVA por el uso del sistema. Se considera como un gran incentivo este reintegro. Es factible que se lo aplique.

3) Existe un porcentaje importante de personas que no tienen confianza en la estructura del dinero electrónico, (63,3%) ¿A qué cree usted que se deba?

Específicamente se debe a la falta de comunicación, al desconocimiento y el desinterés total de conocer el sistema de dinero electrónico. Como es de conocimiento general el dinero electrónico surge como iniciativa del gobierno actual a través del Banco Central. Las cámaras de industria y comercio del país e instituciones financieras querían tomar esta idea de un sistema de dinero electrónico para su propio beneficio y control. Como se le adelantaron a la idea,

ya no sirve para ellos. Por ende, sucede la desinformación al cliente. Si viene de estas fuentes, bancos privados y cámaras no se lo acepta mayormente.

4) ¿Qué se puede hacer para cambiar esa percepción negativa?

De un 100% de ciudadanos en el país, un 10% aproximado utiliza el sistema de dinero electrónico, como se dijo anteriormente el tema radica en la información que se brinde en cuanto a este tema. Debe existir una campaña agresiva de información y capacitación, y buscar el apoyo de las cámaras y banca privada. Mientras no ocurra esto el desarrollo del dinero electrónico seguirá creciendo lentamente. No pienso que desaparecerá.

5) A pesar de la negativa del 63,3% en la desconfianza, existe una tendencia en los encuestados del 71% que estaría dispuesto a utilizar este medio con las garantías necesarias, ¿A qué cree usted que se deba esto?

Los ecuatorianos tenemos una tendencia a la costumbre, cuando se quiere romper la costumbre por nuevas tecnologías que no se han aplicado en el país, la tendencia siempre va a ser hacia el temor y la desconfianza, por razones pasadas como el feriado bancario, la dolarización, cierre de empresas, todas razones que nublan el pensamiento e influyen en las decisiones.

6) ¿Considera usted necesario que la empresa realice campañas de recuperación de cartera enfocadas en el pago con dinero electrónico, promoviendo incentivos para los clientes que se pongan al día utilizando este medio de pago o concretando un acuerdo a corto plazo?

El sistema de dinero electrónico obviamente aplica en tanto y en cuanto los clientes tengan su flujo regular de ingresos. Realizar una campaña de recuperación de cartera desde un punto de vista macro, se explica al cliente que tendrá un porcentaje de devolución al realizar sus pagos, así el cliente puede aminorar procesos y gastos legales generados por la mora existente. Realizar un plan informativo en cuanto al a misión del dinero.

Análisis:

Pregunta N°1

El entrevistado considera que el ingreso mensual del cliente es un factor fundamental que puede causar los atrasos en los pagos de las letras. Si el cliente cuenta con sus ingresos fijos oportunamente, está en la posibilidad de cancelar sus obligaciones. Así mismo, nos indicó que las fechas de pago disponibles en la compañía corresponden a los días 3 y 18 de cada mes, lo cual influye también en los atrasos. De igual manera, la crisis que afecta al país, causante del desempleo, genera también atrasos, así como la mala distribución de los ingresos y gastos que generan sobre endeudamiento son factores que coadyuvan en esta problemática.

Análisis:

Pregunta N°2

Para criterio del entrevistado el dinero electrónico puede contribuir a evitar los atrasos siempre que se cumpla lo mencionado en la primera pregunta. Debe existir estabilidad en los ingresos económicos del cliente, así como voluntad para honrar las deudas. Correctamente compara el funcionamiento de las tarjetas de débito y crédito. Debe existir el recurso monetario para poder darles uso. Los incentivos ya existentes para quienes lo utilicen son un atractivo adicional para considerarlo positivamente.

Análisis:

Pregunta N°3

El entrevistado, según su criterio indica que el desconocimiento y falta de información general sobre el dinero electrónico indican en el alto índice de desconfianza. Agrega también que en algunos casos puntuales existe falta de voluntad, de si quiera intentar averiguar o comprender como funciona el sistema de dinero electrónico. Según su opinión manifiesta, que, si la iniciativa hubiera sido entregada directamente por el sector bancario privado, o por las cámaras de industria y producción, la propuesta hubiera tenido una mayor acogida en comparación con la actual (fue propuesto por el Banco Central). Indica que el rechazo del sector financiero privado es causado por que se les adelantaron con la propuesta de este nuevo medio de pago y por ende no le dan el apoyo necesario, al contrario, lo censuran.

Análisis:**Pregunta N°4**

El entrevistado indica que considerando que existe un pequeño porcentaje de la población que, si tiene cuentas activas de dinero electrónico, éstos le dan movimiento y comprenden su estructura y funcionamiento. Realizar en mayor cantidad jornadas informativas y promoción a través de los medios de comunicación, se podría llegar a más personas y aclarar las dudas que puedan tener, para poco a poco poder reducir el índice elevado de desconfianza. En este sentido puntualiza que la velocidad del posible crecimiento de este medio de pago, depende de las acciones que se tomen para contrarrestar el alto índice de desconfianza actual.

Análisis:**Pregunta N°5**

El entrevistado a criterio personal indica que los ecuatorianos tenemos tendencias a crear costumbres. Cuando llega el momento de romperlas siempre se va a generar temor y desconfianza. Al ser un avance tecnológico importante es normal que surjan un sin número de inquietudes, considera que situaciones problemáticas del pasado por obvias razones también crean recelo o temor. La tendencia se nota dividida por que, en el fondo, a las personas les llama la atención los avances tecnológicos, hacer uso de los mismos pero la situación actual del país es la que lo limita o imposibilita.

Análisis:**Pregunta N°6**

A criterio del entrevistado, la campaña de recuperación de cartera promoviendo el uso del dinero electrónico puede ser efectiva en tanto y en cuanto los clientes gocen del ingreso fijo y seguro para poder realizar cualquier pago. Concuerta en que el uso de incentivos siempre será positivo para atraer a los clientes a ponerse al día y utilizar el dinero electrónico. Dos objetivos producirían resultados de cumplimiento con una sola medida.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

Previo a formular las conclusiones propiamente, es menester partir de la conceptualización legal, como la mejor definición del Dinero Electrónico en el Ecuador:

“Es un medio de pago electrónico, denominado en dólares de los Estados Unidos de América, gestionado en el Sistema de Dinero Electrónico, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico.” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

El desarrollo del marco teórico permitió aclarar, conocer y evaluar las características generales, estructura, beneficios, donde y como utilizar el dinero electrónico, así como su evolución durante los aproximadamente dos años del lanzamiento oficial.

Como resultado de la investigación de campo conducida, el levantamiento de información, criterios y estadísticas, y la aplicación de la correcta metodología científica para canalizar y procesar la información recolectada, este investigador obtuvo los elementos necesarios para formular conclusiones, recomendaciones y propuesta, que vayan de acorde con la información plasmada en los capítulos anteriores.

Ahora bien, hay que considerar que el Estado introdujo en el Ecuador el Sistema de Dinero Electrónico como medio de pago con dos objetivos fundamentales: **(a)** Promover inclusión social y financiera del segmento de la población que no está bancarizado y darle acceso a los servicios bancarios; y, **(b)** El crecimiento de la actividad económica mediante el incremento de la velocidad de circulación del dinero y del número de transacciones. De esta manera, se concluye lo siguiente:

1. El crecimiento del número de cuentas activas en el Sistema de Dinero Electrónico ha sido lento, principalmente por dos factores: (a) Amplio desconocimiento acerca de lo que es el dinero electrónico, su funcionamiento tanto en los aspectos tecnológicos, operatividad y seguridad de las transacciones; y, (b) Desconfianza generada tanto por “temor a lo desconocido” como por la percepción que la población tiene sobre el administrador del sistema, el Banco Central de Ecuador. Esto último porque se trata de una entidad pública cuyos activos de respaldo no son percibidos como adecuados (El público asume que la reserva de oro prácticamente ya no existe y que las inversiones efectuadas con las reservas internacionales no son las más adecuadas para resolver los requerimientos de descarga (retiro de depósitos) que los usuarios efectúen en un momento dado.

Claro está que el entorno socio-económico ha sufrido un considerable menoscabo, por la crisis latente y tangible; pero esta situación no puede minimizar el hecho de que la muestra (y por esto parte de la población nacional) no se ha involucrado en el desarrollo e implementación del dinero electrónico, por la falta de prevalencia del factor confianza y el factor conocimiento. En una época de detrimento de la economía, un medio de pago por sí solo no es la respuesta global e íntegra para solucionar los problemas, mas este investigador considera que el dinero electrónico puede ser un medio oportuno para mitigar parcialmente los efectos negativos de la crisis existente, siempre y cuando se combine con incentivos relevantes para que los potenciales usuarios se conviertan en usuarios frecuentes (Más del 50% de la muestra manifestó que se acogería al uso de este medio de pago, al conocer el incentivo de devolución de cuatro puntos del IVA).

En efecto estas aseveraciones se fundamentan en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. En lo que respecta al desconocimiento, encontramos un 27,81% (pregunta 2 de la encuesta) de la muestra que no tiene nociones del dinero electrónico como tal, en contraste con el indicador negativo en la pregunta 3 (encuestas), por la cual apreciamos que más del 70% de la muestra no conoce siquiera los

establecimientos autorizados para realizar transacciones con dinero electrónico. En lo que concierne a la desconfianza, este investigador sustenta su aseveración, en el análisis de los indicadores negativos de la pregunta 4 (encuestas), por el cual conocimos que más del 60% de la muestra no califica como “confiable” al dinero electrónico. Esta investigación permitirá despejar dudas y el desconocimiento, para considerar y evaluar la viabilidad la inclusión del dinero electrónico como un medio de pago de los dividendos correspondientes a la cartera administrada.

2. La aceptación que tiene el dinero electrónico actualmente se puede medir con los resultados de la pregunta 4, donde el nivel de desconfianza que existe es del 30,8%, junto con un 32,5% que se abstuvo de emitir criterio. Teniendo apenas un 36,7% de clientes que si confía en la estructura y funcionamiento del sistema de dinero electrónico. Este se encuentra muy bien estructurado y respaldado. Incluso ofrece incentivos tributarios como la devolución de cuatro puntos del IVA por cada compra con dinero electrónico y un punto por el uso de tarjetas de débito y/o crédito. En la pregunta 5 se observa que un 50,9% considera atractivo el beneficio para hacer uso del dinero electrónico, dejando un 31% que no lo considera suficiente con un pequeño 17% que no conocía del beneficio.

El problema radica en la falta de confianza producida por el desconocimiento de las seguridades y garantías del sistema. Esto se puede observar en la pregunta 7 donde solo un 47,9% considera que el dinero electrónico entrega un valor agregado a la compañía si fuere incluido en los medios de pago. La pregunta 9 arroja un 52% de encuestados que respaldan la idea de que utilizar este medio de pago puede contribuir en reducir los atrasos en los pagos mensuales. Porque efectivamente es un proceso muy rápido y ágil que ahorra el valioso tiempo de los clientes.

3. Toda la perspectiva cambiaría definitivamente si los clientes estuvieran al tanto de todos los por menores concernientes al dinero electrónico,

esto se ratifica en la pregunta 8, donde un mayoritario 71% de los encuestados indican que si cuentan con las garantías necesarias tendrían la tranquilidad y total disposición para utilizar este medio de pago. Finalmente, la pregunta 10 muestra que un 89% de los encuestados considera propicio y útil que se realicen campañas informativas para aclarar las dudas repetitivas que envuelven al dinero electrónico y entorpecen el crecimiento de su aceptación y uso. El desarrollo de la investigación permite tener acceso a información precisa para el despende de las dudas, es urgente el inicio de campañas informativas dar a conocer los pormenores del sistema de una manera masiva y así mostrar su acceso para todos los usuarios.

4. El sistema de dinero electrónico puede ser empleado en establecimientos e instituciones a nivel nacional con el fin de agilizar las transacciones y tener procesos operativos establecidos que coadyuven a la consecución de los planes y objetivos perseguidos por las empresas, especialmente para las entidades que deben efectuar recaudaciones periódicas y recurrentes.

Bajo estos lineamientos, Portcoll S.A., es la compañía seleccionada para evaluar el empleo del Sistema de Dinero Electrónico como herramienta para mejorar los procesos operativos de recaudación. El “*Core Business*” de Portcoll S.A. es la administración de cartera automotriz propia o de terceros (en los casos en que el acuerdo de compraventa de la cartera incluye esta responsabilidad). El giro del negocio de Portcoll S.A. torna a la gestión de cobro de dividendos como la actividad clave para el buen desempeño de la empresa a efectos de que pueda generar valor a sus socios.

La revisión de los procesos operativos de Portcoll S.A ha permitido identificar un problema que afecta a la recaudación de los dividendos que mensualmente debe cancelar los deudores de la cartera administrada por la compañía, específicamente, en la Sucursal Mayor de Guayaquil donde se concentra se 60% de las transacciones. El “*cuello de botella*” se genera en las fechas de vencimiento establecidas en las

tablas de amortización de la deuda debido a la masiva concurrencia de clientes, que un 80% pagan en efectivo cuotas que generalmente tienen fracciones (problemas con el cambio) y un restante 20% mediante cheque (errores en el giro).

Si bien la cartera administrada por Portcoll ha sufrido un incremento en sus índices de morosidad, principalmente, por la afectación de la capacidad de pago de sus clientes a causa de la situación económica que afecta al país; hay un grupo de clientes, en los diferentes rangos de vencimientos (30-60 días y 60-90 días), cuya mora, más bien se ocasiona por los “*cuellos de botella*” ocasionados por la alta concentración de transacciones en dinero efectivo.

4.2 Recomendaciones

Con fundamento en las conclusiones anotadas precedentemente, se formula como principal recomendación que Portcoll S.A. incorpore el uso del dinero electrónico como un medio de pago alternativo al uso del dinero en efectivo, que es el medio mayoritariamente empleado por los clientes que cancelan sus dividendos en la caja de la sucursal mayor de la compañía.

Complementariamente, se formula las siguientes recomendaciones:

1. La empresa Portcoll S.A. debe de poner en marcha planes informativos y formativos dirigidos a la alta gerencia de la empresa, luego a las distintas instancias administrativas y operacionales de la compañía, evaluando a los funcionarios de la empresa para verificar y asegurar su familiarización y entendimiento del dinero electrónico.
2. La empresa Portcoll S.A. debe efectuar periódicamente charlas informativas dirigidas a las personas que se identifique entre los distintos segmentos como potenciales usuarios de moneda electrónica. Con estas charlas de promoción, además de favorecer el buen desempeño de la empresa, al promocionar el empleo del dinero electrónico, Portcoll S.A. muestra

responsabilidad social, pues, así colabora con el desarrollo y recuperación de la economía del país.

3. Portcoll S.A. debe integrar un equipo multidisciplinario con profesionales con experiencia en el ámbito legal, gestión de créditos, gestión de procesos y sistemas informático y telecomunicaciones.

Como punto de partida, el equipo legal debería analizar el marco jurídico aplicable al uso del Sistema del Dinero Electrónico, en especial la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera ha expedido la normativa para el funcionamiento y gestión del Sistema de Dinero Electrónico, que actualmente consta –principalmente- en la Resolución No. 274-2016-M, la cual contiene las últimas actualizaciones de la normativa para uso del dinero electrónico.

Posterior a este análisis legal, el equipo de Sistemas, Finanzas y Operaciones debe de verificar los requerimientos tecnológicos, operacionales y financieros para proceder a la formulación de la propuesta y plan de incorporación del Sistema de Dinero Electrónico como otro de los medios de pagos que los clientes de Portcoll S.A. (deudores) utilizar para el pago de sus obligaciones.

4. Se recomienda que la empresa Portcoll S.A. reestructure su capital humano en el área de operaciones, créditos y cobranzas, a los que se deben asignar distintas responsabilidades: El **“Equipo Uno”** conformado por el personal de las áreas de operaciones y crédito a quienes debe asignárseles: (a) la responsabilidad de atención a los clientes que realicen sus pagos con dinero electrónico para poder aclarar dudas y resolver problemas de manera inmediata; (b) para promocionar entre los clientes nuevos (deudores) el uso del dinero electrónico como medio de pago de sus obligaciones. El **“Equipo Dos”** compuesto por el personal de cobranzas, encargado de: (a) apoyar al área de caja para resolver imprevistos cuando los clientes soliciten sus órdenes de cobro; y, (b) Definir y proponer los

perfiles del sistema para controlar y monitorear el flujo de pagos recibidos con dinero electrónico para prevenir descuadres y acreditaciones erradas.

4.3 Propuesta

Tomando como referencia las recomendaciones efectuadas, nuestra propuesta esboza ciertas pautas sobre las actividades básicas para el desarrollo del plan de implementación del sistema de dinero electrónico como medio de pago de los créditos administrados por Portcoll S.A. Se identifica tres fases macro, descritas a continuación:

Fase N°1 Información:

El primer paso es realizar la gestión para concretar con el Banco Central un plan de capacitación para realizar: **(a)** Charlas Informativas y formativas dirigidas a la dirigidas a la alta gerencia de la empresa y posteriormente al personal involucrado en el proceso. **(b)** Charlas informativas para los clientes de Portcoll S.A., en las cuales se esclarecerá el mecanismo de funcionamiento de la moneda electrónica en forma general para luego abordar el proceso interno de la compañía para procesar los pagos con esta moneda.

En esta esta fase se llevarían a cabo las siguientes actividades:

- Acercamiento de la empresa con el Banco Central para afianzar nexos con la autoridad competente, administradora del dinero electrónico.
- Evaluar los resultados de la capacitación brindada por el representante del Banco Central, para luego reforzar la capacitación en los aspectos específicos de la puesta en operación del Sistema de Dinero Electrónico en Portcoll S.A.
- Es necesario implementar campañas de información y promoción dirigida a los clientes de Portcoll S.A. a través de los diferentes canales (SMS masivos, así como llamadas telefónicas; o, envío de correos electrónicos), con especial énfasis en los clientes pertenecientes a los segmentos de mora (30-60 días y 61-90 días). Hacer énfasis en los

beneficios tributarios y establecer los beneficios propios de la empresa por la utilización del dinero electrónico.

Fase N°2: Configuración del sistema e inicio de las operaciones con el Sistema de Dinero Electrónico como medio de pago.

Una vez efectuadas las capacitaciones de la autoridad competente, y la campaña de información sobre el sistema de dinero electrónico en curso -siempre que la evaluación de la campaña arroja resultados son positivos- se procedería a formalizar el contrato con el Banco Central que permita habilitar la plataforma para receptor pagos con dinero electrónico.

En esta fase, se sugiere la realización de -al menos- los siguientes pasos:

- Concretar el convenio de uso de la plataforma con el administrador del sistema de dinero electrónico, para formalizar la propuesta. Es importante que exista transparencia y coordinación.
- El representante legal de la empresa debe obtener la cuenta de dinero electrónico vía web y proporcionar al Banco Central información acerca de Portcoll S.A. La solicitud junto con la información será sometida a un proceso de verificación, por ejemplo, ante la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas.
- Una vez concluido el trámite administrativo, coordinar con los delegados del Banco Central la instalación del sistema, la capacitación de su uso al personal de la empresa.
- Establecer y asignar los perfiles de administración según corresponda en el rango jerárquico.
- Definir la periodicidad de las transferencias de los valores en el monedero electrónico a la cuenta corriente de la compañía. (Semanalmente, quincenalmente, etc.)
- Realizar las pruebas respectivas para verificar el correcto y normal funcionamiento de la plataforma de cobro con dinero electrónico.

- Todas estas actividades deben ser coordinadas y sincronizadas con los departamentos involucrados en la implementación y puesta en funcionamiento de la plataforma, así como en las actividades correspondientes a la recaudación de los dividendos que deben cancelar periódicamente los clientes (deudores).

Fase N°3 Afianzamiento del sistema de dinero electrónico y control permanente de su desempeño.

La clave de éxito de esta plataforma de cobros depende exclusivamente de una buena administración. Es indispensable realizar controles de calidad en los procesos, encuestar a los clientes sobre el funcionamiento del sistema de dinero electrónico para contar con retroalimentación que permita efectuar correcciones y ajustes que permitan optimizar las operaciones de recaudación.

Paralelamente el personal asignado debe canalizar y resolver quejas e inconvenientes de los clientes, procurando su pronta a fin de evitar deserciones.

En esta fase se considera indispensable:

- Gestionar los cobros por un período de prueba (piloto) para la evaluación y corrección de fallas, inconsistencias e inconvenientes.
- Encuestar mensualmente a los clientes internos y externos para que el monitoreo permita solventar oportunamente sus requerimientos.
- Ofrecer a los clientes, adicionalmente, incentivos propios de la empresa. Esto ayudaría considerablemente a mantener a los clientes utilizando este medio de pago y motivar a nuevos clientes a realizar sus pagos con dinero electrónico.
- Un punto extremadamente importante para que la propuesta funcione, es la relación con el cliente, se debe priorizar, ante todo, buen trato y la atención a sus dudas y necesidades, brindando los canales adecuados de comunicación e información. Cada grupo de clientes, según sus días de mora, requiere una atención personalizada, distinta y en muchos casos especial.

- Efectuar auditorías semanales para revisión y arqueos del monedero electrónico (MOE), verificación de los pagos receptados, la correcta aplicación de estos pagos a las deudas de cada cliente e identificación de los depósitos que no se encuentren aplicados. Estas auditorías deben efectuarse antes de correr procesos de descargas del monedero electrónico (transferencias a las cuentas bancarias del dinero ya transformado en efectivo) para otorgar transparencia y procurar seguridad y precisión al proceso.
- Coordinar reuniones con los concesionarios y empresas compradoras de cartera para proponer futuros acuerdos para operar con dinero electrónico.
- Evaluar los resultados obtenidos en el primer trimestre de vigencia del sistema de dinero electrónico, con especial énfasis en la consecución del objetivo de una reducción importante en los índices de cartera vencida de hasta 90 días para -según los resultados- adoptar las medias que se requiera y adoptar las decisiones correspondientes.
- Si los niveles de reducción de mora satisfacen a la alta gerencia, se debe considerar y evaluar la posibilidad de incluir en Manta la plataforma de cobro con dinero electrónico.

Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de Septiembre de 2014). Código Orgánico Monetario Financiero - Libro I. Quito, Pichicha, Ecuador.
- Baena Paz, G. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Laurousse - Grupo Editorial Patria.
- Balladares, K., Estrada, F., & López, W. (2016). Implementación del dinero electrónico en Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 11.
- Banco Central del Ecuador. (23 de 09 de 2014). *Banco Central*. Recuperado el 2 de 8 de 2016, de Banco Central: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/701-dinero-electr%C3%B3nico-se-us%C3%B3-por-primera-vez-en-ecuador>
- Banco Central del Ecuador. (12 de Diciembre de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 6 de Febrero de 2016, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/730-el-banco-central-lanza-oficialmente-el-sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico-un-medio-de-pago-para-uso-de-la-ciudadan%C3%ADa>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 6 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <http://efectivo.ec/descarga-ec/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <http://efectivo.ec/establecimientos-pago/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <http://efectivo.ec/pagos-usuario/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <http://efectivo.ec/activacion/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <http://efectivo.ec/carga/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <https://efectivo.ec/matriculacion-vehicular/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mi celular*. Obtenido de <https://efectivo.ec/envio-de-remesas/>
- Banco Central del Ecuador. (1 de 6 de 2016). *Efectivo desde mi Celular*. Obtenido de Efectivo.ec: <https://efectivo.ec/que-es/>
- Banco Central del Ecuador. (10 de 06 de 2016). *Efectivo desde mii celular*. Obtenido de https://efectivo.ec/servicios_basicos/
- BBVA Bancomer. (15 de Noviembre de 2016). *Dinero Movil*. Obtenido de <https://www.bancomer.com/personas/dinero-movil.jsp>
- Begg, D., Fischer, S., Rodiger, D., & Fernández Díaz, A. (2006). *Economía - Octava edición*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Calderón, R., Carvajal, J., & Leiva, K. (Febrero de 2014). La Banca de Desarrollo y productos para la inclusión financiera - Asociación Latinoamericana de Instituciones financieras para el desarrollo (ALIDE). Lima, Lima, Perú.

- Casanova, M. (16 de Octubre de 2013). El Dinero Electrónico en el Perú. *El Dinero Electrónico en el Perú a propósito del conversatorio "Retos a la nueva regulación del Dinero Electrónico en el Perú"*. Lima, Lima, Perú: Centro de Investigación en Derecho Corporativo - Universidad San Martín de Porres.
- Clavijo, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. *Borradores de Economía N.951*, 44.
- Congreso de la República del Perú. (21 de Diciembre de 2012). Ley N°29985. regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. Lima, Lima, Perú.
- Eagleton, C., & Williams, J. (2009). *Historia del Dinero*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- El Universo. (14 de Julio de 2016). Bancos no prevén participar en e-dinero. *Dinero Electronico*, pág. 1. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/14/nota/5689083/bancos-no-preven-participar-e-dinero>
- Faz, X. (1 de Junio de 2013). *Portal de Microfinanzas CGAP*. Obtenido de Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP): <https://www.microfinancegateway.org/es/library/nueva-ola-de-dinero-electr%C3%B3nico-en-am%C3%A9rica-latina>
- Ferguson, N. (2009). *El Triunfo del Dinero - Cómo la finanzas mueven al mundo*. Barcelona: Random House Mondadori, S.A.
- Galán Figueroa, J., & Venegas Martínez, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, 93-124.
- Galán, J., & Venegas, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, vol. LXXV, num. 295, 93-124.
- García, M., & Vásquez, R. (2005). Arquitectura de un Billeto Electrónico Anónimo. Medios Electrónicos de Pagos. *Información Tecnológica*, 71-80.
- Gomez, J., Jaramillo, J., & Meisel, A. (2016). El uso de efectivo y tarjetas de débito y crédito en Colombia. *Borradores de Economía N.950*, 28.
- Guerrero Dávila, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Heimann et al., U. (Mayo de 2009). *Mapa estratégico de Inclusión Financiera: Una herramienta de análisis*. Obtenido de Gob.mx - Sagarpa: <http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/boletinpatmir/estudios/Mapa%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw - Hill Interamericana de México S.A. de C.V.
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia - España: Editorial Universitat Politècnica de València.

- Jeftanovic, P. (2006). *El dinero electrónico y la política monetaria*. Santiago de Chile: Red PHARO.
- Jiménez, J. P., & Podestá, A. (2009). Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina. *Macro Economía del desarrollo N.77*, 45.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2014). *Resolución No. 005-2014-M*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 109-2015-M*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2016). *Resolución No. 274-2016-M*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Martínez, D. (11 de 04 de 2016). Alcances y beneficios del dinero electrónico. (M. Holguín, Entrevistador)
- Méndez Morales, J. (2005). *Fundamentos de Economía*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana .
- Moncayo, J., & Reis, M. (2015). Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión Financiera. *Cuestiones Económicas*, 19-21.
- Ortiz, O. (2001). *El Dinero. La Teoría, la política y las instituciones*. (Primera ed.). Ciudad de México, México: Facultad de Economía UNAM.
- Pagos Digitales Peruanos S.A. (14 de Noviembre de 2016). *Mi Bim*. Obtenido de <http://mibim.pe/terminos-condiciones-y-tarifario/>
- Pérez Velasco Pavón, J. C. (Abril de 2002). Influencia de las tarjetas de débito sobre la demanda de efectivo - Cuadernos Economía v.39 n.116. Santiago de Chile, Santiago, Chile.
- Prado, J. J. (Mayo de 2016). Dinero Electrónico: Una innecesaria fuente de incertidumbre - Boletín Informativo de la Asociación de Banco Privados del Ecuador #63. 1. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/01/nota/5666649/asociacion-bancos-privados-da-recomendaciones-tecnicas-uso-dinero>
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades . (24 de 06 de 2013). Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito, Pichincha, Ecuador.
- SRI. (1 de Junio de 2016). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de SRI: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/dinero-electronico>
- Telefónica Movistar Perú. (9 de Enero de 2015). *Movistar Perú*. Obtenido de <http://www.telefonica.com.pe/saladeprensa/noticias/2015/09012015.shtml>
- Trivelli, C. (15 de Septiembre de 2016). *Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)*. Obtenido de <http://www.asbanc.com.pe/Prensa%20ASBANC/Carolina-Trivelli-Nota-de-Prensa-150916.pdf>

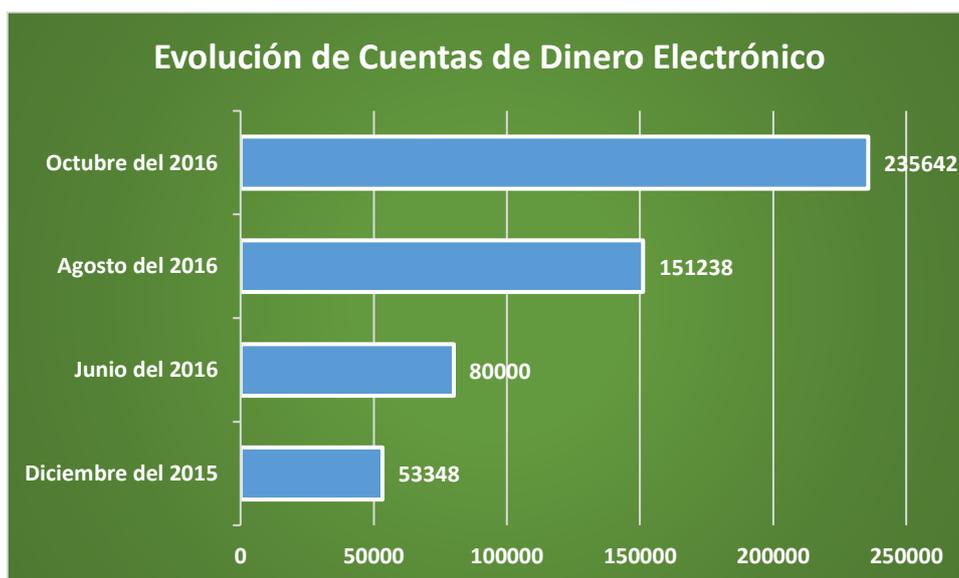
Universidad de la Habana. (2011). *Metodología de la Investigación. En: Selección de guías de Estudio: Tronco Común*. La Habana.

Valencia, F. (2014). Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos. *Boletín, volumen LX, número 4, octubre-diciembre de 2014*, 255-269.

ANEXOS

a) Crecimiento de las cuentas de dinero electrónico

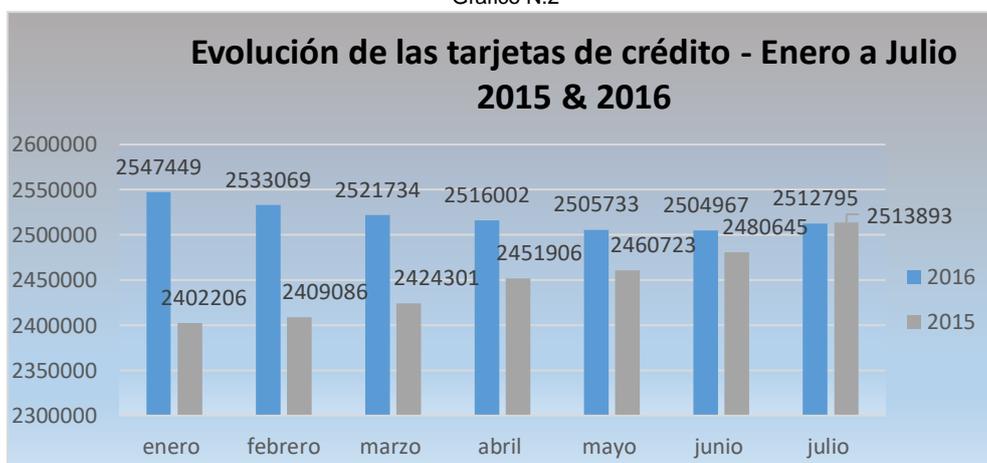
Grafico N.1



Fuente: Banco Central del Ecuador
Autor: Edmundo Martín Vanegas

b) Evolución de las tarjetas de crédito - Enero a Julio 2015 & 2016

Grafico N.2

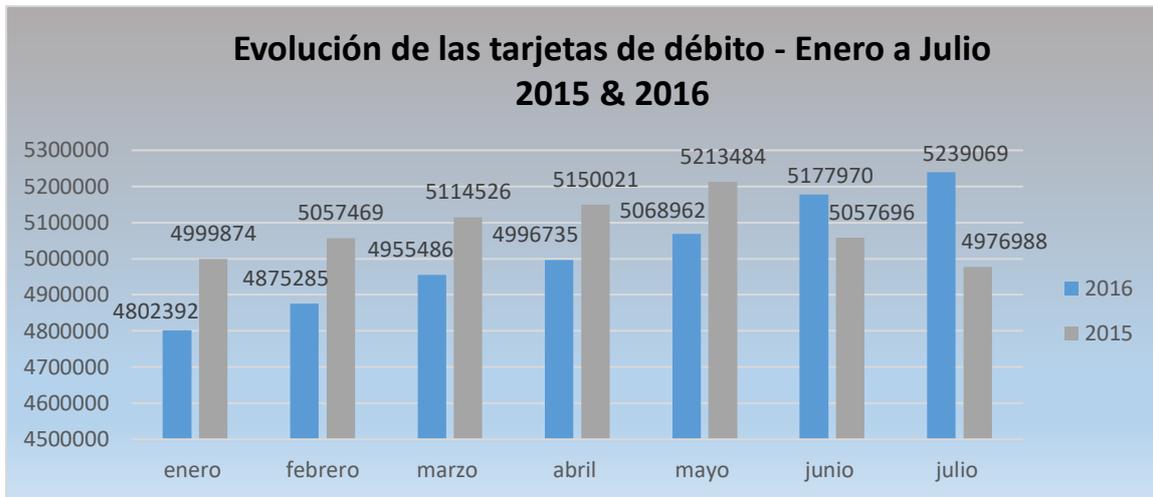


Fuente: Estadísticas Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Edmundo Martín Vanegas

c) Evolución de las tarjetas de débito - Enero a Julio 2015 & 2016

Grafico N.3



Fuente: Estadísticas Superintendencia de Bancos y Seguros

Autor: Edmundo Martín Vanegas

Fotografías de las entrevistas realizadas

d) Ing. Vicky Vélez Macías / Gerente Regional (Guayaquil) Portcoll S.A.



e) Ing. Daysi Crespo Pizarro / Jefe nacional de cobranzas Portcoll S.A.



f) Ab. Humberto Ávila Balladares / Abogado de Cobranzas Portcoll S.A.



g) Matriz de encuesta



ENCUESTA SOBRE DINERO ELECTRONICO

A las siguientes preguntas proceder a responder marcando con un visto: sí, no o no tiene conocimiento, según corresponda:

1.- ¿Posee usted un Smartphone y/o acceso a la tecnología?

SI NO N/C

2.- ¿Conoce usted el dinero electrónico y su funcionamiento?

SI NO N/C

3.- ¿Conoce usted los establecimientos autorizados para realizar transacciones con dinero electrónico?

SI NO N/C

4.- ¿Diría usted que este sistema en cuanto a su funcionalidad, estructura y administración es confiable?

SI NO N/C

5.- La Asamblea Nacional aprobó una ley para devolver cuatro puntos del IVA a las personas que realicen compras con dinero electrónico, Si se realiza con tarjetas de crédito o débito se devolverá un punto del IVA. ¿Hará uso de este beneficio?

SI NO N/C

6.- ¿Consideraría usted realizar los pagos de su dividendo con este medio más óptimo y cómodo en comparación con los canales de pago tradicionales?

SI NO N/C

7.- ¿Considera usted que tendría un valor agregado para la empresa incluir este canal de pago dentro de las opciones ya existentes? (pagos en efectivo o cheque en caja de sucursal o bancos habilitados).

SI NO N/C

8.- ¿Contando con las garantías necesarias, en cuanto a estructura y confianza, aprobaría usted que la empresa adopte ese nuevo medio de pago?

SI NO N/C

9.- ¿Considera que cancelar por este medio le permitiría evitar atrasos en sus pagos?

SI NO N/C

10.- ¿Le parecería necesario que le empresa realice jornadas informativas para los clientes en cuanto al nuevo medio de pago y su uso si este fuera adicionado en la compañía?

SI NO N/C

h) Matriz de Entrevista



Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil UTEG

Carrera: Gestión Empresarial – Mención Finanzas y auditoría

TEMA: El dinero electrónico y sus beneficios en los pagos de dividendos de crédito automotriz en la empresa Portcoll S.A.

OBJETIVOS: Analizar los criterios profesionales de los altos funcionarios de la compañía en torno a la actualidad del dinero electrónico y su posible inclusión en los medios de pago de la compañía.

Nombres y apellidos de la entrevistada:

Cargo:

- 1) **¿Cuál cree usted que sea la principal causa de los atrasos por parte de los clientes?**

- 2) **¿Considera que la inclusión del dinero electrónico dentro de las opciones para pagos en la compañía, ¿contribuiría a reducir la morosidad?**

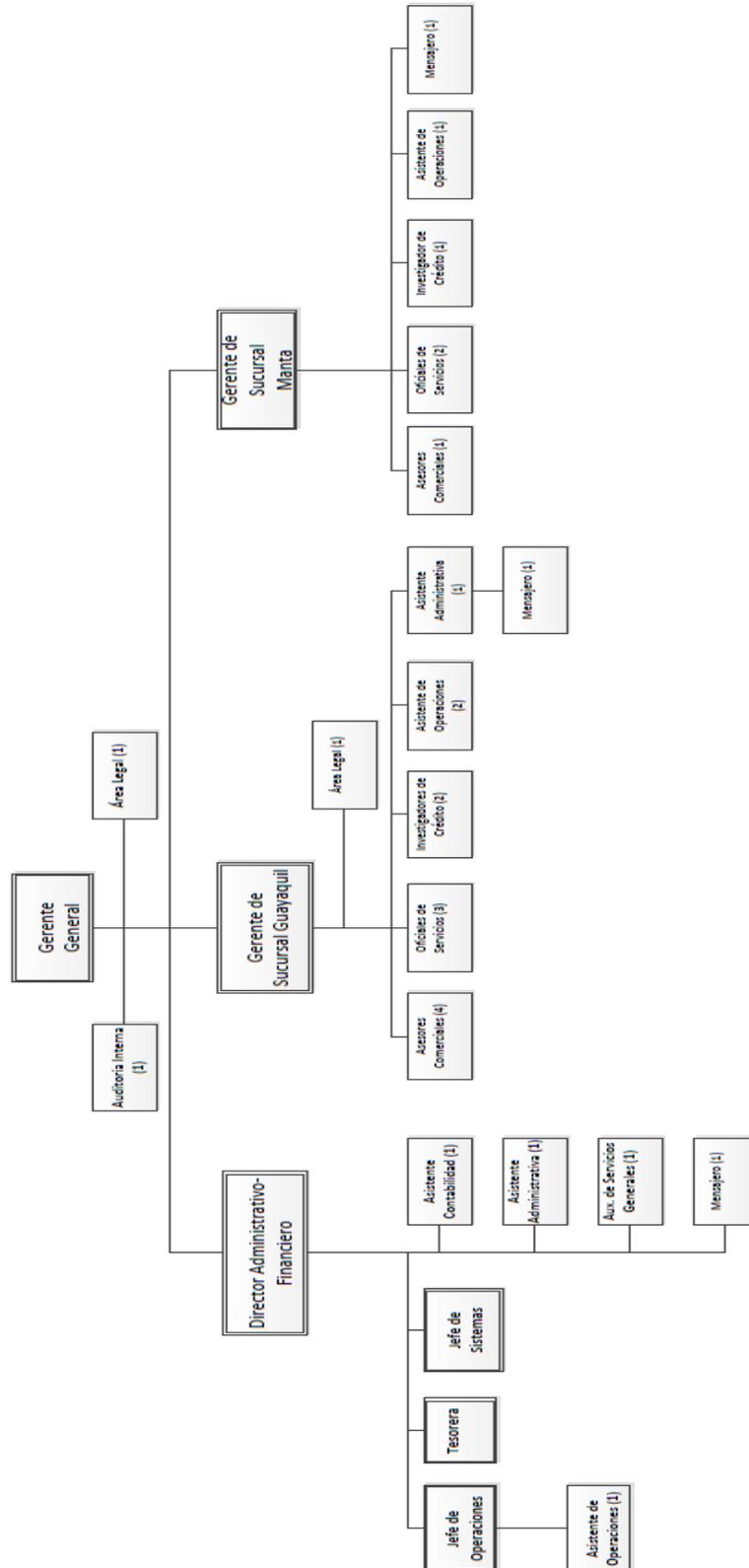
- 3) **Existe un porcentaje importante de personas que no tienen confianza en la estructura del dinero electrónico, (63,3%) ¿A qué cree usted que se deba?**

4) ¿Qué se puede hacer para cambiar esa percepción negativa?

5) A pesar de la negativa del 63,3% en la desconfianza, existe una tendencia en los encuestados del 71% que estaría dispuesto a utilizar este medio con las garantías necesarias, ¿A qué cree usted que se deba esto?

6) ¿Considera usted necesario que la empresa realice campañas de recuperación de cartera enfocadas en el pago con dinero electrónico, promoviendo incentivos para los clientes que se pongan al día utilizando este medio de pago o concretando un acuerdo a corto plazo?

i) Organigrama de la Empresa Portcoll S.A.



j) Tarifario completo del Sistema de Dinero Electrónico

**TARIFARIO DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO
SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO
(los valores por tarifas incluyen IVA cero)**

1. ACTIVACION DE CUENTA

Transacciones y casos de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Activación de cuenta	NA	NA	NA	0

2. REGISTRO DE NÚMERO DE TELÉFONO CELULAR DE PERSONA NATURAL Y DE PERSONA JURÍDICA

Transacciones y casos de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Registro de cuenta	NA	NA	NA	0

3. CARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA A UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO*

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Carga de dólares en un centro de transacción a una CDE de persona natural	BCE	1	500	0
Carga de dólares en un centro de transacción a una CDE de persona jurídica	Persona jurídica	1	500	0
Servicio de uso de cajero automático para carga de dólares a una CDE persona natural	BCE	5	500	0
Servicio de uso de cajero automático para carga de dólares a una CDE persona jurídica	Persona jurídica	5	500	0.15

4. DESCARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA DE UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)	
				De la 1era. hasta la 4ta. descarga realizada en ventanilla**	Desde la 5ta. descarga realizada en ventanilla**
Descarga de dólares en un centro de transacción de una CDE de persona natural	USUARIO	1.00	50.00	0.00	0.05
	USUARIO	50.01	200.00	0.00	0.10
	USUARIO	200.01	2,500.00	0.00	0.15
Descarga de dólares en un centro de transacción de una CDE de persona jurídica	USUARIO	1.00	2,500.00	0.00	0.15
Servicio de uso de cajero automático para descarga de dólares de una CDE persona natural*	USUARIO	5.00	500.00	0.35	
Servicio de uso de cajero automático para descarga de dólares de una CDE persona jurídica*	USUARIO	5.00	500.00	0.35	

* El monto de la transacción dependerá de la categoría del centro de transacción o disponibilidad del cajero automático asociado.

** En un periodo mensual.

5. TRANSFERENCIAS DESDE Y HACIA CUENTAS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
De una CDE de persona natural a una cuenta en el sistema financiero nacional	USUARIO QUE ENVÍA	1.00	9,000.00	0.25
De una CDE de persona jurídica a una cuenta en el sistema financiero nacional	USUARIO QUE ENVÍA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.25
*De una cuenta de persona natural en el sistema financiero nacional a una CDE de cualquier persona natural	USUARIO QUE RECIBE	1.00	9,000.00	0.25
*De una cuenta de persona jurídica en el sistema financiero nacional a una CDE de cualquier persona natural	USUARIO QUE RECIBE	1.00	9,000.00	0.25
*De una cuenta de persona jurídica en el sistema financiero nacional a una CDE de cualquier persona jurídica	USUARIO QUE RECIBE	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.25
*De una cuenta de persona natural en el sistema financiero nacional a una CDE de cualquier persona jurídica	USUARIO QUE RECIBE	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.25

*Estas tarifas corresponden exclusivamente a las que cobra el sistema de pagos interbancarios SPI y que no serán cobradas por el administrador del SDE.

6. SOLUCIÓN DE PAGOS

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Pago de una CDE de persona natural a otra CDE de persona natural	USUARIO QUE PAGA	0.01	5.00	0.00
		5.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Pago de una CDE persona natural a una CDE de persona jurídica	USUARIO QUE COBRA	0.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Pago de una CDE persona jurídica a una CDE de persona jurídica	USUARIO QUE PAGA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.20
Pago de una CDE de persona jurídica a una CDE de persona natural	USUARIO QUE PAGA	1.00	9,000.00	0.20
Pago de tributos, tasas, productos o servicios de entidades o instituciones públicas, empresas públicas y de los GAD, desde una CDE de persona natural **	USUARIO QUE PAGA	0.01	Límite autorizado por el BCE	0.05
Pago de tributos, tasas, productos o servicios de entidades o instituciones públicas, empresas públicas y de los GAD, desde una CDE de persona jurídica **	USUARIO QUE PAGA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.20
Pago de servicios básicos desde una CDE de persona natural o jurídica *	USUARIO QUE PAGA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.35
Pago masivo, desde una CDE de persona jurídica o natural con RUC obligada a llevar contabilidad a una CDE	SEGÚN CONVENIO	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.02

* Cuando se conecta al servicio a través de un integrador

** Incluye servicios básicos con conexión directa con la Empresa Pública.

7. SOLUCIÓN DE COBRO

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Cobro en línea que realiza una persona jurídica a una CDE de persona natural	USUARIO QUE COBRA	0.01	10.00	0.02
		10.01	100.00	0.10
		100.01	9,000.00	0.20
Cobro en línea que realiza una persona jurídica a una CDE persona jurídica	USUARIO QUE COBRA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.20
Cobro autorizado programado que realiza una persona jurídica a una CDE de persona natural	USUARIO QUE COBRA	1.00	9,000.00	0.20
Cobro autorizado programado que realiza una persona jurídica a una CDE persona jurídica	USUARIO QUE COBRA	1.00	Límite autorizado por el BCE	0.20
Cobro en línea que realiza una persona natural con RUC a una CDE de persona natural	USUARIO QUE COBRA	0.01	9,000.00	0.00
Cobro de Combustible a una CDE de persona natural o jurídica	USUARIO QUE PAGA	1.00	100.00	0.05

8. GIRO NACIONAL Y REMESA DE DINERO DEL EXTERIOR

Transacciones y caso de uso (mensual)	Paga tarifa	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Tarifas (USD)
Giro nacional de una CDE de una persona natural o jurídica a una persona natural	USUARIO QUE ENVÍA	10.00	300.00	0.50
Recepción de un giro del exterior a una CDE de una persona natural (Remesas)*	REMESADORA	0.10	5,000.00	0.35

*Remesas recibidas mediante los agentes autorizados del Banco Central del Ecuador.

9. CONSULTA DE SALDO Y MOVIMIENTOS

Transacciones y caso de uso (mensual)	Paga tarifa	Número mínimo de transacciones	Número máximo de transacciones	Tarifas (USD)
Consulta de saldo y movimientos (5 movimientos últimos) por dispositivo	USUARIO	1	30	0.00
	USUARIO	31	en adelante	0.05
Consulta de saldo y movimientos por web	BCE Web	1	ilimitado	0.00

10. CAMBIO DE PARÁMETROS DE SEGURIDAD

Transacciones y caso de uso (mensual)	Paga tarifa	Número mínimo de transacciones	Número máximo de transacciones	Tarifas (USD)
Cambio de clave por dispositivo móvil	USUARIO	1	5	0.00
	USUARIO	6	en adelante	0.10
Cambio de PIN por la web	BCE	1	ilimitado	0.00

11. USO DE PLATAFORMA PARA GESTIÓN COMERCIAL

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Monto mínimo (USD)	Monto máximo (USD)	Tarifa (USD)
Venta de productos y servicios de operadores tecnológicos*	PERSONA JURÍDICA (vendedor)	3.00	Límite autorizado por el BCE	0.005
Otros productos y servicios**	PERSONA JURÍDICA (vendedor)	3.00	Límite autorizado por el BCE	0.02

* Estas transacciones están asociadas al Convenio de Participación y Uso de la Plataforma donde se estipula que los operadores tecnológicos (operadores de servicio móvil avanzado y otros) no cobrarán ningún costo de conexión por estas transacciones.

** Aplica para los SAP que utilicen la Plataforma de Dinero Electrónico para brindar sus propios productos/servicios.

12. CERTIFICACIÓN DE CDE

Transacciones y caso de uso	Paga tarifa	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Tarifas (USD)
Certificado impreso	Usuario	1	en adelante	0.5

ARTÍCULO 14.- Sistema de Comisiones de los Participantes del Sistema de Dinero Electrónico: el Macro Agente de acuerdo a sus condiciones de negocio establecerá el mecanismo de remuneración a los Centros de Transacción. Las comisiones por transacción y casos de uso del Sistema de Dinero Electrónico son las siguientes:

COMISIONES DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO
SISTEMA DE DINERO ELECTRÓNICO
 (los valores por comisión no incluyen IVA)

1. CARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA A UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL CON INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA Y MULTICANALES*

Transacciones / casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Carga de dólares en un centro de transacción a una CDE	1	500	0.31
Carga de dólares a través de un cajero automático a una CDE	5	500	0.31

* Integración dedicada entre el sistema operacional de las empresas o entidades del sistema financiero público, privado y del sector financiero popular y solidario y la plataforma de dinero electrónico del BCE que permita atención automatizada de los casos de uso del SDE a través de: ventanillas, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, banca móvil, banca por internet, redes de POS.

** El monto de la transacción dependerá de la categoría del centro de transacción o disponibilidad del cajero automático asociado.

2. CARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA A UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL SIN INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA NI MULTICANALES*

Transacciones / casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Carga de dólares en un centro de transacción a una CDE	1	500	0.18
Carga de dólares a través de un cajero automático a una CDE	5	500	0.18

* Empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas. Además las entidades financieras y del sector financiero popular y solidario que no hayan realizado integración tecnológica con la plataforma de dinero electrónico del BCE y no cuenten con multicanales.

** El monto de la transacción dependerá de la categoría del centro de transacción o disponibilidad del cajero automático asociado.

3. DESCARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA DE UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL CON INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA Y MULTICANALES*

Transacciones / casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Descarga de dólares por ventanilla	1	2,500	0.31
Descarga de dólares por cajero automático	5	500	0.31

* Integración dedicada entre el sistema operacional de las empresas y entidades del sistema financiero público, privado y del sector financiero popular y solidario y la plataforma de dinero electrónico del BCE que permita atención automatizada de los casos de uso del SDE a través de: ventanillas, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, banca móvil, banca por internet, redes de POS.

** El monto de la transacción dependerá de la categoría del centro de transacción o disponibilidad del cajero automático asociado.

4. DESCARGA DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA DE UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO SIN INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA NI MULTICANALES*

Transacciones / casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción** (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Descarga de dólares por ventanilla	1	2,500	0.18
Descarga de dólares por cajero automático	5	500	0.18

* Empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas. Además las entidades financieras y del sector financiero popular y solidario que no hayan realizado integración tecnológica con la plataforma de dinero electrónico del BCE y no cuenten con multicanales.

** El monto de la transacción dependerá de la categoría del centro de transacción o disponibilidad del cajero automático asociado.

5. GIRO NACIONAL

Transacciones / casos de uso	Monto mínimo transacción (USD)	Monto máximo transacción (USD)	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Giro nacional de una CDE de una persona natural o jurídica a una persona natural	10	300	0.18

6. MESA DE AYUDA

Transacciones (mensuales) por cada mesa de ayuda	Cantidad mínima usuarios atendidos	Cantidad máxima usuarios atendidos*	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Informativo y gestión a usuario por mesa de ayuda instalada en un centro de transacción	1	1,000	0.09
	1,001	4,000	0.07
	4,001	8,000	0.04

* Ocho mil es el número máximo de transacciones que por mesa de ayuda podrá realizar mensualmente bajo un estándar de calidad.

7. CERTIFICACIÓN DE CDE

Transacciones / casos de uso	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Comisión que paga el BCE al macro agente (USD)
Certificado impreso	1	en adelante	0.35

8. USO DE LA PLATAFORMA PARA AMPLIAR SERVICIOS Y/O PRODUCTOS

Transacciones / casos de uso	Paga tarifa	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Comisión que paga el BCE al Sistema Auxiliar de Pago (USD)
Servicio de conexión brindado a la PDE que incluya un grupo de productos/servicios	BCE	1	en adelante	hasta 0.44

k) Resolución 274-2016-M

LEXIS FINDER

NORMAS PARA LA GESTION DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO

Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 274
Registro Oficial 857 de 07-oct.-2016
Estado: Vigente

No. 274-2016-M

LA JUNTA DE POLITICA Y REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA

Considerando:

Que los artículos 302 y 303 de la Constitución de la República del Ecuador disponen que las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tienen como objetivos, entre otros, suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia; y, que la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central del Ecuador;

Que en el Segundo Registro Oficial Suplemento No. 332 de 12 de septiembre de 2014 se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero cuyo objeto es regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros;

Que el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que forma parte de la Función Ejecutiva y es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 14, numerales 2, 3, 28 y 29 del Código Orgánico Monetario y Financiero, facultan a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitir las normas para la implementación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera; regular mediante normas las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero nacional; establecer los cargos por los servicios que presten las entidades financieras, así como de las entidades no financieras que otorguen crédito y los gastos con terceros derivados de las operaciones activas en que incurran los usuarios de estas entidades; establecer el límite máximo de costos y comisiones que se puedan pactar por el uso del servicio de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales;

Que el artículo 27 ibídem establece como finalidad del Banco Central del Ecuador la instrumentación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera del Estado, mediante el uso de los instrumentos determinados en el citado Código y la ley;

Que el artículo 36, numerales 18 y 20 ibídem establecen como funciones del Banco Central del Ecuador suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia, de conformidad con las normas que expida la Junta; y, proveer de forma exclusiva moneda metálica nacional, así como moneda electrónica, en el marco de la política dictada por la Junta;

Que el artículo 94 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que todas las transacciones monetarias y financieras, así como sus registros contables, realizados en la República del Ecuador se expresan en dólares de los Estados Unidos de América; y, que el Banco Central del Ecuador es la única entidad autorizada para gestionar la moneda metálica nacional o electrónica en la República del Ecuador equivalente y convertible a dólares de los Estados Unidos de América, así como determina también que la moneda referida en este artículo es medio de pago, misma que tiene poder

liberatorio y es de curso legal bajo las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 99 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que son medios de pago las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza, en los términos que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que adicionalmente, el artículo 101 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que la moneda electrónica será puesta en circulación privativamente por el Banco Central del Ecuador, respaldada con sus activos líquidos;

Que el artículo 103 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que el Banco Central del Ecuador establecerá los requisitos de operación, autorización, registro y divulgación de los servicios e información. El régimen tarifario estará regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 104 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que el sistema central de pagos es el conjunto de políticas, normas, instrumentos, procedimientos y servicios articulados y coordinados, a cargo del Banco Central del Ecuador, a través del cual se efectúan las transferencias de recursos de sus participantes, así como su compensación y liquidación. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los requisitos y las condiciones para el acceso al sistema central de pagos;

Que el artículo 105 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que los sistemas auxiliares de pago son el conjunto de políticas, normas, instrumentos, procedimientos y servicios articulados y coordinados, públicos o privados, autorizados por el Banco Central del Ecuador, interconectados con el sistema central de pagos, establecidos para efectuar transferencias de recursos y compensación entre sus distintos participantes. Las entidades de servicios auxiliares del sistema financiero nacional que realicen actividades transaccionales y las empresas que realicen remesas de dinero y giro postal, para su operación requerirán la autorización previa del Banco Central del Ecuador;

Que el artículo 106 del Código Orgánico Monetario y Financiero define que los pagos ordenados y aceptados a través del sistema nacional de pagos tienen la calidad de irrevocables, vinculantes y oponibles a terceros, no podrán suspenderse o dejarse sin efecto, son legalmente exigibles y tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Ninguna providencia judicial, decisión arbitral, acto administrativo, medida cautelar ni embargo podrá suspender, revocar o dejar sin efecto un pago previamente ordenado por el participante y aceptado por el administrador del sistema. Estas medidas solo regirán a futuro y surtirán efecto a partir de la notificación de la autoridad competente a la respectiva entidad del Sistema Financiero Nacional o del mercado de valores, al participante o al administrador del sistema, según corresponda. Las firmas electrónicas y el uso de claves oficiales para las transacciones canalizadas a través del sistema nacional de pagos tendrán igual validez y se les reconocerán los efectos jurídicos que las firmas ológrafas;

Que el artículo 108 del Código Orgánico Monetario y Financiero define que el Banco Central del Ecuador es el compensador y liquidador de recursos en el sistema central de pagos y liquidador de recursos en los sistemas auxiliares de pagos. Estos sistemas auxiliares, así como las entidades del sistema financiero nacional, remitirán con la periodicidad y en la forma que determine el Banco Central del Ecuador el detalle y los resultados de los procesos de compensación a ser liquidados. Las deficiencias en las cámaras de compensación y liquidación del sistema central de pagos de las entidades que aportan al Fondo de Liquidez del sistema financiero nacional serán cubiertas con los recursos de dicho fondo;

Que los artículos 131, 247 y 248 del Código Orgánico Monetario y Financiero disponen que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los cargos por servicios propios que

brinda el Banco Central del Ecuador y por servicios financieros y no financieros que presten las entidades del Sistema Financiero Nacional, en concordancia con lo dispuesto con el artículo 152 ibídem, primer inciso, que establece que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera aprobó las resoluciones No. 005-2014-M de 6 de noviembre de 2014; No. 064-2015-M de 16 de abril de 2015; No. 105-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 106-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 109-2015-M de 23 de julio de 2015; No. 252-2016-M de 14 de junio de 2016; y, No. 258-2016-M de 29 de junio de 2016, relativas a las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico;

Que la Gerencia General del Banco Central del Ecuador con oficios Nos. BCE-GG-2016-0255-OF y BCE-GG-2016-0301 -OF de 6 de julio y 4 de agosto de 2016, respectivamente, remite al economista Patricio Rivera Yáñez, Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, una propuesta de resolución de "Normas para la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico";

Que la economía ecuatoriana requiere profundizar el uso de medios de pago electrónicos y expandir el acceso al circuito de pagos a través de una mayor inclusión financiera para incrementar la velocidad de circulación del dinero e incrementar el número de transacciones y por ende la actividad económica, a través de proveer a la ciudadanía un medio de pago electrónico, administrado por el Banco Central del Ecuador, que garantice la interoperabilidad tecnológica, las transacciones en línea y el acceso a una plataforma eficiente, transparente, segura y con costos accesibles;

Que es necesario dotar a la ciudadanía de medios de pago a través del uso de la tecnología que facilite la transaccionalidad en la actividad diaria de las personas;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión ordinaria realizada el 29 de agosto de 2016, en ejercicio de sus funciones conoció y resolvió aprobar las siguientes.

NORMAS PARA LA GESTION DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO

CAPITULO I

DEFINICIONES, CONDICIONES DE PARTICIPACION, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES; Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Art. 1.- Objeto: regular la Gestión del Sistema de Dinero Electrónico administrado por el Banco Central del Ecuador.

Art. 2.- Definiciones:

1. ACUERDO DE CONEXION (ACO).- Documento donde constarán las condiciones técnicas, operativas, jurídicas y económicas para la conexión entre la infraestructura de la Plataforma de Dinero Electrónico del Banco Central del Ecuador con la de los operadores tecnológicos de telecomunicaciones.
2. ADMINISTRADOR DEL SDE.- El Banco Central del Ecuador es el responsable de planificar, controlar, establecer normas de funcionamiento operativo y gestionar eficientemente el Sistema de Dinero Electrónico.
3. AGENTE INTEGRADOR.- Son todas aquellas entidades del sistema financiero nacional que requieran conectarse a la Plataforma de Dinero Electrónico para ofrecer productos y servicios propios o de terceros a través de la referida plataforma.
4. CENTROS DE TRANSACCION.- Serán los puntos de atención registrados por los Macro Agentes que proveerán de los servicios y productos del SDE a los Usuarios y que cumplan con las condiciones establecidas en el REGLAMENTO DE PARTICIPANTES DEL SDE (RPDE), el MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y OPERACION DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (MPODE) y los requisitos que para el efecto establezcan los Agentes Integradores.

5. CONVENIO DE ADHESION DEL MACRO AGENTE AL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO.- Es el documento mediante el cual se formaliza la participación de los Macro Agentes y sus Centros de Transacción asociados al Sistema de Dinero Electrónico.

Este documento contendrá las condiciones técnicas, comerciales y operativas, así como las responsabilidades que establezcan el Banco Central del Ecuador o los Agentes Integradores a los Macro Agentes y que deberán ser cumplidas por los mismos.

El Convenio al que se hace referencia en el presente numeral es de aplicación para las empresas, organizaciones y entidades públicas y privadas que no formen parte de los sectores financieros público, privado y popular y solidario. Los Agentes Integradores requerirán a sus Macro Agentes al menos las mismas condiciones técnicas y operativas que estos tienen con el Banco Central del Ecuador.

6. CONVENIO PARA OPERAR COMO MACRO AGENTE EN EL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO PARA LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.- Es el documento mediante el cual las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario participan como Macro Agentes y con sus Centros de Transacción asociados al Sistema de Dinero Electrónico.

Este documento contendrá las condiciones técnicas, comerciales y operativas, así como las responsabilidades que establezcan el Banco Central del Ecuador o los Agentes Integradores, según corresponda, a sus respectivos Macro Agentes. Los Agentes Integradores requerirán a sus Macro Agentes al menos las mismas condiciones técnicas y operativas que estos tienen con el Banco Central del Ecuador.

7. CONVENIO PARA OPERAR COMO AGENTE INTEGRADOR EN EL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO.- Es el documento mediante el cual se establecen los términos, condiciones, derechos y obligaciones para que las entidades del sistema financiero nacional participen como Agente Integrador en el Sistema de Dinero Electrónico.

Este documento contendrá las condiciones técnicas y operativas, así como las responsabilidades que establezca el Banco Central del Ecuador.

8. CUENTA DE DINERO ELECTRONICO (CDE).- La CDE es el registro virtual que será creado en el Banco Central del Ecuador para cada usuario del SDE en la que constarán todas las transacciones y saldos generados por los monederos electrónicos asociados.

Una CDE puede tener uno o varios monederos electrónicos asociados.

9. DINERO ELECTRONICO.- Es un medio de pago electrónico, denominado en dólares de los Estados Unidos de América, gestionado en el Sistema de Dinero Electrónico, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico.

No constituye dinero electrónico los depósitos en entidades del sistema financiero nacional, los valores monetarios almacenados en medios electrónicos o magnéticos que constituyan instrumentos de prepago de bienes o de servicios que puedan ser adquiridos exclusivamente en locales del emisor de los instrumentos o sea aceptado como pago únicamente por un círculo cerrado de agentes económicos.

10. ENTIDADES QUE PRESTAN SERVICIOS DE TRANSFERENCIAS DE DINERO DESDE EL EXTERIOR.- Son las entidades financieras o empresas remesadoras que residen en el extranjero, dedicadas a la transferencia de recursos desde el exterior a personas domiciliadas en el Ecuador, a través del Banco Central del Ecuador. Estas empresas o entidades financieras podrán emplear el Sistema de Dinero Electrónico para remesar dinero desde el exterior, a una CDE de persona natural

en territorio ecuatoriano o a una cuenta en entidades del sistema financiero nacional.

11. **MACRO AGENTES.**- Son todas aquellas empresas, organizaciones no financieras o entidades del sistema financiero nacional, que mantengan una red de establecimientos de atención al cliente y que estén en capacidad de realizar cargas de dólares de los Estados Unidos de América en cuentas de dinero electrónico o depósitos en cuentas del sistema financiero nacional contra la recepción de monedas, billetes, depósitos o transferencias de dólares de los Estados Unidos de América, así como descargas y retiros, conforme a la normativa vigente.

Estos participantes deben controlar y supervisar la operación de los Centros de Transacción que se encuentren bajo su red a fin de garantizar la calidad, seguridad y continuidad del servicio.

El control de las operaciones de dinero electrónico de estos participantes estará a cargo del Banco Central del Ecuador o de los Agentes Integradores, según corresponda, y se normarán con el REGLAMENTO DE PARTICIPANTES DEL SDE (RPDE), el MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y OPERACION DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (MPODE) y los requisitos que para el efecto establezcan los Agentes Integradores.

12. **MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y OPERACION DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (MPODE).**- Es el documento guía que establece los procesos y procedimientos de operación de los participantes del SDE. En el caso del Banco Central del Ecuador será aprobado por el Gerente General. En el caso de los Agentes Integradores este manual estará supeditado a sus propias políticas y a la normativa vigente.

13. **MESAS DE AYUDA.**- Son aquellos puntos de atención al público que se ubican dentro de un Centro de Transacción, que permitirán a los usuarios del Sistema de Dinero Electrónico solventar consultas, obtener información y asistencia.

14. **MONEDERO ELECTRONICO (MOE).**- Es el registro virtual en el Sistema de Dinero Electrónico asociado a una sola cuenta de dinero electrónico (CDE) o cuentas en entidades del sistema financiero nacional en la que constarán las transacciones realizadas mediante un dispositivo móvil u otros mecanismos definidos para su uso, así como los saldos resultantes.

15. **OPERADORES TECNOLOGICOS DE TELECOMUNICACIONES.**- Son los Operadores de servicio móvil avanzado y de telefonía fija, de servicios portadores o concesionarios de radiodifusión y televisión (operadores satelitales, operadores de televisión). Estos participantes interactúan tecnológicamente a través de la Plataforma de Dinero Electrónico (PDE) con el Banco Central del Ecuador.

Estos participantes deberán suscribir el Acuerdo de Conexión (ACO) con el Banco Central del Ecuador en base a las normas jurídicas, técnicas, de calidad de servicio y de seguridades establecidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), que permita garantizar el normal funcionamiento del SDE y de la PDE. La participación de los Operadores de Servicio Móvil Avanzado (OSMAs) será regulada por el órgano competente de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones vigente y demás normativa aplicable y controlada por ARCOTEL.

16. **OTROS MECANISMOS DE INTERCONEXION CON LA PLATAFORMA DE DINERO ELECTRONICO.**- Se refiere a Web o Aplicativos móviles (App).

17. **PARTICIPANTES.**- Constituyen el conjunto de agentes económicos que usan y realizan operaciones a través del SDE.

Las condiciones para el ingreso de los participantes al Sistema de Dinero Electrónico, sus obligaciones y responsabilidades, son las definidas en los Artículos 7 y 8, y sus funciones específicas serán establecidas en el REGLAMENTO DE PARTICIPANTES DEL SDE y los requisitos y

condiciones que definan los Agentes Integradores, según corresponda.

18. PLATAFORMA DE DINERO ELECTRONICO (PDE).- Es el canal transaccional del Banco Central del Ecuador que consiste en el conjunto de componentes, hardware y software que permiten operar todas las transacciones, saldos y movimientos del Sistema de Dinero Electrónico.

19. REGLAMENTO DE PARTICIPANTES DEL SDE (RPDE).- Es el conjunto de reglas que serán aprobadas por parte del Gerente General del Banco Central del Ecuador para operativizar las condiciones y determinar las funciones de cada Participante del SDE.

20. SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (SDE).- Es el conjunto de operaciones, mecanismos y normativas que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros que se incorporen como producto del avance tecnológico.

21. SISTEMAS DE BANCA MOVIL VIA USSD.- Se refiere a la utilización del protocolo USSD (acrónimo de Unstructured Supplementary Service Data, Servicio Suplementario de Datos no Estructurados en inglés) en un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas en entidades financieras o cuentas de dinero electrónico hacia otras cuentas en entidades financieras o de dinero electrónico, como pago persona a persona, consultas, pago de servicios, entre otros servicios transaccionales, permitiendo a quien lo implemente armar su propio menú de opciones.

22. USUARIOS.- Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, inscritas en el Sistema de Dinero Electrónico, que mantengan una cuenta de dinero electrónico (CDE) o cuentas en entidades del sistema financiero nacional, a través de las cuales realizan transacciones dentro del SDE de acuerdo al REGLAMENTO DE PARTICIPANTES DEL SDE (RPDE) y los requisitos y condiciones que para el efecto establezcan los Agentes Integradores, según corresponda.

Art. 3.- Carga: la carga de dólares de los Estados Unidos de América en una cuenta de dinero electrónico (CDE) se realizará únicamente contra entrega, depósitos o transferencias de:

- a) Dólares de los Estados Unidos de América; o,
- b) Moneda fraccionaria metálica.

El Banco Central del Ecuador, los Agentes Integradores y los Macro Agentes no podrán realizar carga en cuentas de dinero electrónico (CDE) contra entrega de cualquier tipo de títulos valores emitidos por entidades públicas o privadas.

Art. 4.- Descarga: el titular de una cuenta de dinero electrónico (CDE) podrá en cualquier momento, a través del administrador del SDE, de los Agentes Integradores y de los Macro Agentes, solicitar la descarga de dólares de su CDE.

Art. 5.- Registro y respaldo: las cuentas de dinero electrónico se registrarán como un pasivo en una cuenta en el balance del Banco Central del Ecuador y estarán respaldadas al cien por ciento (100%) en dólares de los Estados Unidos de América, en depósitos e inversiones internacionales en dólares de los Estados Unidos de América y/o en oro de las Reservas Internacionales del Banco Central del Ecuador.

Los recursos de las cuentas que administren los Agentes Integradores de sus clientes registradas en la PDE se contabilizarán en sus balances, de conformidad con la normativa vigente.

Art. 6.- Transferencias, débito y crédito: los usuarios del Sistema de Dinero Electrónico podrán enviar y recibir transferencias desde y hacia cuentas en el sistema financiero nacional directamente a través de su monedero.

Las transacciones que realicen los usuarios desde sus cuentas en entidades del sistema financiero nacional, a través de la PDE, constituyen débito directo de sus cuentas. Las transacciones que realicen los usuarios hacia sus cuentas en entidades del sistema financiero nacional, a través de la PDE, constituyen crédito directo a sus cuentas.

El titular de una cuenta en un Agente Integrador, que se gestione a través de la PDE, podrá realizar depósitos y retiros en los Centros de Transacción autorizados para el efecto.

Art. 7.- Condiciones de Ingreso de Participantes al Sistema de Dinero Electrónico:

1. Usuarios

a. Persona Natural

- i. Ser ciudadano o residente Ecuatoriano.
- ii. Registrarse en línea a través del dispositivo móvil, o de los canales de servicios provistos por el Banco Central del Ecuador para obtener una cuenta de dinero electrónico o contar con una cuenta en una entidad del sistema financiero nacional que ofrezca productos o servicios a través del SDE.

b. Persona Jurídica

- i. Estar domiciliada en el Ecuador.
- ii. Registrarse en línea a través de la página web del Banco Central del Ecuador, conforme a la normativa que se encuentre vigente, para obtener una cuenta de dinero electrónico o contar con una cuenta en una entidad del sistema financiero nacional que ofrezca productos y servicios a través del SDE.

2. Macro Agentes

a. Empresas Privadas

- i. Entregar el formulario de inscripción del Macro Agente al Banco Central del Ecuador o al Agente Integrador, según corresponda, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes del SDE o los documentos que requieran para el efecto los Agentes Integradores.

b. Entidades Públicas no financieras y empresas Públicas y Mixtas

- i. Entregar el formulario de inscripción del Macro Agente al Banco Central del Ecuador o al Agente Integrador, según corresponda, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes del SDE del Banco Central del Ecuador.

c. Entidades Financieras Privadas y del Sector Financiero Popular y Solidario

- i. Entregar el formulario de inscripción del Macro Agente al Banco Central del Ecuador o al Agente Integrador, según corresponda, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes del SDE expedido por el Banco Central del Ecuador y los documentos que requieran para el efecto los Agentes Integradores, según corresponda.
- ii. Encontrarse habilitadas por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Central de Pagos.

d. Entidades Financieras Públicas

- i. Entregar el formulario de inscripción del Macro Agente al Banco Central del Ecuador o al Agente Integrador, según corresponda, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes del SDE expedido por el Banco Central del Ecuador.
- ii. Encontrarse habilitadas por el Banco Central del Ecuador en el Sistema Central de Pagos.

e. Organizaciones de la economía popular y solidaria

i. Entregar el formulario de inscripción del Macro Agente al Banco Central del Ecuador o al Agente Integrador, según corresponda, suscrito por el Representante Legal y los documentos adicionales detallados en el Reglamento de Participantes del SDE expedido por el Banco Central del Ecuador o los documentos que requieran para el efecto los Agentes Integradores.

3. Operadores Tecnológicos de Telecomunicaciones

a. Ser una empresa domiciliada en el Ecuador que cuente con los permisos de operación vigentes.
 b. Contar con la infraestructura tecnológica y cobertura necesaria para que el dinero electrónico sea distribuido eficientemente y de manera segura por sus canales.
 c. Cumplir con las condiciones requeridas en el Acuerdo de Conexión entre el Banco Central del Ecuador y el Operador Tecnológico del ámbito correspondiente.

4. Sistemas Auxiliares de Pago

Contar con la autorización del Banco Central del Ecuador para operar como Sistema Auxiliar de Pago.

5. Agente Integrador

a. Firmar el Convenio de Agente Integrador con el Banco Central del Ecuador.
 b. Contar con la autorización para operar en el Sistema Central de Pagos.

Art. 8.- Obligaciones y responsabilidades de los Participantes del Sistema de Dinero Electrónico:

1. Del Banco Central del Ecuador como Administrador del Sistema de Dinero Electrónico

a. Proporcionar el servicio de Plataforma de Dinero Electrónico (PDE) a los participantes para efectuar transacciones.
 b. Generar y mantener las normativas necesarias para el funcionamiento del SDE.
 c. Administrar el SDE conforme al Manual de Procedimiento y Operación del SDE (MPODE) y el Reglamento de Participantes del SDE expedido por el Banco Central del Ecuador (RPDE) y la normativa respectiva.
 d. Proporcionar a los participantes toda la información necesaria para la operación e integración que aseguren el correcto funcionamiento en el SDE.
 e. Calificar y autorizar las solicitudes de los Macro Agentes presentadas al Banco Central del Ecuador para incorporarse como participante del SDE, sobre la base de la normativa que al efecto expida la Gerencia General del Banco Central del Ecuador.
 f. Proponer a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera los montos máximos y mínimos que se podrán transaccionar en cada caso de uso del SDE.
 g. Definir y controlar el número máximo de transacciones diarias y mensuales que podrán realizar los participantes del SDE.
 h. Definir y controlar el número máximo de monederos que se podrán asociar a las Cuentas de Dinero Electrónico de los participantes del SDE.
 i. Establecer un esquema de segmentación para las CDE de los participantes del SDE que permita establecer estadísticas.
 j. Crear cuentas de dinero electrónico a los participantes del Sistema de Dinero Electrónico debidamente solicitadas al Banco Central del Ecuador y que cumplan con la normativa que al efecto expida el Banco Central del Ecuador.
 k. Proporcionar información estadística del funcionamiento del SDE.
 l. Las demás establecidas en la presente norma.

2. De los Macro Agentes y los Centros de Transacción

- a. Cumplir todas las condiciones y requisitos para ser calificado como Macro Agente. Los requisitos estarán definidos en el Reglamento para Participantes del SDE expedido por el Banco Central del Ecuador o los requisitos que establezcan para el efecto los Agentes Integradores, según corresponda.
- b. Suscribir un Convenio de Adhesión para participar como Macro Agente en el Sistema de Dinero Electrónico con el Banco Central del Ecuador o con los Agentes Integradores.
- c. Garantizar eficiencia en la red de centros de transacción bajo su responsabilidad para las transacciones y operatividad del SDE.
- d. Entregar información clara y oportuna de las condiciones de acceso al servicio de dinero electrónico a los Usuarios del SDE.
- e. Entregar un servicio efectivo, seguro y disponible para los Usuarios del SDE.
- f. Participar en las iniciativas del Banco Central del Ecuador o de los Agentes Integradores para impulsar el uso del SDE.
- g. Aceptar y aplicar las comisiones de operación y transacción establecidas en la normativa vigente.
- h. Cumplir con los procedimientos establecidos por el Manual de Procedimiento y Operación del SDE (MPODE) expedido por el Banco Central del Ecuador o los que los Agentes Integradores establezcan para el efecto.

3. De los Operadores Tecnológicos de Telecomunicaciones

- a. Suscribir un ACUERDO DE CONEXION con el Banco Central del Ecuador y su operación será regulada conforme la ley vigente y las regulaciones expedidas por el órgano regulador competente.
- b. Entregar un servicio con seguridad, continuidad, eficiencia, transparencia y equidad, que observe los estándares de calidad reconocidos por los organismos competentes.

4. De los Usuarios

- a. Brindar información fidedigna en el momento de activar su cuenta de dinero electrónico, registrar su número de teléfono celular o registrarse como persona jurídica en el SDE y cuando sea requerida por el Banco Central del Ecuador.
- b. Aceptar las tarifas de operación y transacción establecidas en la normativa vigente.
- c. Responder por el uso y manejo de sus transacciones a través del SDE, en los términos previstos por la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y las disposiciones relacionadas.
- d. Cumplir con los procedimientos establecidos para el SDE en sus respectivos Manuales de Procedimiento y Operación del SDE y Reglamento de Participantes del SDE además de los que establezcan para el efecto los Agentes Integradores.
- e. Cumplir con los requisitos y condiciones adicionales que establezca el Agente Integrador para el uso de la PDE a través de sus cuentas de depósitos a la vista en el sistema financiero nacional.

5. Del Agente Integrador

- a. Suscribir un Convenio de Adhesión para participar como Agente Integrador en el Sistema de Dinero Electrónico con el Banco Central del Ecuador.
- b. Ofrecer productos y servicios propios o de terceros a través de sus propios sistemas tecnológicos o a través de la Plataforma de Dinero Electrónico del Banco Central del Ecuador.
- c. Liquidar en el Banco Central del Ecuador todas las transacciones entre Agentes Integradores que se realicen a través de la PDE, así como las transacciones entre CDE y cuentas en entidades del sistema financiero nacional y viceversa.
- d. Registrar en la PDE del Banco Central del Ecuador todas las transacciones que se realicen a través del Sistema de Dinero Electrónico y que no impliquen transacciones entre Agentes Integradores.
- e. Proporcionar a los participantes toda la información necesaria para la operación e integración que aseguren el correcto funcionamiento en el SDE.
- f. Calificar y autorizar las solicitudes de los Macro Agentes interesados presentadas al Agente

Integrador para incorporarse como participante del SDE, sobre la base de la normativa que éste expida para el efecto.

- g. Proporcionar información estadística al Administrador del SDE sobre el funcionamiento del SDE.
- h. Brindar un servicio de atención al cliente oportuno y eficiente.
- i. Proveer canales de servicios que deberán ser previamente autorizados por el Banco Central del Ecuador, en los términos y condiciones que éste defina.
- j. Otras que determine el Administrador del SDE inherentes al mejoramiento del SDE y las demás establecidas en la presente norma.

Art. 9.- Derechos de los Usuarios:

- 1. Acceder a la información necesaria para el correcto funcionamiento en el SDE.
- 2. Contar con un servicio efectivo y disponible del SDE.
- 3. Contar con un servicio de atención al cliente oportuno y eficiente.
- 4. Los demás que se establecen en el marco normativo sobre la protección de los derechos de los usuarios.

CAPITULO II
CUENTAS EN EL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO

Art. 10.- Tipos de cuentas en el Sistema de Dinero Electrónico:

Por segregación de funciones y perfiles de los participantes del Sistema de Dinero Electrónico se definen los siguientes tipos de cuentas:

- a. De Administrador
- b. De Agente Integrador
- c. De Macro Agente
- d. De Usuario Persona Jurídica
- e. De Usuario Persona Natural

La operación de las referidas cuentas se circunscribirá a las actividades inherentes y autorizadas a cada uno de los Participantes dentro del Sistema de Dinero Electrónico, establecidas en la normativa vigente para el SDE.

Las cuentas en entidades del sistema financiero nacional (Agentes Integradores) registradas en la PDE, forman parte del SDE y se sujetarán a la normativa respectiva vigente.

CAPITULO III
TRANSACCIONES Y CASOS DE USO

Art. 11.- Transacciones:

- 1. Dentro del Sistema de Dinero Electrónico se podrá operar mediante dispositivos electrónicos, electromecánicos, móviles o fijos, computadores, tarjetas inteligentes y otros dispositivos que incorpore la tecnología y que se integren al SDE.
- 2. Los Usuarios del Sistema de Dinero Electrónico podrán realizar transacciones con los casos de uso disponibles en el Sistema.

Art. 12.- Casos de Uso: a continuación se detallan los casos de uso disponibles para los Usuarios del SDE.

- 1. Activación de Cuenta de Dinero Electrónico (CDE) y habilitación de monederos
 - a. Una persona natural o jurídica para activar una CDE deberá registrar sus datos con el Banco Central del Ecuador, mediante cualquier dispositivo activado con un Operador Tecnológico integrado

- a. la Plataforma de Dinero Electrónico o a los canales tecnológicos disponibles.
- b. Los Usuarios que deseen podrán llamar al Contact Center o acercarse a una Mesa de Ayuda respectiva del Sistema de Dinero Electrónico para recibir soporte para la Activación de su cuenta.
- c. La CDE de una persona natural o jurídica tendrá asociada como identificador principal el número de cédula de identidad, cédula de ciudadanía o RUC, según corresponda.
- d. El Administrador del SDE se reservará el derecho de activación de cuentas de usuarios que no se hayan autenticado debidamente, que tengan prohibiciones legales o estén dentro de las listas de información o bases de datos nacionales e internacionales a las que tengan acceso, en función de los resultados arrojados por el proceso de debida diligencia.
- e. El Usuario tendrá un monedero principal asociado a su CDE y podrá habilitar monederos adicionales, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Participantes del SDE emitido por el Banco Central del Ecuador.
- f. El identificador del monedero de la CDE será el número de cédula de identidad o cédula de ciudadanía.
- g. Dentro del Manual de Procedimiento y Operación del SDE se deberán establecer los mecanismos para habilitar y deshabilitar monederos de las Cuentas de Dinero Electrónico.

2. Desactivación de Cuenta de Dinero Electrónico

- a. Todas las personas naturales o jurídicas usuarias del SDE, podrán el momento que lo requieran, desactivar de forma provisional o definitiva, su Cuenta de Dinero Electrónico. Para el efecto podrán llamar al Contact Center, acercarse a una Mesa de Ayuda o realizar la solicitud a través de la página web del Banco Central del Ecuador, y recibir soporte para la desactivación de su cuenta.
- b. El Administrador del SDE, de considerarlo necesario podrá iniciar de oficio el procedimiento para la desactivación provisional o definitiva en cualquiera de los casos previstos en el Reglamento de Participantes del SDE respectivo, de conformidad con las normas de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y las disposiciones relacionadas.
- c. La desactivación provisional es la acción mediante la cual el Usuario Persona Natural o Jurídica o el Administrador del SDE con causa debidamente justificada desactiva una CDE, por un período de tiempo definido, pudiendo ésta ser reactivada o desactivada definitivamente.
- d. La desactivación definitiva es la acción mediante la cual el Usuario Persona Natural o Jurídica o el Administrador del SDE con causa debidamente justificada, desactiva una CDE de forma definitiva.

3. Registro de un número de teléfono celular

- a. Para realizar transacciones en la PDE con cuentas en entidades del sistema financiero nacional que sean Agentes Integradores, se deberá registrar el número celular del usuario persona natural a través de los mecanismos que ofrezca el propio agente integrador o a través de la PDE.
- b. El Administrador del SDE y los Agentes Integradores se reservarán el derecho de registro de números de teléfonos celulares que no se hayan autenticado debidamente, que tengan prohibiciones legales o estén dentro de las listas de información o bases de datos nacionales e internacionales a las que tengan acceso, en función de los resultados arrojados por el proceso de debida diligencia.
- c. Dentro del Manual de Procedimiento y Operación del SDE se deberán establecer los mecanismos para habilitar y deshabilitar el registro del número de teléfono celular.

4. Registro de persona jurídica

- a. Para realizar transacciones en la PDE con cuentas en entidades del sistema financiero nacional que sean Agentes Integradores se deberá registrar el usuario persona jurídica a través de los mecanismos que ofrezca el propio agente integrador o a través de la PDE.
- b. El Administrador del SDE y los Agentes Integradores se reservarán el derecho de registro de personas jurídicas que no se hayan autenticado debidamente, que tengan prohibiciones legales o estén dentro de las listas de información o bases de datos nacionales e internacionales a las que tengan acceso, en función de los resultados arrojados por el proceso de debida diligencia.
- c. Dentro del Manual de Operación y Procedimientos del SDE se deberán establecer los

mecanismos para habilitar y deshabilitar el registro de personas jurídicas.

5. Carga de dólares en una Cuenta de Dinero Electrónico

- a. El Usuario que tenga una Cuenta de Dinero Electrónico podrá en cualquiera de los Centros de Transacción autorizados por el Banco Central del Ecuador o por los Agentes Integradores, cargar dólares de los Estados Unidos de América a su monedero.
- b. La Carga de dólares de los Estados Unidos de América a una CDE podrá tener al menos los siguientes casos de uso:
 - i. Carga de dólares de los Estados Unidos de América en un Centro de Transacción a una CDE.
 - ii. Servicio de uso de cajero automático asociado al SDE para Carga de dólares de los Estados Unidos de América a una CDE.

6. Descarga de dólares de una Cuenta de Dinero Electrónico

- a. El Usuario que tiene una Cuenta de Dinero Electrónico, podrá en cualquiera de los Centros de Transacción autorizados por el Banco Central del Ecuador o por los Agentes Integradores descargar dólares de los Estados Unidos de América, desde su monedero.
- b. Únicamente el Usuario titular del monedero podrá realizar la descarga de dinero.
- c. La Descarga de dólares de los Estados Unidos de América de una CDE podrá tener al menos los siguientes casos de uso:
 - i. Descarga de dólares de los Estados Unidos de América en un Centro de Transacción de una CDE.
 - ii. Servicio de uso de cajero automático asociado al SDE para Descarga de dólares de los Estados Unidos de América de una CDE.

7. Giro nacional

- a. Es la transacción que permite a un Usuario Persona Natural o Jurídica enviar dólares de los Estados Unidos de América desde su Cuenta de Dinero Electrónico o cuenta del sistema financiero nacional registrada en la PDE a otra persona natural que no dispone de cuentas, para que lo retire en cualquier Centro de Transacción autorizado por el Banco Central del Ecuador o los Agentes Integradores.
- b. El giro nacional de una CDE podrá tener los siguientes casos de uso:
 - i. Giro nacional de una CDE de una persona natural o jurídica a una persona natural sin CDE.
 - ii. Giro nacional de una cuenta del sistema financiero nacional registrada en la PDE de una persona natural o jurídica a una persona natural.

8. Remesas de dinero desde el exterior

- a. Se considera como remesas de dinero desde el exterior a aquellas transacciones que se envían desde el exterior y se reciben en una Cuenta de Dinero Electrónico de un Usuario Persona Natural o en una cuenta en entidades del sistema financiero nacional.
- b. Las Remesas de dinero del exterior podrá tener los siguientes casos de uso:
 - i. Remesas de dinero del exterior a una CDE de persona natural.
 - ii. Remesas de dinero del exterior a una cuenta del sistema financiero nacional registrada en la PDE de persona natural.

9. Transferencias desde y hacia cuentas en el sistema financiero nacional

- a. El Usuario que mantenga una Cuenta de Dinero Electrónico, podrá transferir dólares de los Estados Unidos de América a cuentas en el sistema financiero nacional, así como recibir transferencias de cuentas del sistema financiero nacional.

b. Todo usuario del sistema financiero nacional podrá transferir dólares de los Estados Unidos de América a una Cuenta de Dinero Electrónico activa de cualquier Usuario.

c. La transferencia de dinero electrónico de una CDE podrá tener los siguientes casos de uso:

i. Transferencia desde una CDE de persona natural o jurídica a una cuenta de persona natural o jurídica en el sistema financiero nacional.

ii. Transferencia desde una cuenta de persona natural o jurídica del sistema financiero nacional a una CDE de cualquier Usuario.

10. Solución de Pago

a. Es la transacción que permite al Usuario que mantiene una Cuenta de Dinero Electrónico (CDE) o una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE, pagar o enviar dólares de los Estados Unidos de América a otros usuarios de una Cuenta de Dinero Electrónico o una cuenta del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

b. La Solución de Pago de Dinero Electrónico podrá tener los siguientes casos de uso:

i. Pago desde una CDE a otra CDE.

ii. Pago desde una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a una CDE.

iii. Pago desde una CDE a una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

iv. Pago desde una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a otra cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a través de la PDE.

v. Pago de tributos, productos, o servicios de entidades o instituciones públicas, empresas públicas y de los GAD, desde una CDE.

vi. Pago de tributos, productos, o servicios de entidades o instituciones públicas, empresas públicas y de los GAD, desde una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a través de la PDE.

vii. Pago de servicios básicos desde una CDE.

viii. Pago de servicios básicos desde una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a través de la PDE.

ix. Pago masivo desde una CDE de persona jurídica o natural con RUC obligada a llevar contabilidad a varias CDE o cuentas en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

x. Pago masivo desde una cuenta del sistema financiero nacional registrada en la PDE a varias CDE o cuentas en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

11. Solución de Cobro

a. El Usuario Persona Natural con RUC o la Persona Jurídica que mantengan Cuentas de Dinero Electrónico o cuentas en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE, podrán gestionar cobros en línea o programados por los servicios o productos brindados, previa autorización del cliente.

b. La Solución de Cobro de Dinero Electrónico podrá tener los siguientes casos de uso:

i. Cobro autorizado programado a una CDE de persona natural o jurídica.

ii. Cobro en línea de una CDE de persona natural con RUC a una CDE de persona natural o jurídica.

iii. Cobro en línea de una CDE de persona jurídica a una CDE de persona natural o jurídica.

iv. Cobro en línea de una CDE de persona jurídica a una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

v. Cobro en línea que realiza una persona jurídica desde su cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE a una CDE.

vi. Cobro en línea que realiza una persona natural con RUC a una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la PDE.

vii. Cobro de Combustible a una CDE de persona natural o jurídica.

viii. Cobro de Combustible a una cuenta en entidades del sistema financiero nacional registrada en la

PDE.

12. Consulta de Saldo y Movimientos

El Usuario que disponga de una CDE, podrá revisar en línea mediante la generación de un reporte, el detalle del saldo y movimientos de su cuenta y monederos, previa validación de identidad mediante el ingreso de su clave personal a través del dispositivo móvil, página web u otros mecanismos que en lo posterior implemente el Banco Central del Ecuador.

13. Cambio de parámetros de seguridad

El Usuario que disponga de una CDE, un número de teléfono celular registrado o una persona jurídica registrada, podrá realizar el cambio de parámetros, como mecanismo de seguridad mediante su dispositivo móvil o la página web que implemente el Banco Central del Ecuador o los Agentes Integradores.

14. Certificado de CDE

El Usuario que disponga de una CDE, podrá solicitar la certificación del saldo promedio, movimientos y propiedad de su Cuenta de Dinero Electrónico en el Banco Central del Ecuador.

CAPITULO IV TARIFAS Y COMISIONES

Art. 13.- Tarifas de los Participantes del Sistema de Dinero Electrónico: Las tarifas por transacción y casos de uso del Sistema de Dinero Electrónico son las siguientes:

TARIFARIO DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO

SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (los valores por tarifas incluyen IVA cero)

Nota: Para leer Tablas, ver Registro Oficial 857 de 7 de Octubre de 2016, página 45.

Art. 14.- Sistema de Comisiones de los Participantes del Sistema de Dinero Electrónico: el Macro Agente de acuerdo a sus condiciones de negocio establecerá el mecanismo de remuneración a los Centros de Transacción. Las comisiones por transacción y casos de uso del Sistema de Dinero Electrónico son las siguientes:

COMISIONES DEL SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO

SISTEMA DE DINERO ELECTRONICO (los valores por comisión no incluyen IVA)

Nota: Para leer Tablas, ver Registro Oficial 857 de 7 de Octubre de 2016, página 47.

CAPITULO V MONTOS TRANSACCIONALES APLICABLES A LAS CUENTAS DE DINERO ELECTRONICO

Art. 15.- Monto transaccional: los montos máximos y mínimos que en total de transacciones se podrán realizar en las cuentas de Dinero Electrónico de los Participantes del SDE, son:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 857 de 7 de Octubre de 2016, página 48.

Los detalles de transacción por cada caso de uso dentro de los rangos establecidos en esta Resolución y la clasificación correspondiente serán definidos en el Reglamento de Participantes del SDE emitido por el Banco Central del Ecuador.

Los límites a los montos transaccionales que se realicen a través de las cuentas en entidades del sistema financiero nacional a través de la PDE estarán definidos por las políticas internas de cada Agente Integrador.

Art. 16.- Monto de carga y descarga: los montos máximos y mínimos para realizar cargas y descargas en las cuentas de Dinero Electrónico de los Participantes del SDE son:

Nota: Para leer Cuadro, ver Registro Oficial 857 de 7 de Octubre de 2016, página 49.

Los detalles de transacción por cada caso de uso dentro de los rangos establecidos en esta Resolución serán definidos en el Reglamento de Participantes del SDE emitido por el Banco Central del Ecuador.

CAPITULO VI
DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DE DELITOS Y DEBIDA DILIGENCIA APLICABLE A LAS CUENTAS DE DINERO ELECTRONICO ADMINISTRADAS POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

Art. 17.- Personas Jurídicas: el Banco Central del Ecuador previo a que permita la participación de las personas jurídicas en el Sistema de Dinero Electrónico (SDE), por medio de sus representantes legales o quienes se encuentren facultados, solicitará autorización expresa en el momento de su enrolamiento en el referido sistema, para que pueda obtener de aquellas la siguiente información:

1. Registro Unico de Contribuyentes mismo que para el efecto de la participación de la persona jurídica deberá ser actualizado a la fecha de su registro en el SDE;
2. Razón social;
3. Objeto social;
4. Domicilio de la persona jurídica;
5. Número de teléfono y correo electrónico;
6. Actividad económica;
7. Nombres y apellidos completos del representante legal o apoderado; y, el tipo y número de documento de identificación;
8. Constancia de las obligaciones cumplidas con el Servicio de Rentas Internas;
9. Declaración de origen lícito de recursos;
10. Nómina actualizada de socios o accionistas, en la que consten los montos de acciones o participaciones, proporcionada por el órgano de control competente;
11. Certificado de cumplimiento de obligaciones, proporcionado por el órgano de control competente;
12. Los estados financieros del ejercicio económico anterior presentados ante el órgano de control competente; y,
13. Constancia de revisión de listas de información nacionales e internacionales a las que tenga acceso.

Art. 18.- Personas naturales con RUC obligadas a llevar contabilidad: el Banco Central del Ecuador previo a que permita la participación de las personas naturales con RUC obligadas a llevar contabilidad en el Sistema de Dinero Electrónico (SDE), solicitará autorización expresa en el momento de su enrolamiento en el referido sistema, para que pueda obtener de aquellas la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos;
2. Lugar y fecha de nacimiento;
3. Número de identificación: cédula de ciudadanía o de identidad;
4. Registro Unico de Contribuyentes, RUC;
5. Razón social;
6. Actividad económica;
7. Cantón y domicilio de la persona;
8. Número de teléfono y correo electrónico;

9. Constancia de las obligaciones cumplidas con el Servicio de Rentas Internas;
 10. Declaración de origen lícito de recursos; y,
 11. Constancia de revisión de listas de información nacionales e internacionales a las que tenga acceso.

Art. 19.- Convenios: el Banco Central del Ecuador deberá efectuar y celebrar todos los convenios que permitan gestionar la debida diligencia, con el fin de obtener la información acerca de la identidad de la persona jurídica y su representante legal.

Art. 20.- Actualización: la información solicitada en este Capítulo será actualizada con una periodicidad que será definida por la Gerencia General del Banco Central del Ecuador.

Art. 21.- Cuentas en las Entidades del Sistema Financiero: las transacciones que se realicen a través de las cuentas en entidades del sistema financiero nacional registradas en la PDE estarán sujetas a la normativa vigente en la materia.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Corresponde a los Participantes asumir la responsabilidad por el origen y destino lícito de los fondos tramitados a través del SDE.

Sin perjuicio de la aplicación de controles operativos y monitoreo de las transacciones realizadas a través del SDE, el Banco Central del Ecuador o los Agentes Integradores no asumirán responsabilidad alguna sobre el origen o destino de las órdenes de pago y valores compensados y liquidados en el SDE.

SEGUNDA.- El Banco Central del Ecuador no asumirá responsabilidad alguna respecto de las fallas que presenten las plataformas tecnológicas de las entidades participantes o respecto de los daños que éstas puedan sufrir por su participación en el SDE o en cualquier otro aspecto relacionado, así como los que se deriven de su uso inadecuado.

TERCERA.- El Banco Central del Ecuador podrá suspender temporalmente la intervención de cualquier Participante en el SDE ante un pronunciamiento público de autoridad competente, respecto de su operatividad.

CUARTA.- El incumplimiento de las disposiciones de esta Resolución, por parte de los Participantes del SDE, será informado por el Banco Central del Ecuador a los organismos de control, lo que no exime a dicha entidad de su responsabilidad sancionatoria en el ámbito de sus competencias.

QUINTA.- Facúltase al Banco Central del Ecuador a celebrar convenios de adhesión, acuerdos de conexión y demás documentos con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que permitan estructurar y fortalecer el SDE.

SEXTA.- El Banco Central del Ecuador, con el fin de garantizar la sostenibilidad y seguridad del SDE, podrá deshabilitar casos de uso.

SEPTIMA.- Las transacciones realizadas con dinero electrónico por parte del Banco Central del Ecuador no son consideradas servicios financieros.

OCTAVA.- En virtud de la legislación vigente que dispone la devolución del impuesto al valor agregado por uso de los medios electrónicos de pago en dinero electrónico al consumidor final de bienes o servicios, se establece que las devoluciones que realice el Servicio de Rentas Internas a través de la plataforma de dinero electrónico, para este fin, tengan tarifa cero.

NOVENA.- Las personas jurídicas y las personas naturales con RUC obligadas a llevar contabilidad que voluntariamente se enrolen al Sistema de Dinero Electrónico lo harán a través de la suscripción

física o electrónica de los "Términos y Condiciones de la Persona Jurídica y/o Persona Natural con RUC obligada a llevar contabilidad", en el que se establecen las estipulaciones bajo las cuales el Administrador del SDE permitirá que el usuario utilice el SDE como un medio de pago para gestión de su actividad económica.

DECIMA.- Los Agentes Integradores podrán establecer acuerdos entre sí que permitan a sus clientes realizar transacciones de retiro y depósito.

DISPOSICION REFORMATORIA UNICA.- Sustitúyase en la resolución No. 260-2016-M de 29 de junio de 2016, el artículo 1, literal b, por el siguiente: "En el caso de las entidades del sector financiero popular y solidario, estar ubicadas dentro de los segmentos 1, 2, 3, 4 y 5, de acuerdo al listado validado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICION DEROGATORIA UNICA.- Deróguense las resoluciones No. 005-2014-M de 6 de noviembre de 2014; No. 064-2015-M de 16 de abril de 2015; No. 105-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 106-2015-M de 22 de julio de 2015; No. 109-2015-M de 23 de julio de 2015; No. 252-2016-M de 14 de junio de 2016; y, No. 258-2016-M de 29 de junio de 2016, así como las demás resoluciones que sean de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente resolución.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los Agentes Integradores que se vinculen al SDE pondrán en operación un sistema en línea que permita realizar débitos y créditos directamente de las cuentas de sus clientes en la respectiva entidad financiera dentro de los siguientes plazos:

1. Un año para las entidades de los sectores financiero público y privado y las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1 y 2.
2. Tres años para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 3, 4 y 5.

SEGUNDA.- Todas las actuaciones de los Participantes del SDE y del Banco del Central del Ecuador en el Sistema de Dinero Electrónico realizadas al amparo de la resolución No.005-2014-M y sus reformas, se regirán por esta resolución.

DISPOSICION FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNIQUESE.- Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 29 de agosto de 2016.

EL PRESIDENTE,

f) Econ. Miguel Ruiz Martínez.

Proveyó y firmó la resolución que antecede, el economista Miguel Ruiz Martínez, Delegado del Presidente de la República -Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, conforme a lo establecido en el artículo 7 de las Normas para el Funcionamiento de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 29 de agosto de 2016.- LO CERTIFICO.

SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO

f.) Ab. Ricardo Mateus Vásquez.

SECRETARIA Administrativa.- JUNTA DE POLITICA Y REGULACION MONETARIA Y FINANCIERA.- Quito, 30 de agosto de 2016.- Es copia del documento que reposa en los archivos de la Junta.- Lo certifico.- f.) Ab. Ricardo Mateus Vásquez.

Guayaquil, 15 de Febrero del 2016

Ingeniera Norma Rosero Ayala,

Presente.-

Por medio de la presente pongo en su conocimiento que me encuentro en el desarrollo de mi tesis de grado, con el siguiente tema: "DINERO ELECTRONICO Y SU APLICACIÓN EN LOS PAGOS DE DIVIDENDOS DE CREDITO AUTOMOTRIZ, EN LA EMPRESA PORTCOLL S.A."

Para lo cual solicito su autorización para tomar información de nuestra empresa y aplicarla al estudio que estoy realizando, que va enfocado en la reducción de los índices de mora adoptando el dinero electrónico como medio de pago. Para el desarrollo de este estudio necesito su autorización para el utilizar la siguiente información:

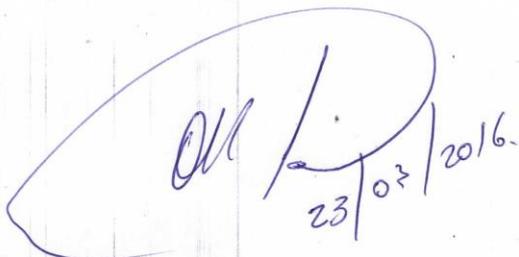
- ✦ Naturaleza del negocio y actividad económica
- ✦ Sistemas de cobro y canales de pago
- ✦ Estructura del departamento de cobranzas
- ✦ Condiciones de pago y consecuencias de la mora
- ✦ Índices aproximados de morosidad
- ✦ Perfiles de clientes
- ✦ Colocación mensual (cantidad aproximada de créditos nuevos)

El uso de esta información será estrictamente para el desarrollo de mi investigación, por lo cual quedo de antemano muy agradecido para poder utilizarla,

Quedo de usted,

Atentamente


Edmundo Vicente Martín Vanegas
C.I. 0917122004


23/02/2016