



Lograr un Enfoque Ecosistémico para los Pagos Digitales en Colombia

27 de enero de 2015



Introducción

El objetivo del evento era discutir los beneficios y desafíos de un enfoque ecosistémico para los pagos digitales en Colombia. El evento se enfocó principalmente en la manera como el gobierno, el sector privado y las organizaciones de desarrollo pueden trabajar conjuntamente para diseñar, desarrollar y apoyar los pagos digitales de una manera sostenible en el país como parte de una estrategia más amplia en el área de servicios financieros digitales. La discusión puso atención en particular a los componentes propios del enfoque ecosistémico, los requerimientos de adopción, elementos facilitadores de leyes y regulación, oportunidades de colaboración, y tecnologías de pagos para reducir el uso de efectivo e incrementar el acceso a servicios financieros. En el evento que se llevó a cabo en el hotel JW Marriot en la ciudad de Bogotá participaron aproximadamente cerca de 80 representantes del Gobierno, al igual que entidades del sector bancario, de comercio y las telecomunicaciones.

El evento comenzó con unas palabras de bienvenida por parte de Tatyana Orozco, Directora del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), y Beth Porter, Asesora de la Alianza Better than Cash. La Sra. Orozco señaló que aproximadamente 3 millones de familias Colombianas son beneficiarias del programa del gobierno “Más Familias en Acción” de las cuales, 2.7 millones están bancarizadas y reciben sus beneficios por medios digitales. La Sra. Orozco también afirmó que la transición hacia un ecosistema de pagos digitales es clave en el contexto Colombiano para poder realizar una transición exitosa hacia una sociedad equitativa y en paz.

La Sra. Beth Porter observó que en el diagnóstico sobre el avance de Colombia hacia pagos electrónicos, se destacó que el 69% del valor de las transacciones mensuales en el país se hacen de manera electrónica. Sin embargo, el país aún tiene que avanzar ya que en términos de volumen, solo el 9.7% del total de las transacciones mensuales se llevan a cabo por estos medios. Los estudios de casos proporcionan información útil para garantizar que el cambio traiga los beneficios previstos. Por ejemplo, el caso de Pagos Seguros en Línea de ACH revela la importancia del liderazgo del gobierno, y la capacidad del sector privado de colaborar, y el caso de La Federación de Cafeteros muestra que el uso de pagos electrónicos a través de las tarjetas inteligentes pueden ofrecer ahorros de costos importantes, pero para realizar beneficios de inclusión financiera para los usuarios, necesitan incorporar estas consideraciones en el diseño de los productos. La Sra. Porter señaló que el objetivo del evento era reunir a los diferentes actores del ecosistema para determinar cómo hacer la transición más fácil y más rápida y producir los máximos beneficios para los distintos grupos de interés.

Durante la bienvenida, se destacó el compromiso por parte de Colombia en el tema de la inclusión financiera y específicamente en la transición de pagos en efectivo a pagos electrónicos.

Entendiendo el Enfoque Ecosistémico para los Pagos Digitales

En esta sesión Jeffrey Bower, Consultor de Gerencia de Programa para la Alianza Better than Cash, hizo una breve presentación para ilustrar los componentes de un ecosistema inclusivo de pagos digitales. El Sr. Bower resaltó que “Los beneficios para los gobiernos, las organizaciones de desarrollo, las compañías y los consumidores de hacer la transición de pagos en efectivo a pagos electrónicos incluyen menores costos de transacción, mayor transparencia, transacciones financieras más seguras, acceso a nuevos clientes, y mayor inclusión financiera cuando se hacen correctamente”.

Estableciendo las Bases: Un análisis de la Experiencia de los Pagos Digitales en Colombia

Beatriz Marulanda, Asociada de Bankable Frontier Associates y directora de los trabajos realizados por la Alianza Better than Cash en Colombia, moderó el primer panel de la mañana. Los panelistas en esta sesión fueron Julián Medina Mora, Gerente Financiero de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia; Gustavo Vega, Presidente de ACH Colombia; y Joaquín Bernal, Subgerente de Sistemas de Pago y Operación Bancaria del Banco de la República.

La Sra. Marulanda afirmó que el propósito del diagnóstico sobre Colombia tenía tres propósitos principales. Primero, establecer una matriz de pagos para lograr entender de una manera más eficiente como estos funcionan en Colombia. Segundo, esclarecer cómo un país hace la transición de pagos en efectivo a pagos electrónicos. Finalmente, entender las características y profundidad con la cual Colombia puede hacer esa transición, empezando por los pagos masivos. También se destacó la relevancia de los estudios de caso realizados acerca de la experiencia de la Federación de Cafeteros con la cedula cafetera y de ACH con la plataforma PSE.

El panel se centró alrededor de tres temas principales: los beneficios de hacer la transición hacia pagos digitales, las barreras para que los pagos digitales no hayan logrado una mayor penetración y elementos que permitirían avanzar el uso de medios digitales de pago en Colombia.

En general, los participantes destacaron el papel del gobierno como un impulsador muy importante, al realizar los pagos públicos y de seguridad social por medios electrónicos. El Sr. Vega resaltó que actualmente aproximadamente 1.6 millones de pagos de impuestos a la DIAN¹ se hacen de manera electrónica, lo que equivale a un total de 21 billones de pesos. Los beneficios de hacer la transición a pagos digitales se identificaron en términos de eficiencia, costo, seguridad y trazabilidad. El Sr. Vega, por ejemplo, destacó que los pagos en ACH han aumentado en un 40% desde 2012. El Sr. Medina, por su lado, resaltó que 85 mil millones de pesos en fungicidas y fertilizantes fueron distribuidos a los cafeteros durante la ola invernal, lo cual no hubiera sido posible sino se hubieran hecho por medios digitales. La Federación pudo hacer los desembolsos en solo 4 días y logro ahorrar 18 mil millones de pesos en la distribución de dichos pagos.

En cuanto a los retos y dificultades en la adopción de pagos digitales, los tres panelistas identificaron dos limitantes principales: primero, la falta de confianza en el sistema y segundo, la gran informalidad de la economía Colombiana en general. Por ejemplo, La economía informal en Colombia es el doble de la del Perú.

Actualmente, es un gran reto que los usuarios confíen en el sistema. Construir esta confianza es una gran barrera psicológica que es difícil de superar, sin embargo a medida que entren más jugadores en el sistema, y que este funcione, eso generará más confianza. En cuanto a la informalidad de la economía, la mayor preocupación por parte de los usuarios es que a medida que hagan sus transacciones de manera electrónica, estas se hagan visibles para el estado y puedan llegar a ser sujetas de fiscalización.

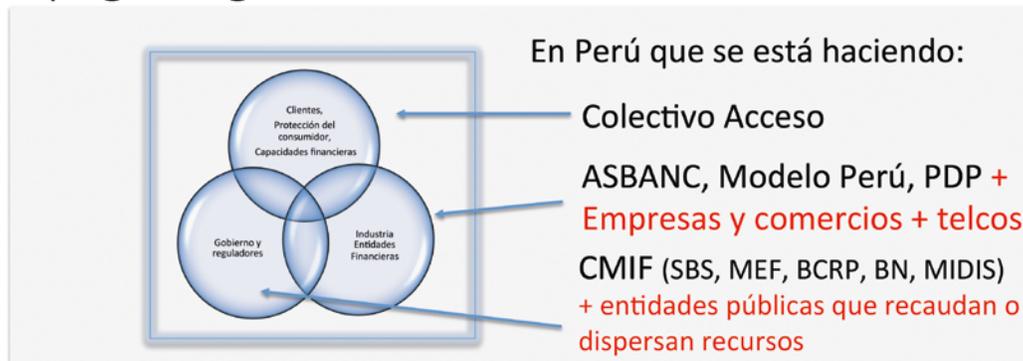
Otros limitantes que fueron identificados fueron la falta de acceso a nuevas tecnologías, tema en donde se ha mejorado pero aún queda mucho por avanzar, la seguridad de los pagos y el hecho de que este tema está muy enfocado en los segmentos bancarizados de la sociedad. El Sr. Vega resaltó que se tiene que analizar más como se puede llegar a través de pagos electrónicos a los sectores no bancarizados de la sociedad colombiana.

Finalmente, los panelistas identificaron el establecimiento de estándares de operación para todos los actores en el sistema y el desarrollo de una regulación conductiva, como elementos principales para que pueda haber una mayor penetración de pagos digitales en el país. El Sr. Medina también resaltó la importancia de trabajar con nuevas tecnologías y gestión del conocimiento para desarrollar nuevos productos que le permita crecer a los microempresarios y mantener los riesgos para las instituciones financieras bajos.

Construyendo un Ecosistema Efectivo: Análisis y Experiencia

A este segundo panel de la mañana fueron invitados la Sra. Carolina Trivelli, Gerente del Proyecto de Dinero Electrónico para ASBANC en Peru; la Sra. Maritza Pérez, Vicepresidenta Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo del Banco Davivienda; y el Sr. David Salamanca, Director General de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda. Este panel fue moderado por el Sr. Camilo Téllez, Especialista en el Sector Financiero para la Alianza Better than Cash.

Pero para movernos hacia un ecosistema de pagos digitales.....necesitamos más



- Acuerdos entre participantes y entre emisores (diversos).
- Políticas activas de pagos digitales (gobiernos, empresas, cadenas de valor)
- Esfuerzos focalizados de incorporación del nuevo canal en circuitos y grupos de clientes definidos (jóvenes, microempresarios, ...)
- Capilaridad del sistema, redes adquisiciencia, etc.

Y más: información, ejemplos, educación financiera...



La Sra. Trivelli llevó a cabo una presentación sobre el Proyecto de Dinero Electrónico, denominado Modelo Perú. El Modelo Perú es una iniciativa de colaboración entre entidades financieras a favor de la inclusión financiera. La Sra. Trivelli destacó que las entidades financieras en Perú se dieron cuenta que trabajando individualmente sería imposible generar las sinergias y la escala necesaria. Esta iniciativa “apuesta por el desarrollo de todo el ecosistema de pagos electrónicos: incorporando nuevos actores, educando financieramente, generando capacidades financieras e integrando el sistema tradicional con este nuevo canal”.

La Sra. Trivelli también indicó que tiene que haber una voluntad de hablar por parte de organizaciones de protección a consumidores, gobierno y reguladores, e instituciones financieras. Estos tres grupos tienen que desarrollar una hoja de ruta conjunta, los diálogos bilaterales no son eficientes para lograr avanzar en este tema, es necesario que haya colaboración para que haya un espacio para la competencia a futuro.

Los retos principales para el Modelo Perú son que el dinero electrónico pueda circular sin necesidad de volverlo a cambiar a efectivo, mejorar los niveles de seguridad de transacciones para usuarios e instituciones e incorporar a más empresas privadas y entidades públicas al sistema.

Después de esta primera presentación, Maritza Pérez presentó los resultados de un proyecto piloto llamado “Cashless Society” que el Banco Davivienda ha llevado a cabo desde el año 2011. Davivienda por medio de su plataforma Daviplata ha hecho el esfuerzo para que todo el municipio de Concepción, Antioquia en Colombia haga la transición hacia pagos electrónicos.

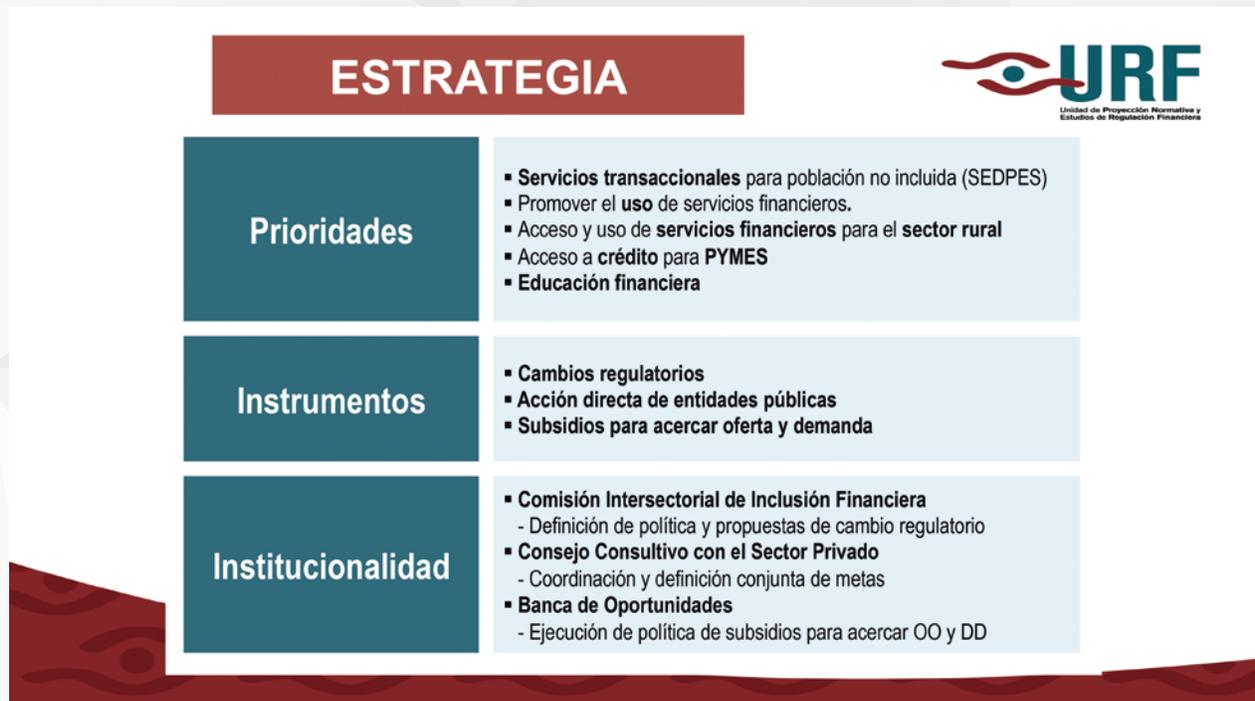
Desde 2012, Davivienda ha estado involucrado en la transición hacia pagos electrónicos trabajado en colaboración con el Departamento para la Prosperidad Social para el pago de los subsidios del programa Mas Familias en Acción y con la Unidad de Víctimas del Gobierno Nacional de la República.

La Sra. Pérez destacó que a finales de 2014, 2.9 millones de clientes estaban inscritos en el sistema. Además resaltó que los usuarios pueden recibir remesas del exterior y pueden aplicar para microseguros a través de su teléfono móvil. Sin embargo, la Sra. Pérez afirmó que es necesario ser más activos en la construcción de un ecosistema que incluya a todos los actores como las empresas públicas, el gobierno, la empresa privada, comercio, las instituciones financieras y los usuarios. La Sra. Pérez resalto que “Daviplata solo no puede hacer el desarrollo de la inclusión financiera ni hacer todo lo necesario para los clientes”.

Además, resaltó la importancia de establecer unas reglas y normas comunes que aseguren la transparencia y confiabilidad del sistema. De esta manera se podrán desarrollar más productos que les brinden más valor a los usuarios. Si los usuarios no ven el valor de usar el sistema, no van a estar dispuestos a usarlo.



Este segundo panel terminó con una presentación de David Salamanca acerca de la visión del Ministerio de Hacienda respecto a la transición hacia un ecosistema de pagos digitales. El Sr. Salamanca destacó el papel del gobierno en la inclusión financiera al canalizar los pagos de subsidios a través de las instituciones financieras y el papel de la Banca de las Oportunidades para llegar a zonas geográficamente remotas y sin acceso a servicios financieros.



Estrategia de Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera. Presentado por David Salamanca.

Aunque se destacó el papel de la regulación, el Sr. Salamanca señaló que esta es solo uno de los componentes. Es crucial crear un sistema en donde se genere un valor agregado para todos los usuarios a lo largo de la cadena. En Colombia la gran mayoría de cuentas siguen siendo usadas solo para recepción de recursos. Es importante generar posibilidades de uso como transferencias de persona a persona y a comercios, esto influirá en el éxito del sistema.

El Sr. Salamanca identificó tres puntos importantes para avanzar en la construcción de un ecosistema de pagos digitales:

1. Identificar las barreras regulatorias
2. Fijar metas conjuntas con el sector privado en términos de uso, acceso geográfico y números. Es necesario que haya responsabilidad mutua
3. El gobierno necesita seguir interviniendo directamente para lograr acercar la oferta a la demanda.

Anuncio del Ministerio de Hacienda: Compromisos del Gobierno



El Viceministro Técnico de la cartera para el Ministerio de Hacienda de la República de Colombia, Andrés Escobar, hizo un anuncio en donde afirmó el compromiso de Colombia para seguir profundizando la transición hacia pagos digitales y unirse como país miembro a la Alianza Better than Cash:

“Debido a que reconocemos los beneficios de los pagos electrónicos para los individuos, los negocios y la economía en conjunto, continuamos definiendo regulaciones y apoyando el uso más amplio de pagos electrónicos en la economía. Convertirnos en un país miembro de la Alianza

Better Than Cash nos conecta con otros países alrededor del mundo que reconocen los beneficios de los pagos electrónicos para una mayor eficiencia y transparencia, y como un recurso para promover una mayor inclusión financiera.”

El anuncio en el cual el gobierno entero se unió a la Alianza Better Than Cash construye sobre el compromiso inicial del Departamento de Prosperidad Social (DPS), como uno de los primeros miembros de la Alianza. “El Departamento de Prosperidad Social está orgulloso de haber tenido un papel destacado dentro de Colombia en utilizar pagos electrónicos como una vía a la inclusión financiera”, dijo Tatyana Orozco de la Cruz, Directora DPS.

Cierre de Sesión Pública

La sesión pública de la jornada fue cerrada por Mariana Escobar, Vicedirectora del DPS, en donde agradeció a la Alianza Better than Cash, al Ministerio de Hacienda y a todos los participantes que asistieron al evento.

Apéndice I

Lograr un Enfoque Ecosistémico para los Pagos Digitales en Colombia

Lista de Asistentes

LAST NAME	FIRST NAME	ORGANIZATION	TITLE
ABELLA	Sandra	International Finance Corporation	Especialista en Inclusión Financiera
ALBAN	Andrés	Conexred	Presidente
ALONSO	Gloria	Banco de la República	Directora de Inclusión Financiera
ÁLVAREZ	Juliana	Banca de las Oportunidades	Directora
APARICIO	María	Federación de Cafeteros	Secretaria General
ARANGO ZUÑIGA	Carlos Enrique	Coca Cola Femsa	Gerente de Contraloría y Tesorería d KOF Colombia
BELLO	Nelson	Banco de Bogotá	Gerente CEO FNC
BERNAL	Joaquin	Banco de la República	Subgerente Operación Bancaria
BERRIO	Juan Camilo	Asobancario	Director de Inclusión Financiera
BLANCO	Juan	Better Than Cash Alliance	Consultor
BORDA	Diana	Federación de Cafeteros	Cédula Cafetera Inteligente
BOWER	Jeffrey	Better Than Cash Alliance	Consultor de Gestión de Programas
CALDERÓN	Jorge	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Subdirector Operaciones Dirección del Tesoro Nacional
CASTAÑO	Lina	Department of Social Prosperity	Directora de Inclusión Productiva
CASTILLO JARAMILLO	Gustavo Efraín	Coca Cola Femsa	Director de Administración y Finanzas de KOF Colombia
CONCHA	Alvaro	Inter-American Development Bank	Especialista Principal del Sector Privado
CRUZ	César	Banco Agrario	Vicepresidente de Tecnología de Información
CUESTAS	Alvaro	FENALCO	
DÍAZ B.	Carlos Eduardo	BBVA	Gerente de Producto Corporativo at BBVA Colombia
ECHEVERRY	Valentin	Redeban	Vicepresidente
ESCOBAR	Andrés	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Viceministro Técnico
ESCOBAR ARANGO	Mariana	Departamento de Prosperidad Social	Sub-Directora
ESCOBAR	Mariana	Citi Foundation	Gerente Relaciones con la Comunidad y Sostenibilidad
ESPINOSA	Francisco	Departamento de Prosperidad Social	Director de Ingreso Social

LAST NAME	FIRST NAME	ORGANIZATION	TITLE
FACTORA	John	World Bank	Oficial Senior de Operaciones, Oficina Colombia
FAJURY	Lizbeth	Marulanda Consultores	Consultora
FARFÁN	John Adin	SABMiller	
FERNANDEZ	Magda	TIGO	Vicepresidencia Legal
FERNANDEZ CASTILLO	Angela Maria	CLARO	Gerente Banca Móvil y Transfer
GALVEZ	Juliana	Conexred	Directora de Planeación Estratégica y Mercadeo en Puntored
GARIBO PUGA	Erika Vianney	Coca Cola Femsa	Gerente de Tesorería Corporativa de KOF
GÓMEZ	Álvaro Fernando	Banco de Bogotá	Director Banca Social
GONZALES	Lisette	Citibank	Director de Banca Digital y Desarrollo de Negocios, Citi Colombia
GONZALES	Pablo	DDDED	
GONZALEZ	Sergio	Asomovil	Presidente
GUTIERREZ	Jaime	Conexred	Director de Nuevos Negocios
GUZMÁN SUAREZ	Carolina	Banco Caja Social	Gerente de Mercados Vulnerables y Jóvenes
HENAO	Margarita	Davivienda	Vicepresidente Personas
KELLY	Granados	Superintendencia Financiera de Colombia	Dirección de Investigación y Desarrollo
KIUHAN	Samir	Superintendencia Financiera de Colombia	Dirección de Investigación y Desarrollo
KLING MAZUERA	Johannes	DDDED	Fundador y CEO
LEAÑO	Gustavo	Credibanco	Presidente
LEGA	Felipe	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Subdirector Integridad de Mercados, URF
LEON	Ernesto Murillo	Superintendencia Financiera de Colombia	Subdirección de Análisis e Información
LEÓN	Carmen Cecilia	Banca de las Oportunidades	Coordinadora
MAIGUASHCA	Ana Fernanda	Banco de la República	Vicepresidente / Junta Directiva
MARULANDA	Beatriz	Marulanda Consultores	Directora
MAYALL	Daniel	SABMiller	Cashless Project
MEDINA	Julián	Federación de Cafeteros	CFO
MONTAÑO	Carlos	MasterCard	Vice Presidente de Servicios y Soluciones para el Gobierno en América Latina
MOURY	Yves	Fundación Capital	Fundador y CEO

LAST NAME	FIRST NAME	ORGANIZATION	TITLE
MUNERA	Mauricio	Bancolombia	Director de Inclusión Financiera
NAVARRO	Francisco Javier	Credibanco	Vicepresidente de Comercios
OSORIO	Buenaventura	Banco de Bogota	Director Banca Social
PADILLA	Yesika	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Jefe de Subdirección
PARDO	Santiago	CLARO	Vicepresidente Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales
PAREDES	Mariana	Marulanda Consultores	Consultora
PARRA	Juan	FENALCO	Asesor de Presidencia
PÉREZ	Maritza	Davivienda	Vicepresidente Ejecutiva
PÉREZ GALINDO	Salvador	Visa	Jefe de Relaciones con el Gobierno, América Latina y el Caribe
PLATA	Leonardo	SABMiller	Gerente Nacional de Cartera
PORTER	Beth	Better Than Cash Alliance y UNCDF	Asesora de Políticas, Inclusión Financiera
QUINCENO	María José	Visa	Gerente de Relaciones Corporativas
RINCON	Felipe	MasterCard	Director Políticas Públicas de la Región Andina y Caribe
ROBLEDO	Juan María	Banco de Bogotá	Vicepresidente Ejecutivo
RODRIGUEZ	Luis Miguel	Telefonica	Gerente de Servicios Financieros - Vicepresidencia de Mercadeo
RUBIO	Hernando	Movilred	Presidente
SAIZ MARTINEZ	Bernardo	SABMiller	Gerente Comunidades y Cadena de Valor
SALAMANCA	David	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Director de Unidad Regulación Financiera
SALGAR VEGALARA	Mauricio	SABMiller	
SAMPER	Luis Fernando	Federacion de Cafeteros	Gerente de Comunicaciones y Mercadeo
SERRANO	Carlos	International Finance Corporation	Líder del centro de América del Sur, Sector de Servicios de Asesoría Financiera
SIERRA	Luis Fernando	Credibanco	Vicepresidente Clientes Institucionales
TELLEZ	Camilo	Better Than Cash Alliance	Consultor, Conocimiento e Investigación
TRIVELLI	Carolina	ASBANC Peru	Gerente, Proyecto de Dinero Electrónico
URIBE	Maria Jose	Departamento de Prosperidad Social	Asesora de Inclusión Financiera
VEGA	Gustavo	ACH Colombia	Presidente

Apéndice II

Agenda

SESIÓN GENERAL		
HORA	TEMA	PRESENTADORES
8:00-8:30	Llegada de asistentes y registro	
8:30-8:45	Bienvenida y palabras de apertura	<ul style="list-style-type: none">• Mariana Escobar Arango, Subdirectora, Departamento para la Prosperidad Social• Beth Porter, Alianza Better Than Cash and UNCDF
8:45-9:00	Entendiendo el Enfoque Ecosistémico para los Pagos Digitales	Jeffrey Bower , Alianza Better Than Cash
9:00-9:45	Estableciendo las Bases: Un Análisis de la Experiencia de los Pagos Digitales en Colombia	PANELISTAS: <ul style="list-style-type: none">• Julián Medina Mora, Federación Nacional de Cafeteros de Colombia• Gustavo Vega Villamil, ACH Colombia• Joaquín Bernal, Banco de la República MODERADOR: Beatriz Marulanda , Marulanda Consultores
9:45-10:30	Construyendo un Ecosistema Efectivo: Análisis y Experiencia	PANELISTAS: <ul style="list-style-type: none">• Carolina Trivelli, ASBANC, Perú• David Salamanca, Ministerio de Hacienda• Maritza Pérez, Banco Davivienda MODERADOR: Camilo Tellez , Alianza Better Than Cash
10:30-10:45	Anuncio del Ministerio de Hacienda: Compromiso del Gobierno	Vice Ministro Andrés Escobar , Ministerio de Hacienda
10:45-11:00	Refrigerio	