



Bogotá D.C., octubre 15 de 2020

Señores
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Vía Correo Electrónico

Ref. Comentarios borrador de decreto que fija las condiciones para la prestación de otros servicios postales de pago.

Respetados Señores

La Asociación de empresas postales de Colombia –ASOPOSTAL– agradece a esta entidad la oportunidad que le ha sido brindada para presentar sus comentarios acerca del proyecto de borrador de decreto que fija las condiciones para la prestación de otros servicios postales de pago.

Queremos aprovechar también para reconocer y agradecer el esfuerzo y compromiso de este Ministerio con la autorización para la prestación de los servicios postales complementarios, reconociendo así la importancia que estos servicios tendrán para la mejora en las cifras de inclusión y equidad y el cierre de la brecha digital de la población más vulnerable. Queremos manifestar que desde Asopostal apoyamos el decreto y su aprobación al margen de las observaciones técnicas o recomendaciones que podamos presentar en este documento que de ninguna manera buscarán alterar su esencia.

El presente documento de comentarios se dividirá en tres partes con el fin de analizar desde lo más amplio hasta lo más concreto todos los aspectos relevantes del proyecto presentado para comentarios, a saber: (i) Análisis sobre la legalidad y constitucionalidad del proyecto; (ii) Análisis de la conveniencia del proyecto (iii) observaciones técnicas al borrador.

(i) Análisis sobre la constitucionalidad y legalidad del borrador de decreto

En relación con este punto, realizaremos un breve recuento del contexto jurídico de los servicios postales de pago con el fin de determinar la indiscutible constitucionalidad y legalidad de que los servicios postales de pago complementarios sean reglamentados a través de decreto, esto es, un acto administrativo de carácter general.

1.1. La Ley 1369 de 2009, ley por medio de la cual se estableció el régimen de los servicios postales, estableció en su artículo 1 que los servicios postales de pago constituyen un servicio público y que en consecuencia su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado.

En el mismo cuerpo normativo, en el artículo 4, se establecen las condiciones de habilitación para el operador postal y se preceptúa que “El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá fijar requisitos adicionales a los operadores postales en cuanto al patrimonio y a las características de la red”.

Ahora bien, de acuerdo con la citada ley, que regula integralmente el régimen de los servicios postales, son servicios postales de pago los giros nacionales, los giros internacionales y los servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales (artículo 3 numeral 2.2.3 de la Ley 1369 de 2009)¹.

En definitiva, la Ley 1369 de 2009 establece las condiciones de habilitación para que un operador postal preste servicios postales dentro de los que se encuentran todas las modalidades de servicios postales de pago y establece que cualquier requisito adicional será establecido por el Ministerio de Tecnologías de la información, siendo esta una potestad reglamentaria en cabeza del Ministerio derivada de la ley.

1.2. Ley 1442 de 2011

Con fecha 12 de agosto de 2008, Colombia suscribió el Acuerdo Relativo a los Servicios Postales de Pago, que fue ratificado e incorporado al ordenamiento jurídico a través de la Ley 1442 de 2011, pasando a formar parte del bloque de constitucionalidad.

¹ Declarado exequible por la Sentencia C-823 de 2011, Magistrada Ponente María Victoria Calle Correa. La Corte Constitucional en la sentencia C-823/11, claramente señala que, para prestar los otros servicios postales de pago, necesariamente los clientes del servicio deben tener una cuenta o celebrar un negocio jurídico con el operador postal. Este hecho no implica que la naturaleza del servicio postal se pierda o transmute en un servicio de carácter financiero, ni que por esa circunstancia se faculte o pueda el operador postal captar recursos del público ni llevar a cabo una intermediación económica, puesto que, quien impone el giro jamás pierde la titularidad, propiedad y plena disposición jurídica en cualquier momento sobre el dinero que entrega al operador postal. La cuenta o relación jurídica que subyace para la provisión de las diferentes modalidades de servicios de giros postales nacionales es un instrumento puramente operativo, indispensable para la provisión del servicio público.



La citada Ley, en su artículo primero establece que:

“1. Cada País miembro hará el máximo esfuerzo para que en su territorio se preste al menos uno de los siguientes servicios postales de pago:

1.1 Giro en efectivo: el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.

1.2 Giro de pago: el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.

1.3 Giro de depósito: el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita que se depositen en la cuenta del destinatario, sin retención alguna.

1.4 Transferencia postal: el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita que se acredite un importe equivalente en la cuenta del destinatario llevada por el operador designado pagador, sin retención alguna”.

De acuerdo con el artículo citado, la Ley 1442 de 2011 define los “servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales” en los términos de la Ley 1369 de 2009 y obliga a cada país miembro a la prestación de al menos uno de los servicios en su territorio.

La Ley 1442 de 2011 fue igualmente objeto de pronunciamiento de la Corte Constitucional, que declaró su exequibilidad a través de la sentencia C-792 de 2011.

La expedición de la Ley 1442 de 2011, respondió a la adopción de una política pública que el Estado colombiano decidió aplicar en relación con su participación en el foro internacional de las Naciones Unidas a través de la Unión Postal Universal, ley que previos los controles judiciales a que hay lugar se ha incorporado de manera plena al ordenamiento legal colombiano.

Ello significa que, las modalidades de servicio postal de pago a que se refiere la ley y los conceptos de cuenta y depósito determinados en la misma son diferentes de aquellos establecidos en otras normas del ordenamiento y, por tanto, corresponden a instituciones jurídicas diferentes incorporadas debidamente en el ordenamiento jurídico colombiano que no pueden confundirse y aplicar su normativa de manera indiscriminada.

Así las cosas, si bien es cierto que el servicio postal de pago corresponde a una actividad a la que es aplicable la reserva de ley propia de los asuntos de especial interés sobre los cuales el Estado debe regular y autorizar su funcionamiento, tal reserva legal se estableció específicamente en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones siendo allí donde radica la plena obligación y facultad para esa entidad de expedir la regulación que puesta a consideración para comentarios, como así fue claramente determinado por la Corte Constitucional en la sentencia C-823 de 2011 así:

“La pregunta que debía resolver la Corte no era, entonces, si la actividad de prestación de servicios postales de pago era financiera, sino si era inconstitucional no definirla como financiera, y regularla de conformidad.

Y luego de evaluar los argumentos del debate, la Corte concluyó que no, y que por lo tanto el legislador podía legítimamente no definir a la prestación del servicio postal de pago como una actividad financiera.

(...)

Por lo demás, en el ámbito internacional cree la Corte que también se puede advertir una tendencia a incluir los servicios postales de pago en el género más amplio de los servicios postales, que es por cierto más fuerte que la que podría llegar a construirse para sostener que los servicios postales de pago son una manifestación de la actividad financiera. Muestra de ello es la inclusión reciente, en el Acuerdo de Ginebra de 2008, de todos los servicios postales de pago dentro de los servicios postales cuya prestación está disciplinada, en parte, por los presupuestos y modalidades definidas por la Unión Postal Universal.

Como ya lo dejó establecido esta Corporación, las normas constitucionales aludidas no contienen una definición de las actividades financieras o de captación de ahorros del público, pues son conceptos jurídicos indeterminados que se dejan para que el Legislador los llene, por lo que no es imperativo que ciertas actividades estén reservadas a tal ámbito, ni siquiera que toda actividad financiera deba quedar sometida a la vigilancia y control de una sola autoridad”.

Conforme a lo expuesto se advierte entonces que la operación postal de pago, en todas las modalidades incorporadas en el ordenamiento jurídico colombiano, corresponde a una institucionalidad jurídica autónoma e independiente de otras que han sido establecidas en otras normas que hacen parte de la normativa aplicable en Colombia, por lo que tal autonomía, ratificada judicialmente y, por tanto

incuestionable desde toda óptica, determina el acierto y facultad regulatoria que le aplica al Ministerio en la expedición de una norma de esta naturaleza.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, es claro que en una interpretación sistemática de las dos normas aquí analizadas, los servicios postales de pago denominados giro en efectivo, giro de depósito y transferencia postal son servicios postales que se encuentran contemplados en el ordenamiento jurídico colombiano y cuya reglamentación se encuentra a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(i) Análisis sobre la conveniencia del proyecto

La conveniencia de la aprobación de los servicios postales de pago complementarios, surge de los lineamientos y principios consignados en el Pacto por la Transformación Digital de Colombia del “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” (PND), el Plan TIC 2018-2022, el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de 2018, el documento CONPES 3982 de política nacional logística y el documento CONPES 3975 de política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, se propugna por el logro de la equidad mediante el aprovechamiento de las redes postales en beneficio de la población pobre y vulnerable o en zonas apartadas, promoviendo la innovación, la masificación del comercio electrónico, el cierre de la brecha digital y la inclusión financiera.

La relevancia de este importante objetivo se ha evidenciado más que nunca en este difícil año 2020, año que ha presentado numerosos retos para la industria postal en cuanto a acceso a servicios de manera remota y contribución al cierre acelerado de la brecha digital por cuenta de la pandemia causada por el virus COVID-19 y las medidas tomadas para su mitigación.

En esta coyuntura los operadores postales de pago se han mostrado como actores fundamentales para el acceso de la población más vulnerable a las ayudas públicas y privadas, papel fundamental que se consolidará con la habilitación para la prestación de las otras modalidades de servicios postales de pago, redundando en beneficio de la población atendida.

Los servicios postales de pago representan uno de los sectores de mayor crecimiento en la industria postal, en 2019 contaban con 35.129 puntos de atención ubicados en los 32 departamentos del país y en más de 1.100 municipios². En el

² Fuente: Reporte de Industria de los sectores TIC y postal 2019. Comisión de Regulación de Comunicaciones. Septiembre 2020.



año 2019 los operadores postales de pago movilizaron \$18,9 billones a través de 136 millones de transacciones.

De acuerdo con estas cifras, a diciembre de 2019 existían 9,9 oficinas de atención al público de los operadores postales de pago por cada 10,000 habitantes³ mientras que existían 2,2 oficinas con acceso a productos financieros por la misma cifra de habitantes⁴.

Las anteriores cifras evidencian que los operadores postales de pago, atendiendo a la capilaridad de sus redes y su penetración en sectores donde habita la población más vulnerable, se constituyen en vehículos clave para la atención e inclusión de esta población. Adicionalmente a lo anterior, no puede obviarse que:

- (i) Cuentan con un licenciamiento estatal en virtud del cual dan cumplimiento a una serie de normas y requerimientos del más alto nivel de regulación prudencial basados en los principios de Basilea, que los cataloga como profesionales del mercado de pagos evidenciando un funcionamiento ejemplar, sin que se haya presentado ningún tipo de siniestro, irregularidad o mala utilización de los recursos que son objeto de transferencia por el sistema, ello acompañado de una continua supervisión por parte de la autoridad competente.
- (ii) Tal licenciamiento les permite un funcionamiento autónomo y pleno en relación con las funciones que les han sido legalmente autorizadas, estas son, las de giro nacional incorporadas en el la Ley 1369 de 2009 y las de giro de pago, giro de depósito y transferencia postal, ratificadas expresamente por Colombia mediante Ley 1442 de 2011, bajo principios de integridad, transparencia y seguridad operativa.

La implementación regulatoria de los otros servicios postales de pago, permitirá que a través de los operadores postales de pago se inicie un proceso de inclusión y educación económica a la medida de la población más vulnerable, garantizándose así un real ecosistema de pagos y la reactivación económica del sector.

Con estos servicios, la población no bancarizada de estratos 1, 2 y 3 manejará cuentas postales, lo que supone una ampliación del contacto que el sector postal de pago ya les ha ofrecido en materia de educación económica desde su entorno y a través de un operador de su confianza, lo cual le permitirá generar un historial transaccional a través del cual, con el tiempo, evolucione en la utilización de servicios bancarios adicionales, tales como el crédito y la inversión, prestados por las instituciones financieras.

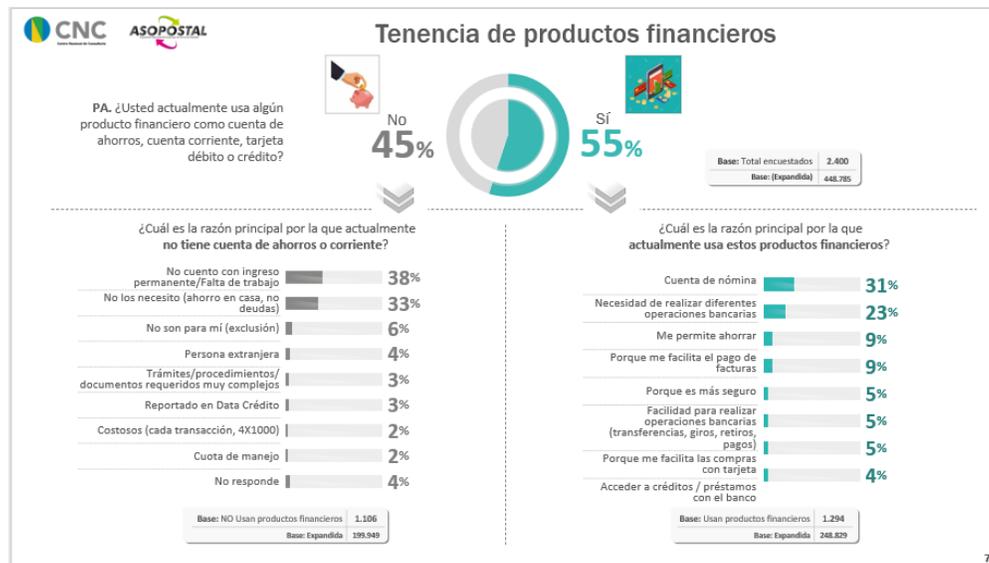
³ Cálculo propio con base en la cifra de oficinas incluida en el Reporte de Industria de los sectores TIC y postal 2019 sobre un censo de 35.636.939 millones de habitantes.

⁴ Fuente: Reporte de Inclusión Financiera 2019. Banca de las Oportunidades.

De cualquier manera, la necesidad y conveniencia de estos servicios no solo encuentra su base en datos duros como los previamente expuestos. Son los propios ciudadanos y potenciales usuarios de los servicios los que muestran que existe un grupo poblacional desatendido que se vería cubierto por estos servicios, como así fue demostrado por el Estudio de mercado para otros servicios postales de pago desarrollado por el Centro Nacional de Consultoría para Asopostal y cuyos resultados se adjuntan como Anexos del presente documento de comentarios y ya fueron presentados previamente ante el Ministerio.

En el citado estudio, con una muestra de 2.400 encuestados⁵, se evidencia la necesidad e interés en los servicios postales de pago complementarios. Presentamos aquí algunos de los resultados más relevantes sin perjuicio de la revisión por parte del Ministerio del estudio completo adjunto.

Figura 1: Tenencia de productos financieros



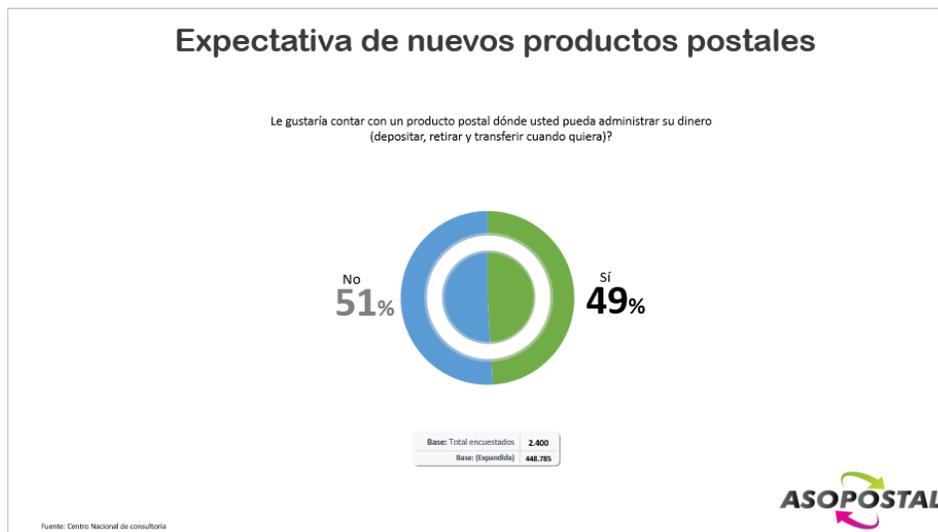
Empresa contratante	Asociación de empresas Postales de Colombia-ASOPOSTAL
Entidad financiadora de la investigación	Asociación de empresas Postales de Colombia-ASOPOSTAL
Proveedor de investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre o referencia del proyecto	Estudio de mercado para nuevos servicios postales
Naturaleza y temática de la investigación	Cuantitativa- Inclusión financiera: acceso, uso a los productos financieros, calidad; bienestar social, necesidades, servicios postales, modelo de negocio.
Población Objetivo	Ciudadanos mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos de los municipios de Colombia
Cobertura	Municipios de Colombia
Método de muestreo	Probabilístico y estratificado. Cada operador envió al Centro Nacional de Consultoría una muestra aleatoria simple de registros telefónicos de usuarios de servicios postales que representa la distribución de su mercado
Descripción del marco muestral o su equivalente	Bases de datos de clientes de los operadores postales en Colombia
Tamaño de la Muestra	2.400 encuestas
Nivel de confianza y Error Muestral	Margen de error de muestreo de 2,0% y 95% de confianza
Cambios en la muestra	Ninguno
Perfil del entrevistado	Persona mayor de 18 años que en los últimos 3 meses ha utilizado algún servicio de los operadores postales

5

A la pregunta ¿Usted actualmente usa algún producto financiero como cuenta de ahorros, cuenta corriente, tarjeta débito o crédito? el 45% de los encuestados respondieron que no son usuarios de estos productos, lo que evidencia las bajas cifras de inclusión financiera y del 55% restante, un 31% solo son usuarios de estos productos para recibir su nómina lo que evidencia que no existe realmente un uso activo del portafolio de productos financieros disponible. Así las cosas, existe un alto porcentaje de población que no está siendo atendida por las instituciones financieras y que las redes postales de pago por su alta capilaridad podrían atender con un portafolio de productos más amplio que el del giro postal.

Aún ante el aumento de las cifras de bancarización como consecuencia de la transferencia de ayudas estatales para paliar los efectos económicos de la pandemia causada por el COVID-19, es indudable que quienes atienden a los usuarios más vulnerables, que en su mayoría habitan en las zonas más apartadas del país son los operadores postales de pago pues son los únicos actores del sistema de inclusión con presencia en todos los municipios del país. Aun existiendo una bancarización de un usuario, quien está cubriendo su necesidad de atención y quien verdaderamente está proporcionando un servicio es el operador postal de pago y no la institución financiera.

Figura 2: Expectativa de nuevos productos postales



De acuerdo con la Figura 2, a más de la mitad de la población encuestada le gustaría contar con un producto de las características de los servicios postales de pago autorizados por el borrador de Decreto, población base que incluye a población bancarizada.

Figura 3: Giro de depósito

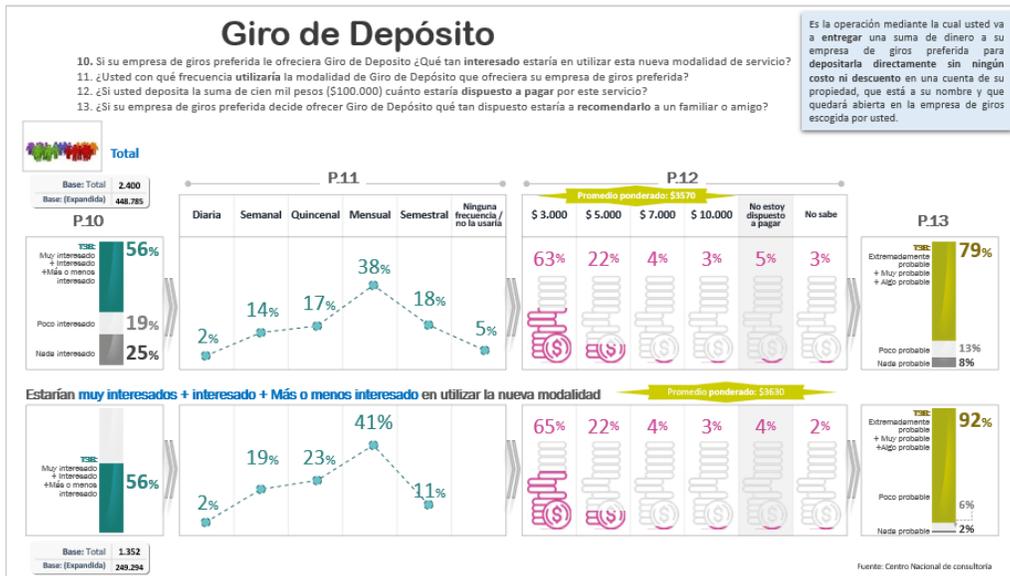


Figura 4: Giro de transferencia

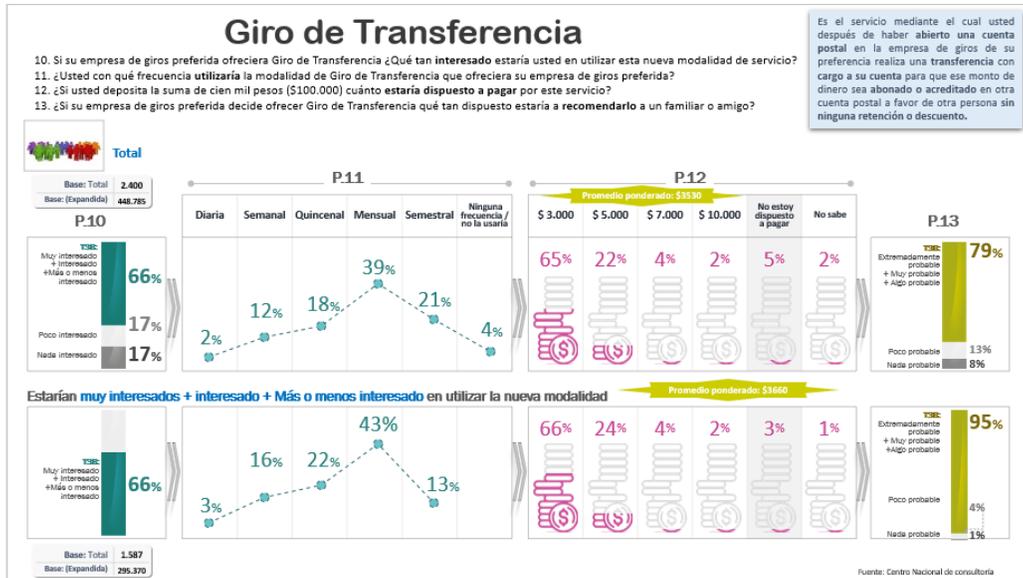
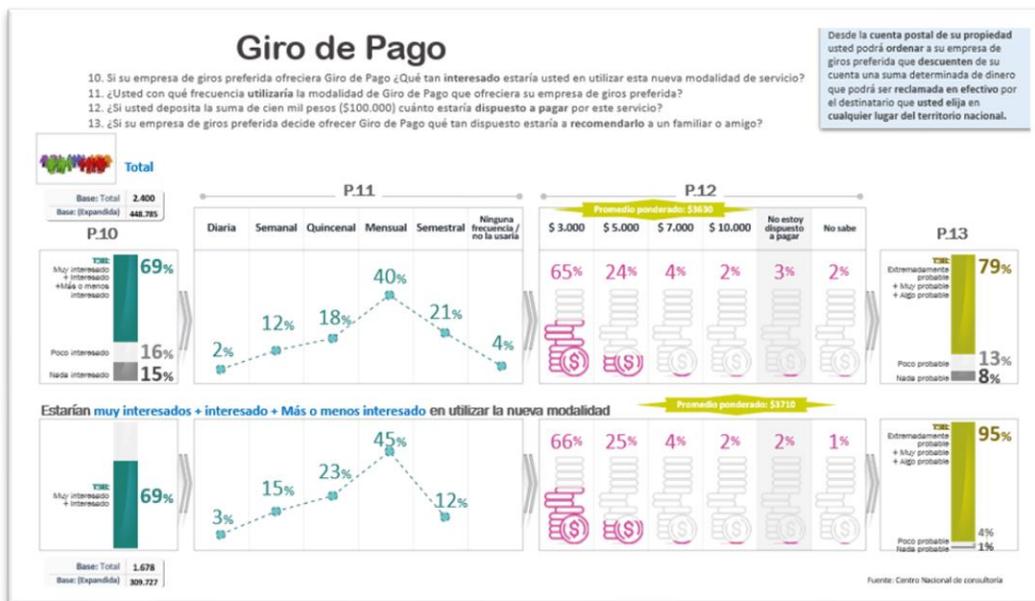


Figura 5: Giro de pago



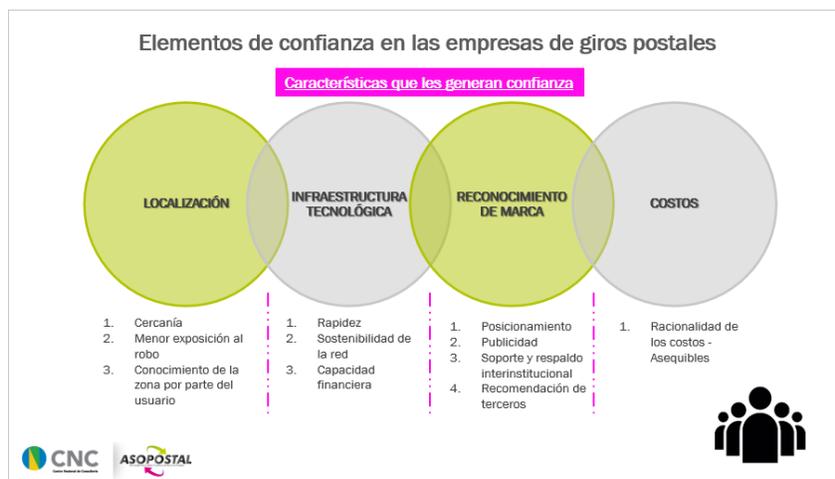
De las tres figuras anteriores se evidencia sin lugar a duda el interés de la población encuestada en los tres servicios ofrecidos, con un promedio del 66,6% de interés y la disposición de pagar por estos servicios, así como una disposición del 94% en promedio de recomendarlos a sus conocidos.

Es importante resaltar también, que, como complemento a estos resultados cuantitativos presentados previamente, se evidencia la motivación cualitativa de la elección de los usuarios de las empresas postales de pago para el uso de los servicios ofrecidos. En este sentido encontramos las Figuras 6 y 7 en las que se evidencia la confianza, la seguridad y el servicio que prestan estos operadores a las comunidades que atienden.

Figura 6: Razones de elección de las empresas de giros postales



Figura 7: elementos de confianza de las empresas de giros postales



Todo lo anteriormente expuesto son afirmaciones y hechos debidamente fundamentados, afirmaciones y hechos que demuestran sin dejar lugar a duda, la clara conveniencia y necesidad para el país de la autorización para la prestación de los servicios de giro de pago, giro de depósito y transferencia postal, servicios que permitirán a una población actualmente sin acceso, acceder a servicios postales que les abrirán las puertas a una mejora sustancial en su calidad de vida gracias a la inclusión y educación que el uso de estos productos supondrá para ellos.

(iii) Observaciones técnicas al contenido del borrador

A continuación, presentamos algunas breves observaciones técnicas al contenido del borrador de Decreto que son puestos a consideración del Ministerio para su análisis y posterior discusión en una mesa de trabajo con el sector, para que así la versión final del Decreto tenga la mayor precisión y claridad posible.

ARTÍCULO	COMENTARIOS
<p>Artículo 2.2.8.5.2. Otras modalidades de servicios postales de pago. Se entienden como otras modalidades de los Servicios Postales de Pago, los servicios de Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal de conformidad con el numeral 2.2.3 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009; los cuales podrán ser prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente.</p> <p>Parágrafo 1. <u>Para la prestación de cada una de las modalidades de servicios postales de pago de que trata el presente artículo, las personas jurídicas solicitantes deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 4 de la Ley 1369 de 2009 y en el Capítulo 1 del Título 8 de la Parte 2 del Libro 2 del presente Decreto.</u></p> <p>Además del cumplimiento de los anteriores requisitos, los interesados en prestar los servicios postales de pago de Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal deberán acreditar el cumplimiento de aquellos requisitos que en materia patrimonial y de mitigación de riesgos establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Parágrafo 2. Para la prestación de los servicios postales de pago en las modalidades de Giro de</p>	<p>Consideramos que es importante que se tenga en cuenta que de conformidad con el Decreto 867 del 2010, por medio del cual se reglamentan las condiciones de habilitación para ser operador postal y el Registro de Operadores Postales, los tipos de habilitaciones que se emiten por parte del Ministerio son Habilitación como Operador Postal de Pago (la cual contiene los diferentes tipos de servicios postales de pago) o Habilitación como Operador Postal de Mensajería expresa, sin que se contemplen habilitaciones por cada tipo de servicio postal, por lo que para el caso de cada uno de los servicios la norma debería considerar usar el término autorizaciones.</p> <p>En relación con el texto del parágrafo primero del artículo 2.2.8.5.2., que determina la obligación de que, aquellas personas jurídicas que pretendan la prestación de los servicios, deban acreditar el cumplimiento de los requisitos a que se refiere el Capítulo 1 del Título 8 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015; sin embargo, al hacer una evaluación sistemática del texto, se encuentra que no es necesaria su incorporación en una nueva norma, toda vez que el Capítulo a que se hace referencia (artículos 2.2.3.1.1. y ss.), justamente determinan condiciones generales para operadores postales y sería de obligatorio</p>

<p>Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal, los operadores deberán contar previamente con la habilitación otorgada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para cada una de ellas.</p>	<p>cumplimiento, en todo caso, para efectos de la prestación de los servicios postales de pago a que se refiere la Ley 1442 de 2011.</p>
<p>Artículo 2.2.8.5.3. Condiciones para la prestación de las otras modalidades de servicios postales de pago. Los interesados en la prestación de los servicios postales de pago de Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal deberán cumplir, sin perjuicio de los requisitos y condiciones establecidas para la habilitación de los Operadores de Servicios Postales de Pago, con las siguientes condiciones:</p> <p>(...)</p> <p>4. <u>Asegurar el intercambio de los datos necesarios, con los operadores de servicios postales de pago, para la prestación de los servicios postales de pago mediante la utilización de cualquier sistema que permita asegurar su interoperabilidad.</u></p> <p>5. <u>Garantizar que los sistemas que se utilicen para la prestación de los servicios postales de pago permitan que los usuarios efectúen el seguimiento en línea del procesamiento de la orden de pago del giro o transferencia que corresponda.</u></p> <p>(...)</p> <p>7. <u>Garantizar que los usuarios, como máximo, cuenten con una sola cuenta por cada operador postal de pago.</u></p> <p>(...)</p>	<p>La virtualidad no requiere en primera instancia aplicar interoperabilidad y/o interconexión con otros operadores postales de pago habilitados, requiriendo una sencilla aplicación de la interconexión para el pago físico, mismo que ya se tiene con los servicios postales de pago. Se solicita la no inclusión de este numeral y/o su replanteamiento en lo referente a la utilización de los mecanismos, normatividad y condiciones actuales de los SPP.</p> <p>La normatividad encaminada a regular temas de interoperabilidad debe tener en consideración la confidencialidad y reserva del servicio postal y debe derivarse de lo regulado en la ley 1369, así como las necesidades y demandas del mercado y de la operación.</p> <p>En todo caso, la obligación de “Asegurar” el intercambio de datos con otros operadores en el marco de garantizar un esquema de interoperabilidad, no se estima, debe corresponder a una obligación, sino a un deber que se aplique cuando facultativamente el respectivo operador concorra en la figura de la interoperabilidad.</p> <p>En efecto, si bien es cierto la interoperabilidad es un principio que gobierna la actividad postal, tal principio se deriva del logro de la cobertura en aquellos eventos en los cuales los operadores tienen una cobertura parcial de los territorios, no así cuando éstos han logrado la suficiente capilaridad para contar con una cobertura total.</p> <p>En ese sentido se requiere que la obligación del numeral 4º sea facultativa por lo que se sugiere el siguiente texto:</p> <p><i>“4. En los eventos en los cuales los operadores pacten su interoperabilidad, asegurar el intercambio de datos necesarios para una cabal prestación de los servicios postales de pago”.</i></p> <p>En relación con la condición establecida en el numeral 5, de su lectura pareciese darse a entender que la orden está dada para la</p>

	<p>totalidad de modalidades de prestación del servicio postal de pago ya que se dice “para la prestación de los servicios postales de pago” en general, siendo que el alcance del presente decreto se rige exclusivamente a los servicios de giro en depósito, giro de pago y transferencia postal.</p> <p>En relación a la condición establecida en el numeral 7 acerca de la obligación de que los usuarios cuenten, como máximo, con una sola cuenta por cada operador postal de pago, es pertinente aclarar el origen y finalidad de la limitación que se incorpora en el proyecto.</p> <p>Lo anterior teniendo en cuenta que, atendiendo a la naturaleza operativa del servicio, podría ser útil ofrecer a los usuarios más de una cuenta que les permita contar con diferentes alternativas a la hora de administrar sus pagos.</p>
<p>Artículo 2.2.8.5.4. Prohibiciones. A los operadores de servicios postales de pago de Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal les aplican las siguientes prohibiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Realizar operaciones que impliquen la captación de dineros del público, con o sin interés.</u> 2. Realizar cualquier giro o transferencia cuando se evidencie que el mismo sobrepasa el límite máximo, previamente establecido, para cada uno de ellos o los topes máximos definidos para los montos consignados en la cuenta. 3. Realizar cualquier giro o transferencia que no tenga un destinatario debidamente identificado. El tiempo para realizar el giro o transferencia no podrá superar los plazos máximos establecidos, a los que se refiere el numeral 2 del artículo 2.2.8.5.3 del presente decreto. 4. Prestar servicios cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la debida trazabilidad. 5. <u>Prestar servicios o actividades distintas de aquellas para las cuales se encuentran, expresamente, habilitados.</u> 	<p>En relación con el presente artículo formulamos los siguientes comentarios:</p> <p>Creemos que los numerales 1 y 9 son redundantes y pueden dar lugar a confusión por lo que sugerimos que haya un solo numeral con la siguiente redacción: “<i>1. Realizar actividades cuyo ejercicio esté legalmente prohibido para los Operadores Postales de Pago</i>”.</p> <p>En relación con la prohibición establecida en el numeral 5, se solicita aclarar el alcance de esta prohibición, importante aclarar si se refiere a no prestar el servicio de otra de las modalidades que no ha sido autorizada o de prestación de otros servicios ajenos al servicio postal de pago. Lo anterior con el fin de garantizar la libertad de empresa y de prestación de otros recaudos en punto de venta.</p> <p>En relación con la prohibición establecida en el numeral 6, consideramos que el término utilizado para el cobro devengado por el operador habilitado sea flete, teniendo en cuenta que es una operación postal.</p> <p>Recomendamos igualmente que en este numeral se incluya la excepción de los cobros administrativos a que haya lugar de conformidad con la reglamentación que emita el Mintic, por ejemplo cuando se presente que el usuario no haga uso del dinero depositado en su cuenta excediendo el plazo límite</p>

<p>6. <u>Efectuar retenciones sobre los montos consignados en las cuentas, excepto, cuando se trate del cobro del valor de la comisión por servicios que establezca cada uno de los operadores.</u></p> <p>7. Disponer de los montos consignados en las cuentas, por fuera de la autorización expresa de los usuarios, para que únicamente sean deducidos o consignados los montos a ser transferidos, para los fines de prestación de los servicios postales de pago objeto de la presente reglamentación.</p> <p>8. Mantener los montos consignados en las cuentas por los usuarios, por un término mayor al fijado en la normativa expedida en la materia.</p> <p>9. <u>Otorgar créditos, financiación u operación de colocación o cualquier otra actividad exclusiva del sector financiero.</u></p>	<p>establecido para tal efecto. Entendemos que estas particularidades serán definidas a través de la reglamentación que expedirá el Ministerio, sin embargo, es necesario que incluya dicha excepción en la prohibición de retenciones la cual se aclarará posteriormente con las resoluciones que al respecto sea emitidas.</p>
<p>Artículo 2.2.8.5.5. Contenido de los contratos con colaboradores.</p>	<p>Al analizar la naturaleza propia de los servicios postales de pago diferentes al giro nacional a que se refiere la Ley 1442 de 2011 y que son objeto de regulación con el proyecto, se encuentra que éstos no tendrán una incidencia jurídica o fáctica respecto del régimen de colaboradores que ya está establecido para el servicio de giro nacional, motivo por el cual se sugiere respetuosamente eliminar este artículo.</p> <p>Ahora bien, con independencia de la anterior consideración, también se estima pertinente que se tenga en cuenta que en la arquitectura regulatoria con que viene funcionando la industria, la definición de los contenidos de los contratos con los colaboradores está determinada en las Resoluciones expedidas por el Ministerio, motivo por el cual, de considerarse necesario mantener la totalidad o parte del contenido del presente artículo, se sugiere que el mismo se deje para una resolución a ser expedida sobre la materia, lo que permitirá mantener uniformidad y una estructura normativa técnicamente determinada.</p> <p>En relación con la prohibición establecida en el numeral 3, se solicita eliminar la prohibición dado que el modelo operativo del negocio incluye excepcionalmente la contratación de colaboradores independientes y el</p>

	<p>otorgamiento de franquicias o corresponsales, lo cual permite el despliegue del servicio.</p> <p>En todo caso solicitamos en dicha regulación tener en cuenta la exclusión de simultaneidad de operador en un colaborador establecida en la resolución 3680 de 2013.</p> <p>Lo dispuesto en el numeral 10 es contrario a lo reglamentado en el Literal j) del Art. 12 de la Resolución 3680/2013, en lo referente a que <i>"...En todo caso, un colaborador sólo podrá prestar sus servicios de apoyo a un operador habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"</i>.</p> <p>Por lo anterior, se solicita el retiro de este numeral 10 y/o que el mismo se ajuste a lo dispuesto en la citado anteriormente (Literal j), Art. 12, Resolución 3680/2013).</p>
<p>Artículo 2. Revisión de la reglamentación por parte del MINTIC. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones procederá, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de este Decreto, a la revisión y actualización de las resoluciones relacionadas con el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, sobre los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos, el sistema de administración del riesgo de liquidez, el sistema de administración del riesgo operativo y de tipo tecnológico, igualmente el sistema de control interno, de información periódica y funcionamiento en materia de giros declarados en rezago y sobre aquella que establece las garantías para cubrir los riesgos en la prestación de servicios postales de pago en virtud de lo dispuesto en el presente decreto. En particular, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definirá las condiciones para que los operadores postales de pago se conecten con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, conexión que deberá asegurar la identificación y precisa autenticación biométrica del usuario.</p>	<p>En relación con este artículo es importante que se tenga en cuenta para efectos de la revisión y actualización, que los operadores postales de pago ya dan cumplimiento a requerimientos del más alto nivel de regulación prudencial basados en los principios de Basilea, que los cataloga como profesionales del mercado de pagos y han evidenciado un funcionamiento ejemplar por lo que el ajuste a la normativa no debería sufrir cambios sustanciales dado que no existe una mutación operativa en los servicios adicionales.</p> <p>En el mismo sentido consideramos que la obligación de conexión con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil debe evaluarse y deben tenerse en cuenta otras modalidades de identificación y logueo de usuarios que son igualmente seguras y más eficientes.</p> <p>Lo anterior teniendo en cuenta que, los términos de disponibilidad y costos de la Registraduría pueden generar afectación en el servicio e incluso, industrias como la bancaria no necesariamente utilizan tal mecanismo sino otros como centrales de riesgo que permiten mecanismos de plena e idónea identificación.</p>

(iv) Conclusiones

De acuerdo con lo anteriormente expuesto podemos concluir que:

1.- El proyecto de Decreto presentado para comentarios se ajusta al ordenamiento jurídico vigente por cuanto da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1369 de 2009 y la Ley 1442 de 2011, leyes de carácter especial e incluso suprallegal en el caso de la Ley 1442 de 2011, que otorgan competencia al ministerio para la reglamentación de los servicios postales complementarios aprobados por ley.

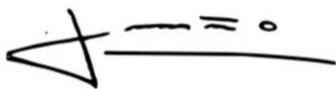
2.- Existe una evidente necesidad de uso de los otros servicios postales de pago por parte de un gran porcentaje de la población, población que no es atendida directamente por el sistema financiero y que a través de estos servicios tendría acceso a los productos y empezaría un verdadero camino de inclusión y mejora de calidad de vida.

3.- Existen una serie de observaciones técnicas al proyecto de Decreto que aquí se exponen y que nos ponemos a disposición del Ministerio para que sean trabajadas conjuntamente en una mesa de trabajo.

Por último queremos nuevamente reconocer y enaltecer el compromiso del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en representación del Estado colombiano a cumplir los tratados internacionales, las sentencias de la Corte Constitucional (C-823/11 y C-792/11) y las leyes (1369 de 2009 y 1442 de 2011), respecto de la prestación de los otros servicios postales de pago, es decir, de giro de pago, giro de depósito y transferencia postal, lo cual no dudamos redundará en beneficio de la población más vulnerable y necesitada de este país.

De acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, esperamos que los presentes comentarios sean de utilidad para evidenciar la constitucionalidad y conveniencia del proyecto de decreto que fija las condiciones para la prestación de otros servicios postales de pago.

Cordialmente

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' followed by a horizontal line and a small circle at the end.

JUÁN ANDRÉS CARREÑO CARDONA
Presidente
ASOPOSTAL



Estudio de mercado para nuevos servicios postales

Enero 20 de 2020





Contexto

La Asociación de empresas postales de Colombia – ASOPOSTAL es una entidad gremial, de carácter civil, sin ánimo de lucro que en la actualidad está compuesta por las empresas de origen postal, como RedServi y el operador postal nacional 4-72 y por compañías que vienen del mundo de los móviles, como MovilRed; del sector de las apuestas, como Mi Giro (Red Mía) y SuperGiros; del sector transportador, como Expreso Brasilia, Rápido Ochoa y Copetrán y, más recientemente, del sector de operadores de televisión por suscripción, como Hv Televisión.

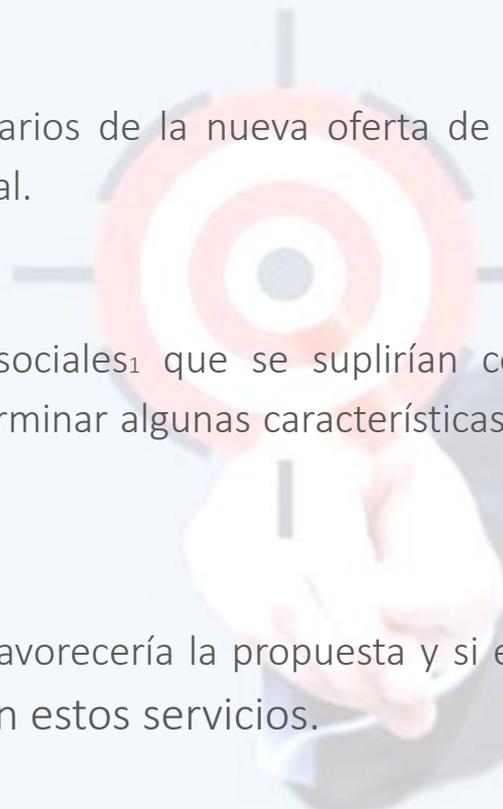
Asopostal, que agrupa la gran mayoría de empresas del segmento conforma al sumar la infraestructura de sus afiliados, la red de atención y servicios más grande del país, con la mayor cobertura regional y capilaridad, y presencia en más de 1.100 municipios en el territorio nacional.

Conocedores del bajo índice de **inclusión financiera**, un problemática social en el país y con la intención de cubrir las necesidades financieras y transaccionales de la población en Colombia, la Asociación adelanta junto con el CNC una investigación con el propósito principal de conocer los potenciales usuarios de una nueva oferta de tres servicios: Giro de Pago, Giro de Depósito y Transferencia Postal.

Adicionalmente, esta investigación se constituye un insumo para validar ante el MINTIC la prestación del servicio, a qué población favorecería y si existe o no una necesidad de mercado que pueda ser suplida con estos servicios.

El Centro Nacional de Consultoría como empresa privada dedicada a la investigación de mercados, social y de opinión, presenta los principales resultados arrojados por la investigación adelantada entre los meses de noviembre y diciembre del año 2019 .

Objetivos

- 
- A hand in a suit is pointing at a target graphic with concentric circles and a central bullseye. The background is a blurred image of a person in a suit.
- ❑ Conocer los potenciales usuarios de la nueva oferta de servicios: giro de pago, giro de depósito y transferencia postal.
 - ❑ Identificar las necesidades sociales¹ que se suplirían con las nuevas modalidades de prestación de servicio y determinar algunas características de la población beneficiada por los servicios de pago.
 - ❑ Establecer a qué población favorecería la propuesta y si existe o no, una necesidad en el mercado que se supliría con estos servicios.

¹ Necesidades sociales: acceso permanente al servicio, reducción de riesgos externos para entrega de dinero, mayor efectividad por ahorro de tiempo, más de una transacción de manera simultánea, disponibilidad inmediata del dinero, control de la transacción y acceso remoto (desde casa/oficina).

Ficha técnica (1)

Empresa contratante	Asociación de empresas Postales de Colombia-ASOPOSTAL
Entidad financiadora de la investigación	Asociación de empresas Postales de Colombia-ASOPOSTAL
Proveedor de investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre o referencia del proyecto	Estudio de mercado para nuevos servicios postales
Naturaleza y temática de la Investigación	Cuantitativa- Inclusión financiera: acceso, uso a los productos financieros, calidad; bienestar social, necesidades, servicios postales, modelo de negocio.
Población Objetivo	Ciudadanos mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos de los municipios de Colombia
Cobertura	Municipios de Colombia
Método de muestreo	Probabilístico y estratificado. Cada operador envió al Centro Nacional de Consultoría una muestra aleatoria simple de registros telefónicos de usuarios de servicios postales que representa la distribución de su mercado
Descripción del marco muestral o su equivalente	Bases de datos de clientes de los operadores postales en Colombia
Tamaño de la Muestra	2.400 encuestas
Nivel de confianza y Error Muestral	Margen de error de muestreo de 2,0% y 95% de confianza
Cambios en la muestra	Ninguno
Perfil del entrevistado	Persona mayor de 18 años que en los últimos 3 meses ha utilizado algún servicio de los operadores postales

Ficha técnica (2)

Técnica de recolección de datos	Entrevista telefónica con cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas
Fecha de trabajo de campo	27 noviembre de 2019 – 4 enero de 2020
Tipo de incentivos	No se entregaron incentivos
Número de encuestadores	40 encuestadores / 3 supervisores
Método de supervisión	Monitorización telefónica (10%)
Procedimiento de imputación	Ningún dato de la base de datos fue imputado, todos corresponden a la información de las encuestas
Procedimiento de ponderación	La variable auxiliar utilizada es el total de ingresos (en millones de pesos) por giros postales en el segundo trimestre de 2019 de los operadores que participaron en el estudio
Errores no muestrales (indicador)	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error
Cuestionario	Cuestionario aprobado por Asopostal (anexo)

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012

Muestra

Región	Muestra
Central	617
Pacífica	493
Atlántica	428
Nororienté	364
Bogotá D.C.	332
Surorienté	166
Total	2400

Región



Departamento

Bogotá	11%
Antioquia	11%
Cundinamarca	11%
Valle del Cauca	9%
Tolima	5%
Bolívar	5%
Santander	4%
Nariño	4%
Atlántico	4%
Cauca	3%
Huila	3%
Magdalena	3%
Boyacá	3%
Meta	3%

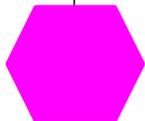
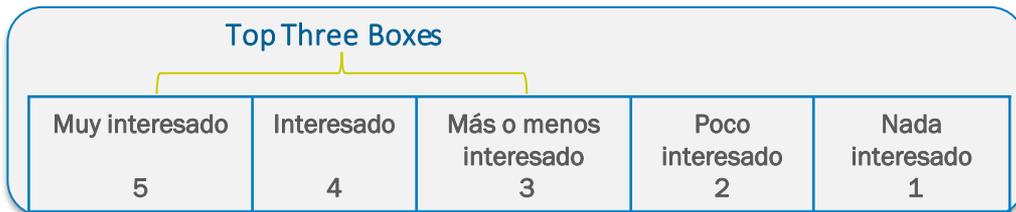
Risaralda	3%
Córdoba	3%
Sucre	2%
Cesar	2%
Caldas	2%
Norte de Santander	2%
Guajira	1%
Chocó	1%
Quindío	1%
Casanare	1%
Caquetá	1%
Putumayo	1%
Arauca	1%

Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

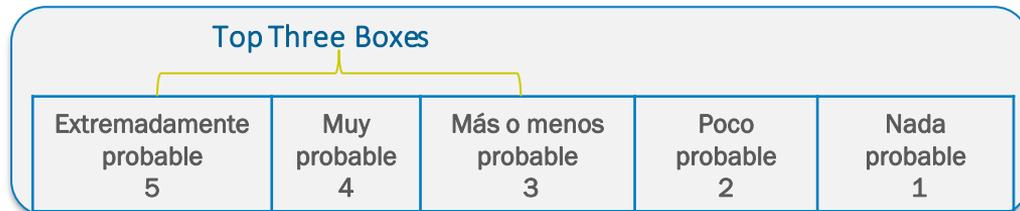
Escalas



Interés por utilizar nueva
modalidad de servicio



Recomendación



En las respuestas de escala para el procesamiento de los promedios y los **Top Three Boxes** (son los valores más altos de la escala 5,4,3) se excluyen las repuestas NO SABE / NO RESPONDE / NO APLICA.

Hallazgos

Los principales inhibidores para que las personas consultadas no estén bancarizadas son:

- ❑ No cuentan con ingreso fijo/son desempleados.
- ❑ Sienten que los productos financieros “no se encuentran diseñados para ellos” ya que no cuentan con ingresos constantes y no cumplen con los requisitos que exige el sistema financiero.
- ❑ Costos del sistema financiero.

A la población bancarizada y no bancarizada le interesan las nuevas modalidades de servicio postal.

- ❑ La modalidad de giro de transferencia y pago son las más atractivas para los usuarios.
- ❑ La frecuencia con la cual usarían reiterativamente las nuevas modalidades de servicios es mensual.
- ❑ Únicamente el 5% de los usuarios potenciales no está dispuesto a pagar por los servicios ofrecidos.
- ❑ El 22% de los entrevistados mantendrían en la cuenta postal los depósitos.
- ❑ El mayor porcentaje de las personas que utilizan los servicios de los operadores postales se encuentran entre los 25 y 44 años; éstos se identifican como una población económicamente activa, que utilizan Internet y son los más familiarizados con las TICS.
- ❑ Con los beneficios que se encuentran en las nuevas modalidades de servicios postales se cubren necesidades sociales que tiene la población de interés tales como acceso permanente al servicio, reducción de riesgos externos para entrega de dinero, mayor efectividad por ahorro de tiempo, disponibilidad inmediata del dinero, control de la transacción y acceso remoto (desde casa/oficina).





Información financiera



Tenencia de productos financieros

PA. ¿Usted actualmente usa algún producto financiero como cuenta de ahorros, cuenta corriente, tarjeta débito o crédito?



No
45%

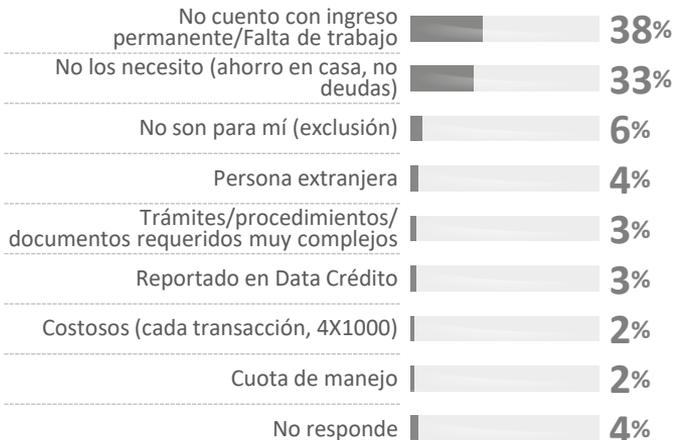


Sí
55%



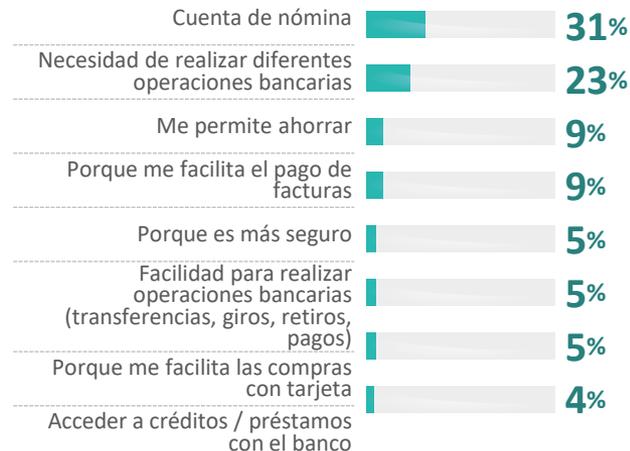
Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

¿Cuál es la razón principal por la que actualmente **no tiene cuenta de ahorros o corriente?**



Base: NO Usan productos financieros	1.106
Base: Expandida	199.949

¿Cuál es la razón principal por la que **actualmente usa estos productos financieros?**



Base: Usan productos financieros	1.294
Base: Expandida	248.829

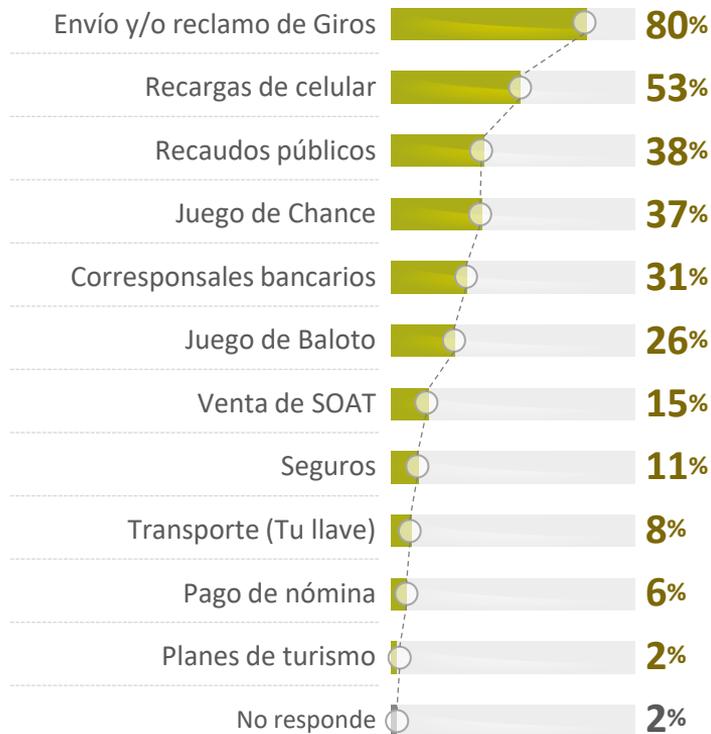


Conocimiento de empresas de servicios postales



Servicios utilizados de los operadores postales

8. Del siguiente listado ¿Qué servicios ha utilizado?
 que ofrecen las empresas de giros nacionales/operadores postales?

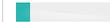
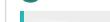


Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

Conocimiento y servicios utilizados de los operadores postales

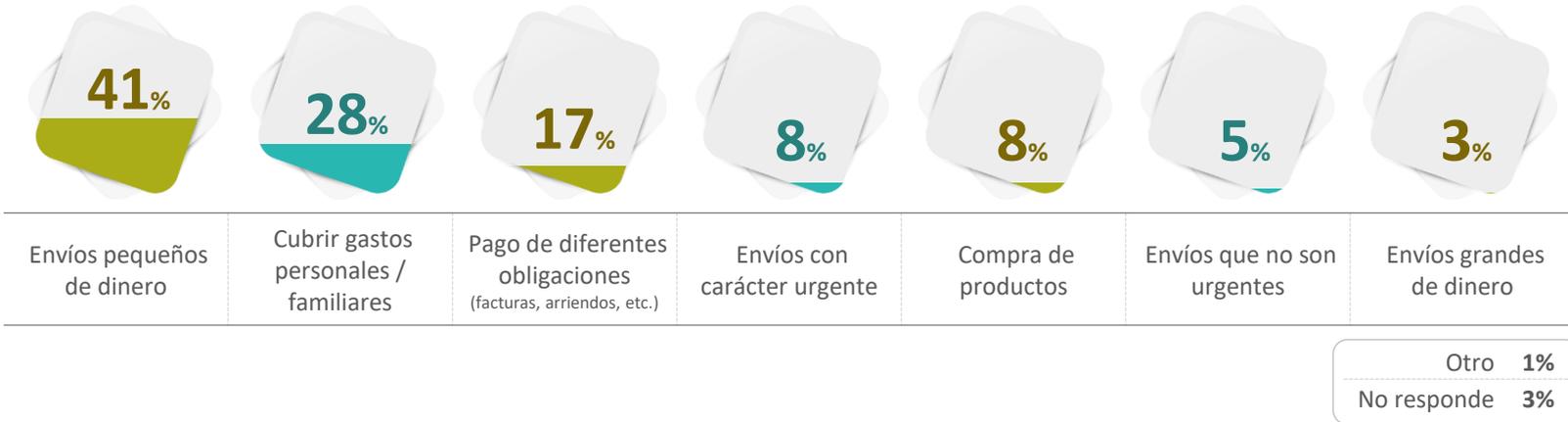
- ¿Conoce alguna de las siguientes empresas de giros nacionales/operadores postales?
- ¿Con base en las empresas de giros nacionales/operador postal que conoce, de cuáles empresas de giros nacionales/operadores postales ha utilizado algún servicio durante el último año?
- ¿Qué servicio utilizó?
- De las empresas de giros nacionales/operadores postales que usted ha utilizado durante el último año ¿Cuál es la que más ha utilizado?

P.5

Base: Total encuestados 2.400 Base: (Expandida) 448.785		P.3	P.4	Giros (enviar/reclamar giros)	Recargas	Pagos de servicios públicos	Juegos de azar (chance, lotería)	Recaudos (similares)	Pagos de Nómina	P.7	Base: Real	Base: Exp
	93% 	73% 	89% 	22% 	51% 	6% 	11% 	2% 	43% 	1.716	329.731	
	76% 	44% 	94% 	42% 	37% 	26% 	9% 	3% 	26% 	1.090	197.732	
	60% 	37% 	92% 	45% 	41% 	33% 	11% 	3% 	24% 	897	163.874	
	58% 	12% 	59% 	26% 	46% 	26% 	17% 	2% 	3% 	290	55.178	
	31% 	2% 	80% 	17% 	16% 	11% 	16% 	- 	1% 	57	10.667	

Tipo de necesidades que se cubren con los giros

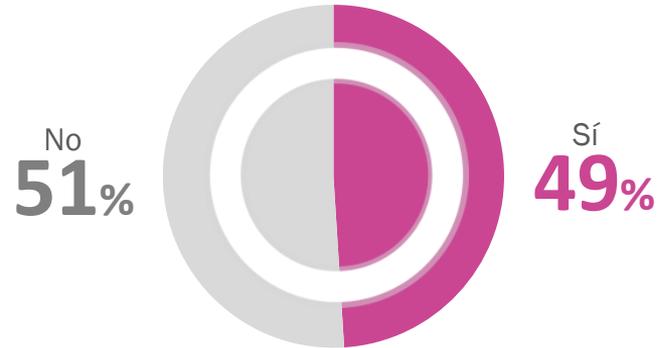
6. ¿Para cubrir qué tipo de necesidades envía dinero a través de empresas de giros nacionales/operadores postales?



Base: Han utilizado el servicio de GIROS(enviar/reclamar) 2.208
Base: Expandida 414.031

Expectativa de nuevos productos postales

9. Le gustaría contar con un producto postal dónde usted pueda administrar su dinero (depositar, retirar y transferir cuando quiera)?



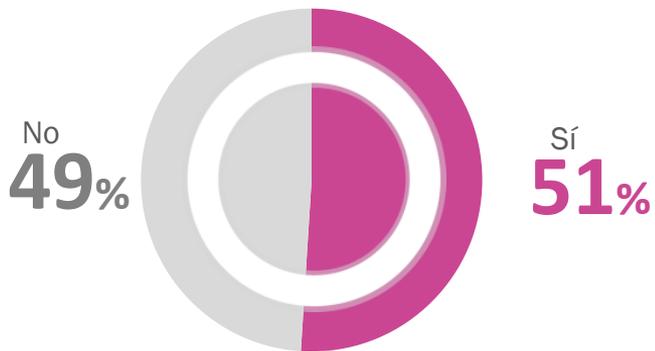
Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

Expectativa de nuevos productos postales

9. Le gustaría contar con un producto postal dónde usted pueda administrar su dinero (depositar, retirar y transferir cuando quiera)?



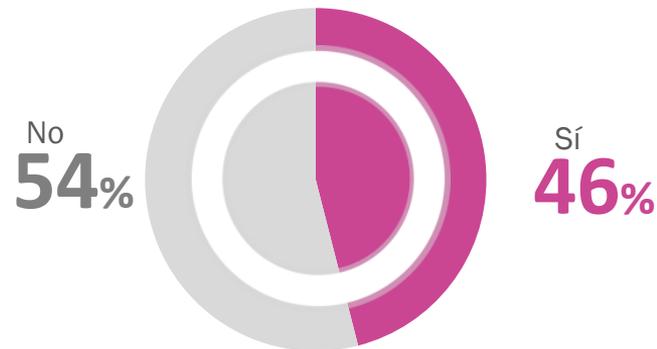
Bancarizado



Base encuestados:	1.294
Base: (Expandida)	248.829



No Bancarizado



Base: encuestados	1.106
Base: (Expandida)	199.949



Nuevas modalidades de giro



Giro de Depósito

Es la operación mediante la cual usted va a **entregar** una suma de dinero a su empresa de giros preferida para **depositarla directamente sin ningún costo ni descuento** en una cuenta de su propiedad, que está a su nombre y que quedará abierta en la empresa de giros escogida por usted.

10. Si su empresa de giros preferida le ofreciera Giro de Depósito ¿Qué tan **interesado** estaría en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
11. ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Depósito que ofreciera su empresa de giros preferida?
12. ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
13. ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Depósito qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



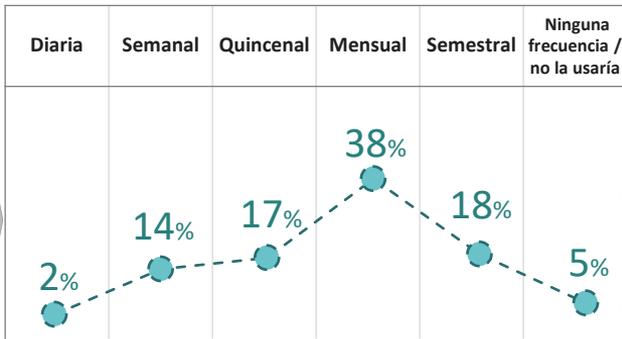
Total

Base: Total 2.400
 Base: (Expandida) 448.785

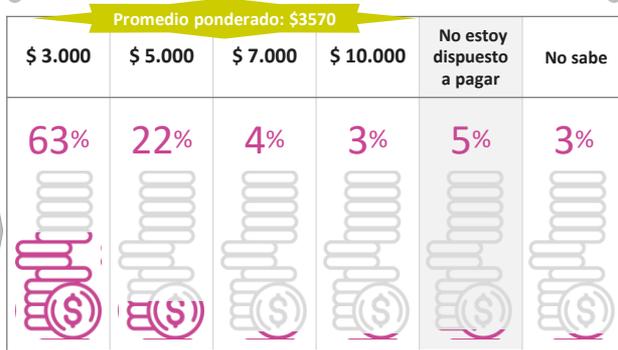
P.10



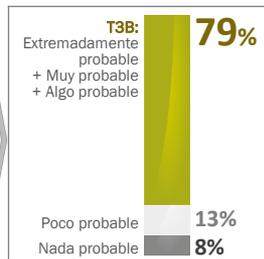
P.11



P.12

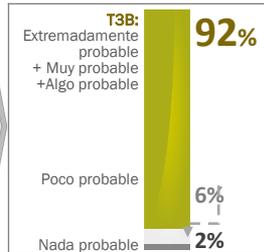
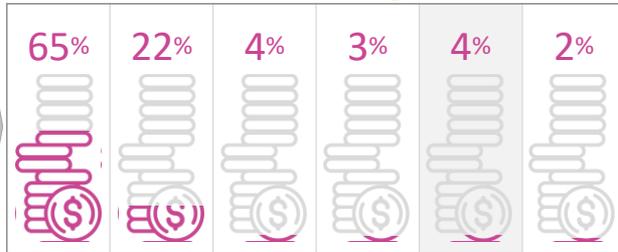


P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3630



Base: Total 1.352
 Base: (Expandida) 249.294

Giro de Depósito

- Si su empresa de giros preferida le ofreciera Giro de Depósito ¿Qué tan **interesado** estaría en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Depósito que ofreciera su empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Depósito qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?

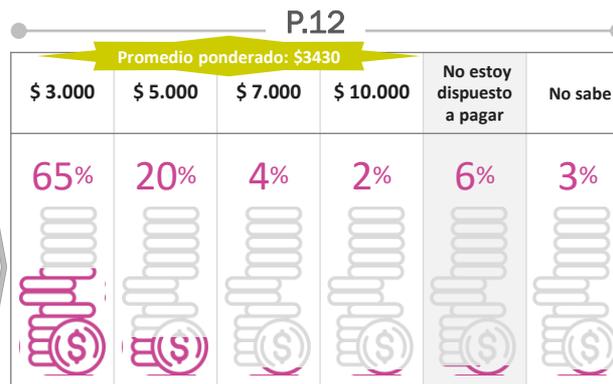
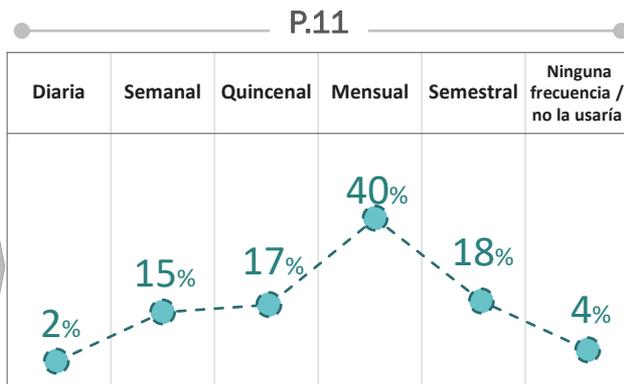
Es la operación mediante la cual usted va a **entregar** una suma de dinero a su empresa de giros preferida para **depositarla directamente sin ningún costo ni descuento** en una cuenta de su propiedad, que está a su nombre y que quedará abierta en la empresa de giros escogida por usted.



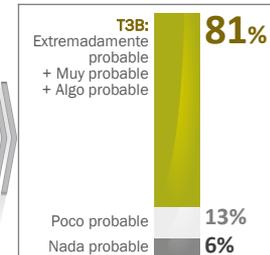
Bancarizado

Base: Total	1.294
Base: (Expandida)	248.829

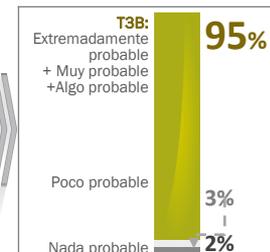
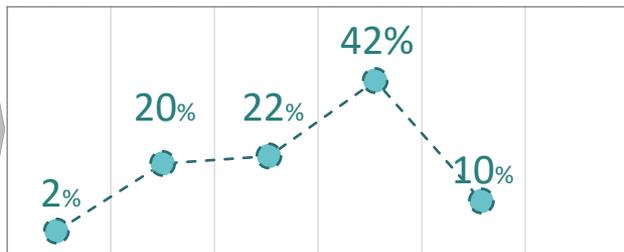
P.10



P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad



Base: Total	768
Base: (Expandida)	145.234

Giro de Depósito

- Si su empresa de giros preferida le ofreciera Giro de Depósito ¿Qué tan **interesado** estaría en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué **frecuencia** utilizaría la modalidad de Giro De Depósito que ofreciera la empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Depósito qué tan dispuesto estaría a recomendarlo a un familiar o amigo?

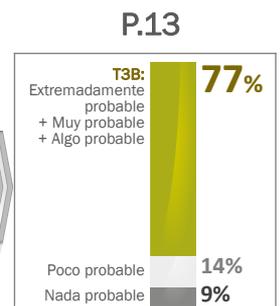
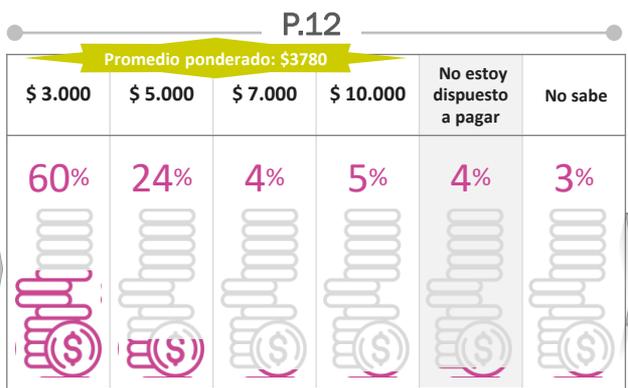
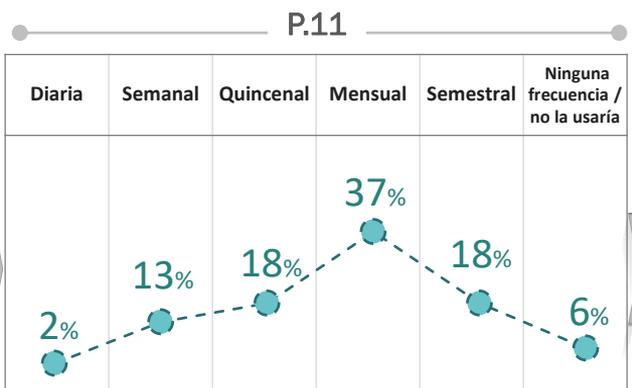
Es la operación mediante la cual usted va a **entregar** una suma de dinero a su empresa de giros preferida para **depositarla directamente sin ningún costo ni descuento** en una cuenta de su propiedad, que está a su nombre y que quedará abierta en la empresa de giros escogida por usted



No Bancarizado

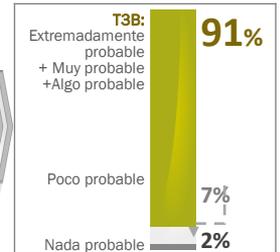
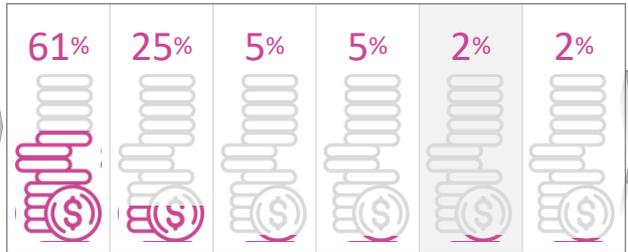
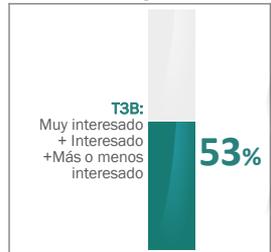
Base: Total 1.106
 Base: (Expandida) 194.099

P.10



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3930



Base: Total 584
 Base: (Expandida) 104.062

Giro de Transferencia

Es el servicio mediante el cual usted después de haber **abierto una cuenta postal** en la empresa de giros de su preferencia realiza una **transferencia con cargo a su cuenta** para que ese monto de dinero sea **abonado o acreditado** en otra cuenta postal a favor de otra persona **sin ninguna retención o descuento**.

- Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Transferencia ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Transferencia que ofreciera su empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto **estaría dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Transferencia qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



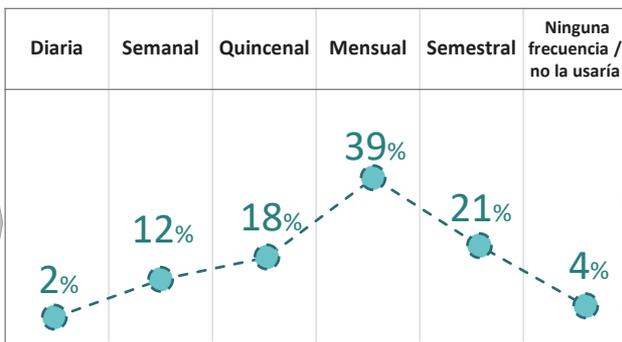
Total

Base: Total 2.400
Base: (Expandida) 448.785

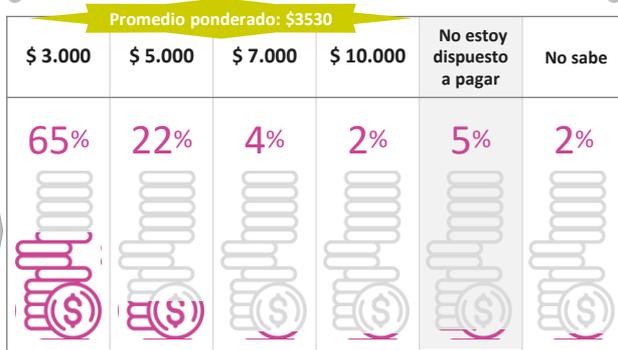
P.10



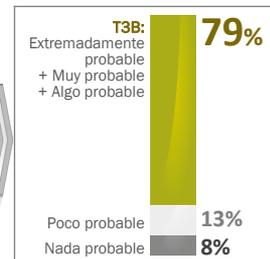
P.11



P.12

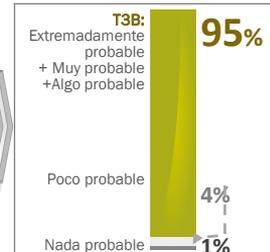
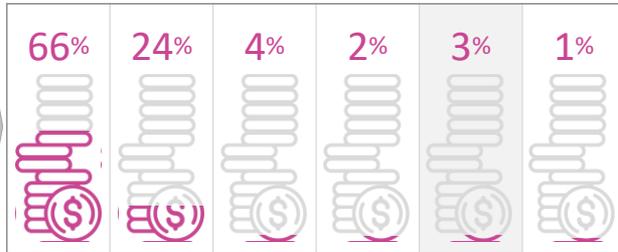
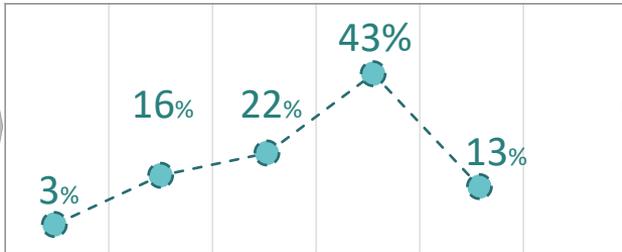


P.13



Estarían **muy interesados + interesado + Más o menos interesado** en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3660



Base: Total 1.587
Base: (Expandida) 295.370

Giro de Transferencia

Es el servicio mediante el cual usted después de haber **abierto una cuenta postal** en la empresa de giros de su preferencia realiza una **transferencia con cargo a su cuenta** para que ese monto de dinero sea **abonado o acreditado** en otra cuenta postal a favor de otra persona **sin ninguna retención o descuento**

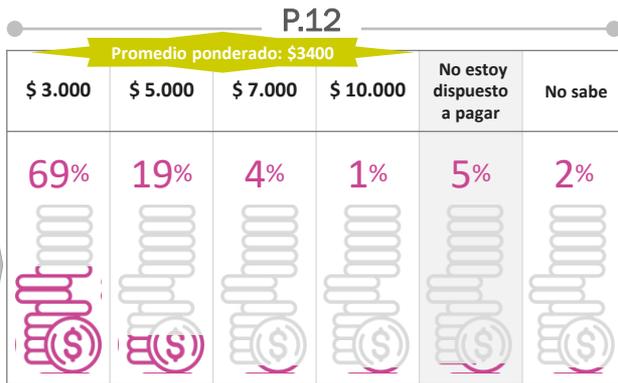
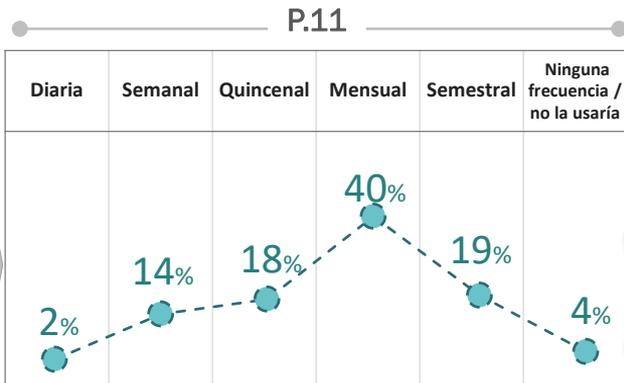
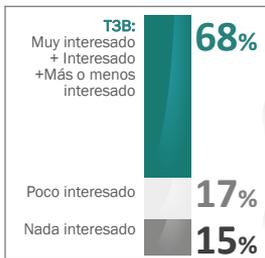
- Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Transferencia ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Transferencia que ofreciera su empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Transferencia qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



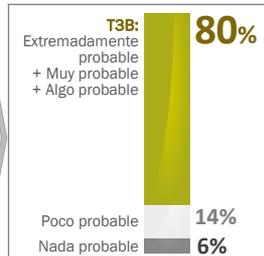
Bancarizado

Base: Total 1.294
 Base: (Expandida) 248.829

P.10

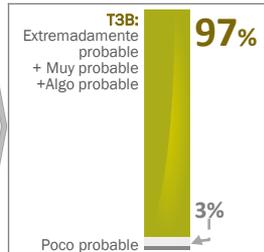
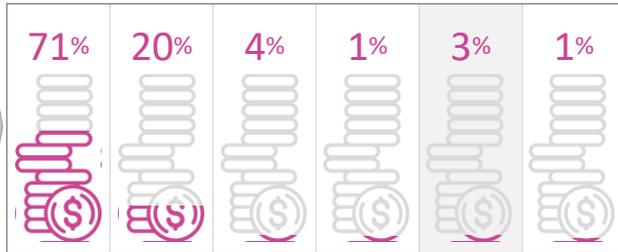
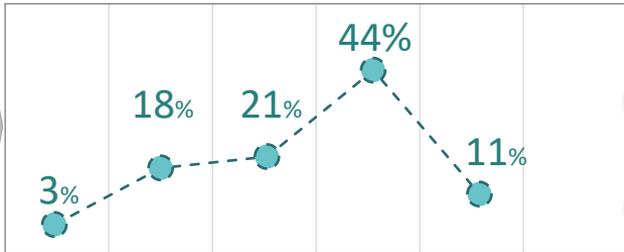


P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3510



Base: Total 878
 Base: (Expandida) 167.786

Giro de Transferencia

Es el servicio mediante el cual usted después de haber **abierto una cuenta postal** en la empresa de giros de su preferencia realiza una **transferencia con cargo a su cuenta** para que ese monto de dinero sea **abonado o acreditado** en otra cuenta postal a favor de otra persona **sin ninguna retención o descuento**.

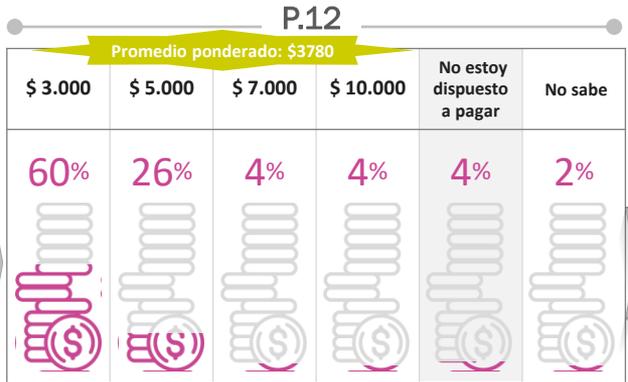
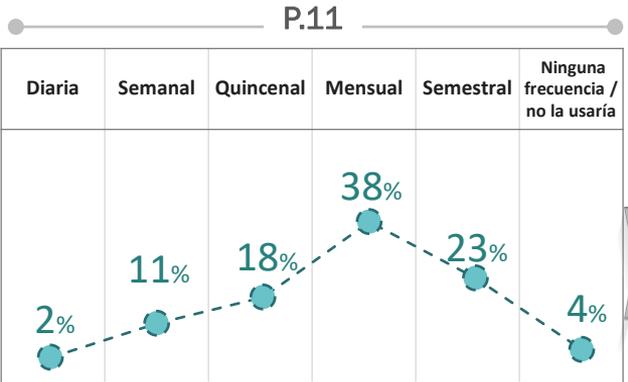
- Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Transferencia ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Transferencia que ofreciera la empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuanto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Transferencia que tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



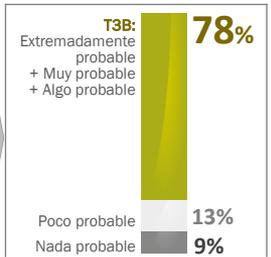
No Bancarizado

Base: Total 1.100
 Base: (Expandida) 199.188

P.10

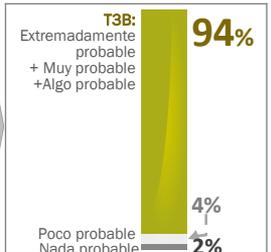
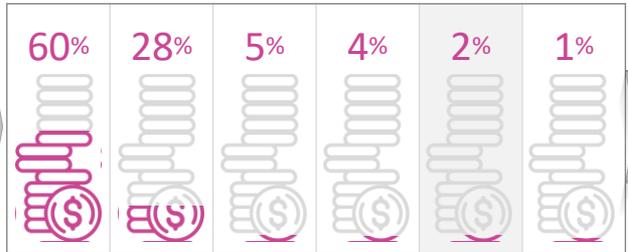
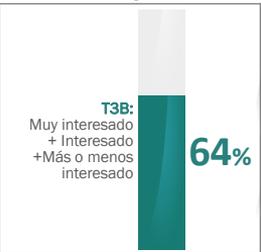


P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3950



Base: Total 709
 Base: (Expandida) 127.584

Giro de Pago

Desde la cuenta postal de su propiedad usted podrá **ordenar** a su empresa de giros preferida que **descuenten** de su cuenta una suma determinada de dinero que podrá ser **reclamada en efectivo** por el destinatario que **usted elija** en **cualquier lugar del territorio nacional**.

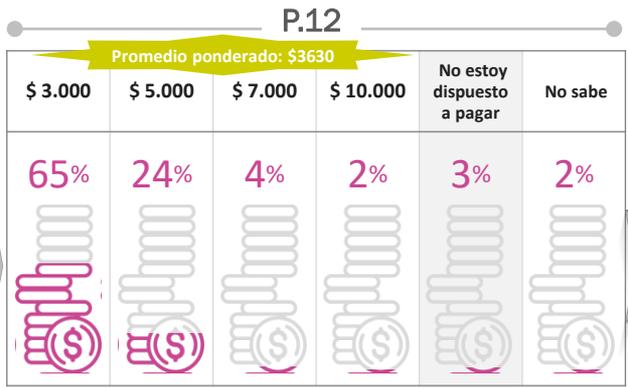
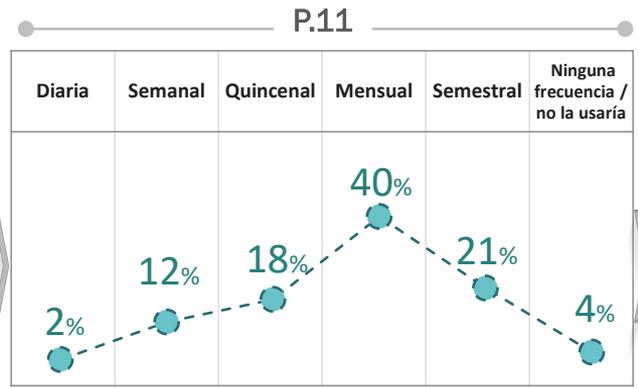
- Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Pago ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Pago que ofreciera su empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Pago qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



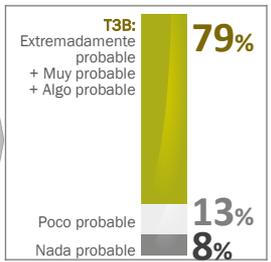
Total

Base: Total	2.400
Base: (Expandida)	448.785

P.10

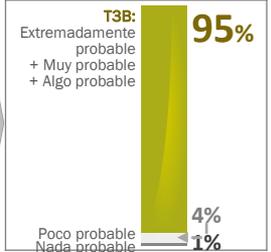
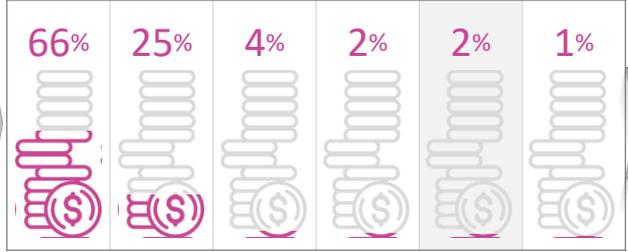
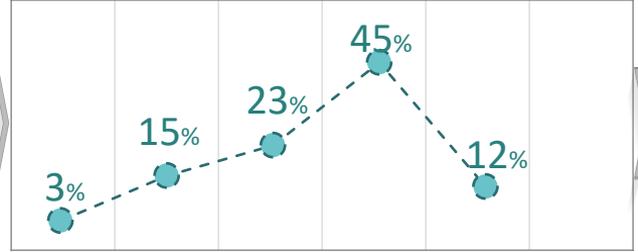
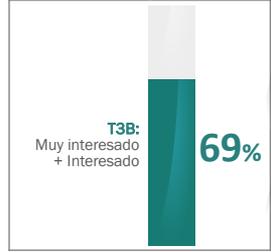


P.13



Estarían **muy interesados + interesado + Más o menos interesado** en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3710



Base: Total	1.678
Base: (Expandida)	309.727

Giro de Pago

Desde la cuenta postal de su propiedad usted podrá **ordenar** a su empresa de giros preferida que **descuenten** de su cuenta una suma determinada de dinero que podrá ser **reclamada en efectivo** por el destinatario que **usted elija en cualquier lugar del territorio nacional**

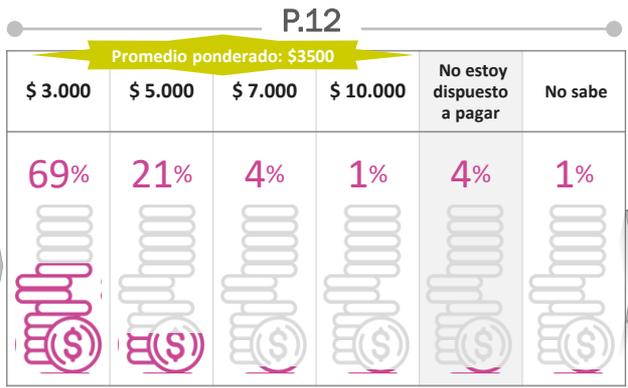
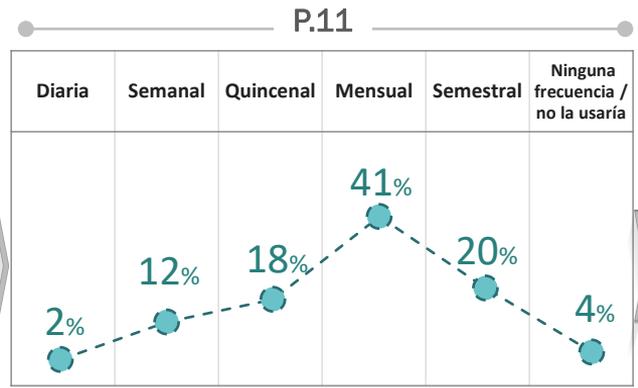
- Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Pago ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
- ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Pago que ofreciera su empresa de giros preferida?
- ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
- ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro de Pago qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



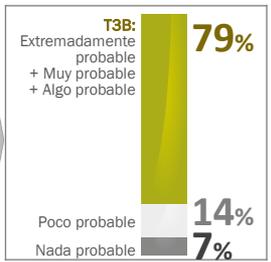
Bancarizado

Base: Total	1.294
Base: (Expandida)	248.829

P.10

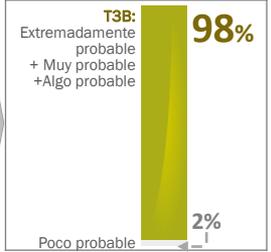
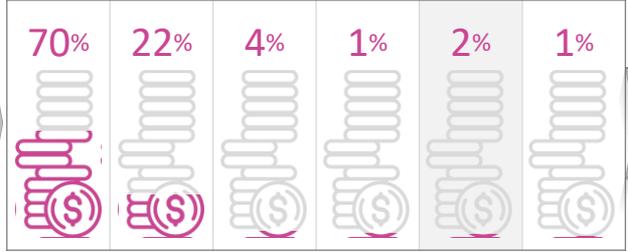
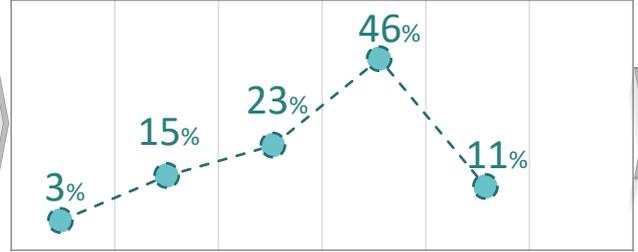


P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesados en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$3580



Base: Total	910
Base: (Expandida)	172.938

Giro de Pago

Desde la cuenta postal de su propiedad usted podrá **ordenar** a su empresa de giros preferida que **descuenten** de su cuenta una suma determinada de dinero que podrá ser **reclamada en efectivo** por el destinatario que **usted elija** en **cualquier lugar del territorio nacional**

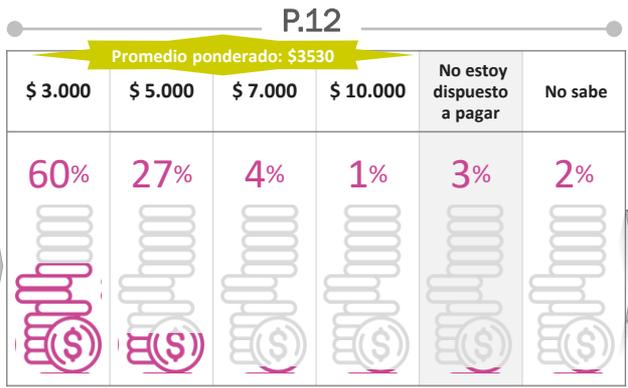
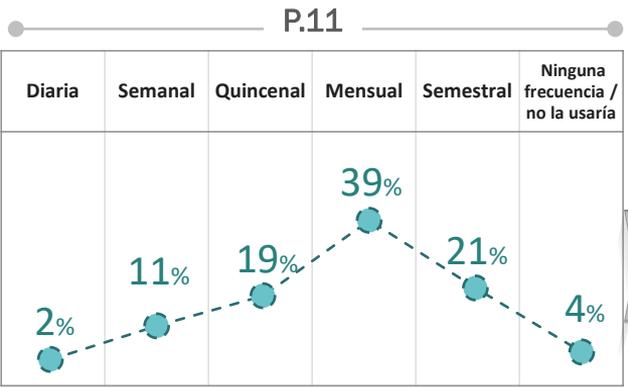
10. Si su empresa de giros preferida ofreciera Giro de Pago ¿Qué tan **interesado** estaría usted en utilizar esta nueva modalidad de servicio?
11. ¿Usted con qué frecuencia **utilizaría** la modalidad de Giro de Pago que ofreciera su empresa de giros preferida?
12. ¿Si usted deposita la suma de cien mil pesos (\$100.000) cuánto estaría **dispuesto a pagar** por este servicio?
13. ¿Si su empresa de giros preferida decide ofrecer Giro De Pago qué tan dispuesto estaría a **recomendarlo** a un familiar o amigo?



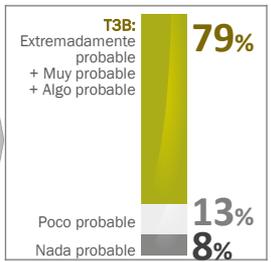
No Bancarizado

Base: Total 1.106
 Base: (Expandida) 199.949

P.10

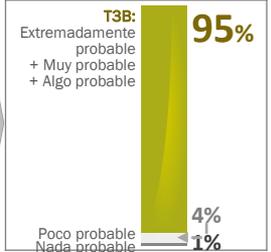
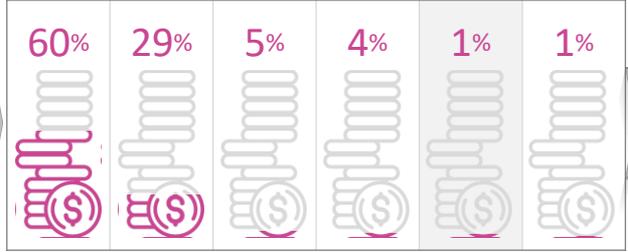
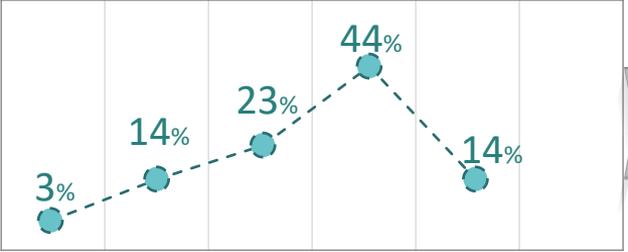
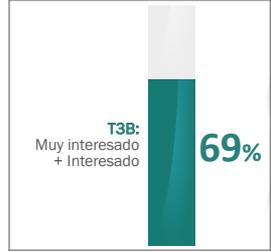


P.13



Estarían muy interesados + interesado + Más o menos interesado en utilizar la nueva modalidad

Promedio ponderado: \$4000



Base: Total 768
 Base: (Expandida) 136.788

Producto postal requerido

14. De los tres (3) servicios (giro de depósito, giro de transferencia y giro de pago) ¿Cuáles son los que usted más necesita? (RM)



No Bancarizado



Base: Total encuestados	1.106
Base: (Expandida)	199.949

Producto postal requerido



Bancarizado

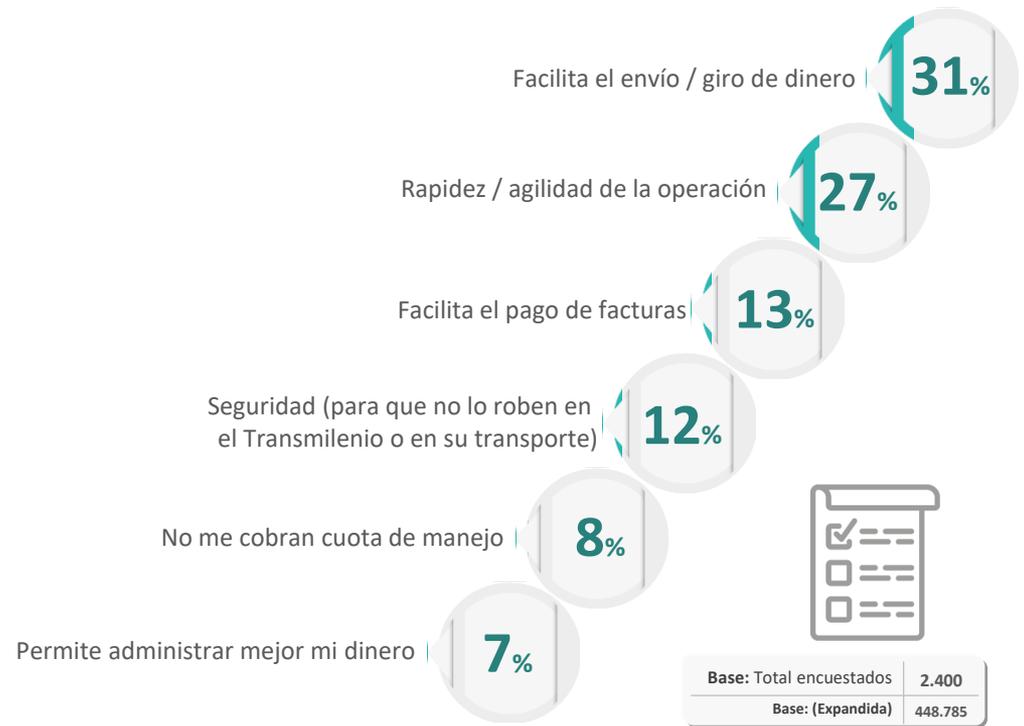
14. De los tres (3) servicios (giro de depósito, giro de transferencia y giro de pago)
¿Cuáles son los que usted más necesita? (RM)



Base: Total	1.294
Base: (Expandida)	248.829

Razones para utilizar las nuevas modalidades de giros

15. ¿Cuáles serían las principales razones por las cuales usted estaría interesado en utilizar estas nuevas modalidades de servicio con su empresa de giros preferida?

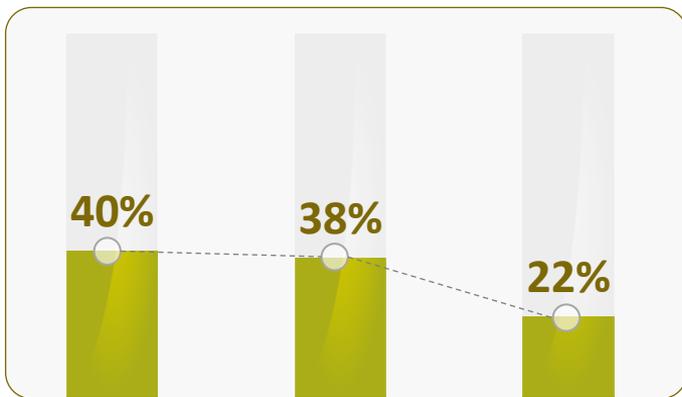


Base: Total encuestados	2,400
Base: (Expandida)	448.785

Otros	
Poder sacar el dinero cuando lo necesite	5%
Poder hacer pagos por Internet o celular	4%
Tiene cubrimiento nacional	2%
Facilidad para recibir los giros	1%
Los beneficios que dan (depósitos sin costo, sin descuentos, sin retenciones, etc.)	1%
Ninguna razón en especial	2%
No responde	1%

Uso de los depósitos de las cuentas postales

16. ¿De cada depósito que realice en su cuenta postal abierta en su empresa de giros preferida usted qué haría?



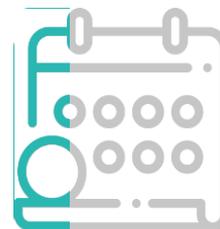
Realizaría un retiro total

Realizaría varios retiros parciales

Lo mantendría en la cuenta

Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

16a. ¿Cuántas veces lo haría al mes? (retiros totales/parciales)



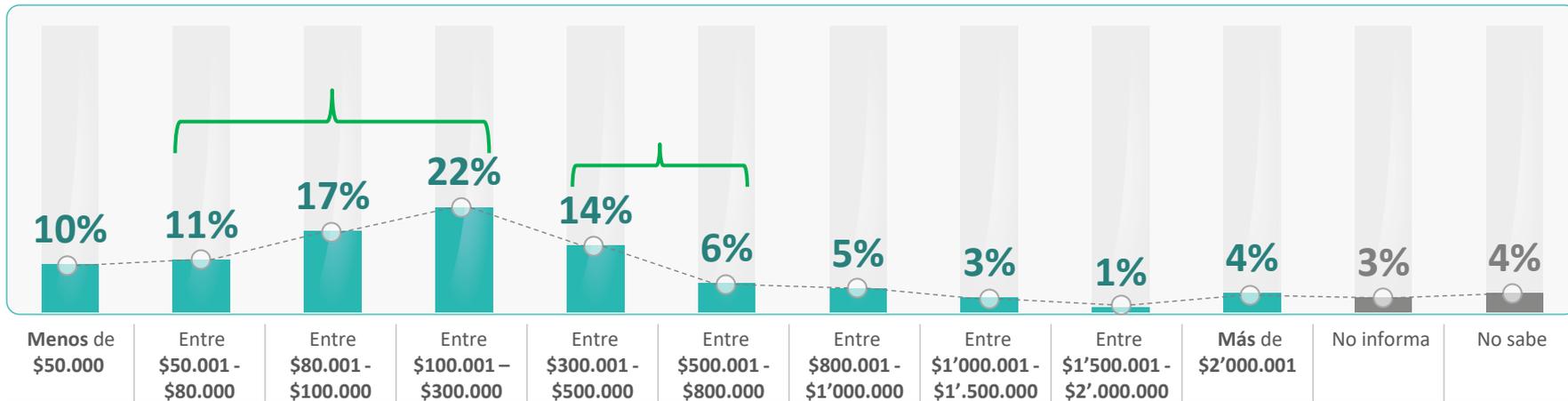
Promedio
Veces al mes
2,6

Base: Realizaría varios retiros parciales / un retiro total	1.881
Base: Expandida	352.311

Valor depósito

17. Teniendo en cuenta las características de las nuevas modalidades de servicio que ofrecería su empresa de giros preferida ¿Qué suma de dinero mensual estaría dispuesto a depositar/transar (entiéndase depósito, retiro, transferencia, pagos) a través de estos servicios?

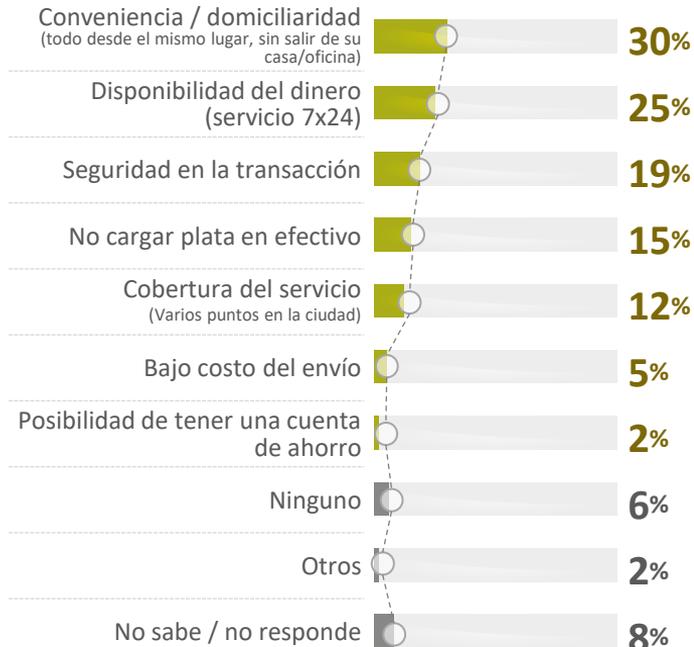
72% Estaría dispuesto a depositar más de \$80.000 a través de los nuevas modalidades de servicios



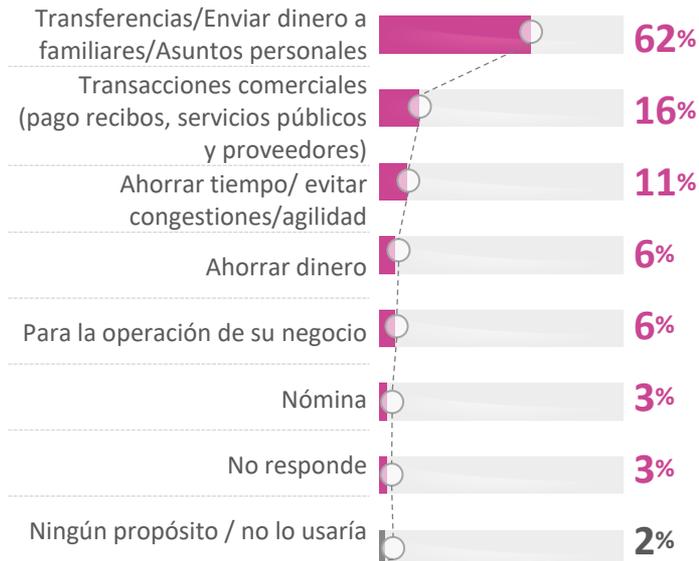
Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

Beneficios – uso de las nuevas modalidades de servicio

18. Teniendo en cuenta que estas nuevas modalidades de servicios las ofrecería su empresa de giros preferida ¿Qué beneficios encontraría en estos servicios?



19. ¿Con que propósito utilizaría estas nuevas modalidades de servicio que ofrecerían las empresas de giros nacionales/operadores postales?



Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

Otros medios utilizados para realizar movimientos de dinero

20. Le voy a leer una serie de medios por los cuales usted puede enviar/transferir/hacer pagos y/o girar dinero, por favor dígame si en el último año los ha utilizado

100% Han utilizado los servicios de los operadores postales



Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785

Razones de preferencia por los operadores postales

21. ¿Por qué razones envía/transfiere/hace pagos y/o gira dinero a través de empresas “dedicadas a prestar servicios de giros nacionales/operador postal” y no a través de otros medios como: ¿Transferencias bancarias, giros bancarios, Aplicaciones, giros a través de corresponsales bancarios etc., que también ofrecen el servicio de envío de dinero?



Otros

No sabe qué otros medios utilizar	4%
No existen entidades financieras, ni corresponsales bancarios en el municipio o cerca del lugar donde vivo	4%
Costo del servicio	4%
Buena atención	3%
Es extranjero - No cuenta con documentos	1%

Base: NO han utilizado ningún medio para enviar/transferir/hacer pagos/girar dinero **892**
Base: (Expandida) **161.283**



Comportamientos deseados



Medio preferido para realizar transacciones con dinero

**Población
bancarizada
55%**

22. Si su empresa de giros preferida le ofrece (giro de depósito, giro de transferencia, giro de pago) cual preferiría? La empresa de giros preferida o entidad bancaria



Base: Usan productos financieros	1.294
Base: Expandida	248.829

Probabilidad de Recomendar

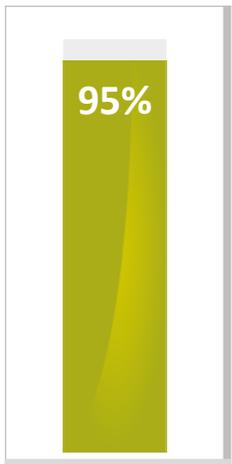
**Población
bancarizada
55%**

23. ¿Qué tan probable es que usted recomiende a sus amigos y familiares los servicios de:?

T3B: [5] Extremadamente probable + [4] Muy probable + [3] Algo probable



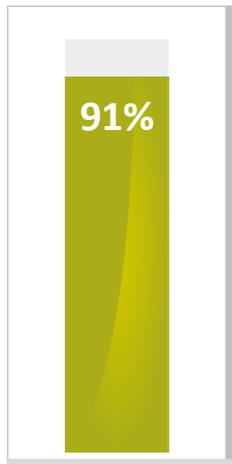
Empresa de giro preferida



Base: Usan productos financieros y prefieren los servicios de EMPRESA DE GIRO PREFERIDA **668**
Base: Expandida **127.187**



Entidad Bancaria



Base: Usan productos financieros y prefieren los servicios de ENTIDAD BANCARIA **626**
Base: Expandida **121.645**



Uso de dispositivos móviles



Uso de internet

24. ¿Tiene acceso a internet constantemente o todo el tiempo?



Dato EGM : 64.4%

Base: Total encuestados	2.400
Base: (Expandida)	448.785



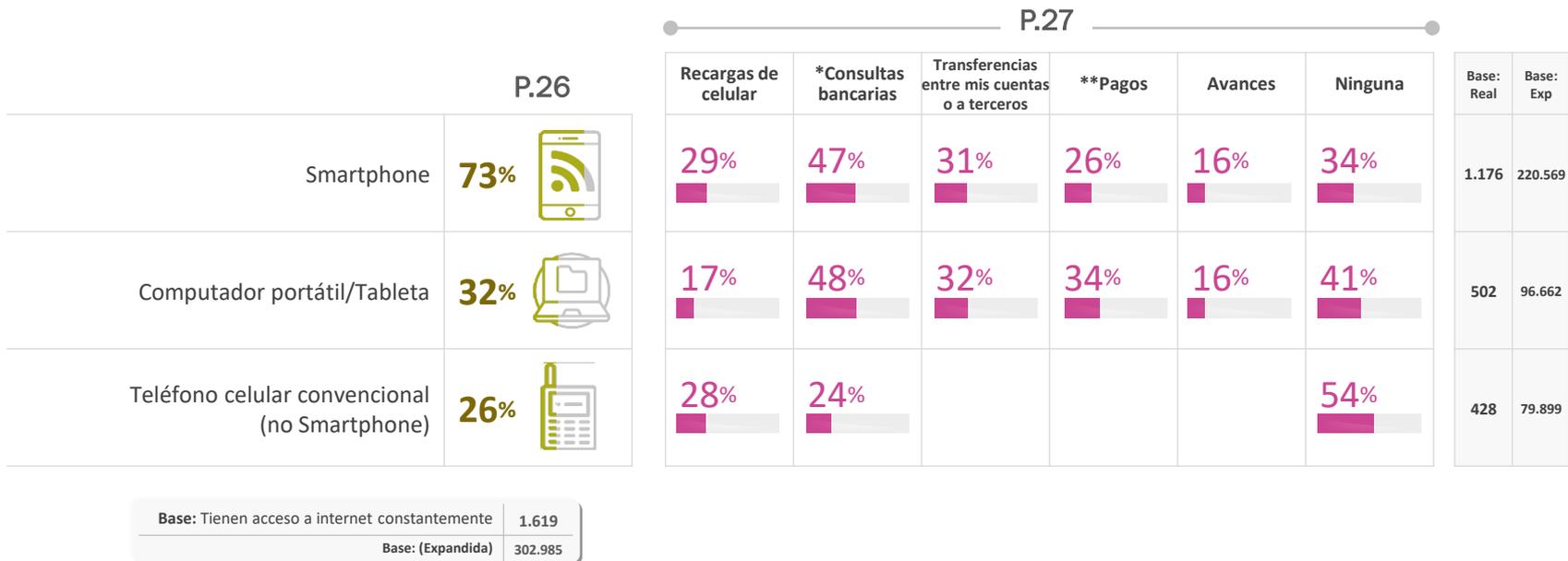
25. ¿De qué forma tiene conexión a internet?



Base: Tienen acceso a internet constantemente	1.619
Base: (Expandida)	302.985

Uso y transacciones realizadas a través de dispositivos

26. ¿De los dispositivos que le voy a mencionar dígame cuales tiene usted?
 27. ¿En su realiza alguna de las siguientes transacciones u actividades?



* (saldos, operaciones, tasas, etc.)

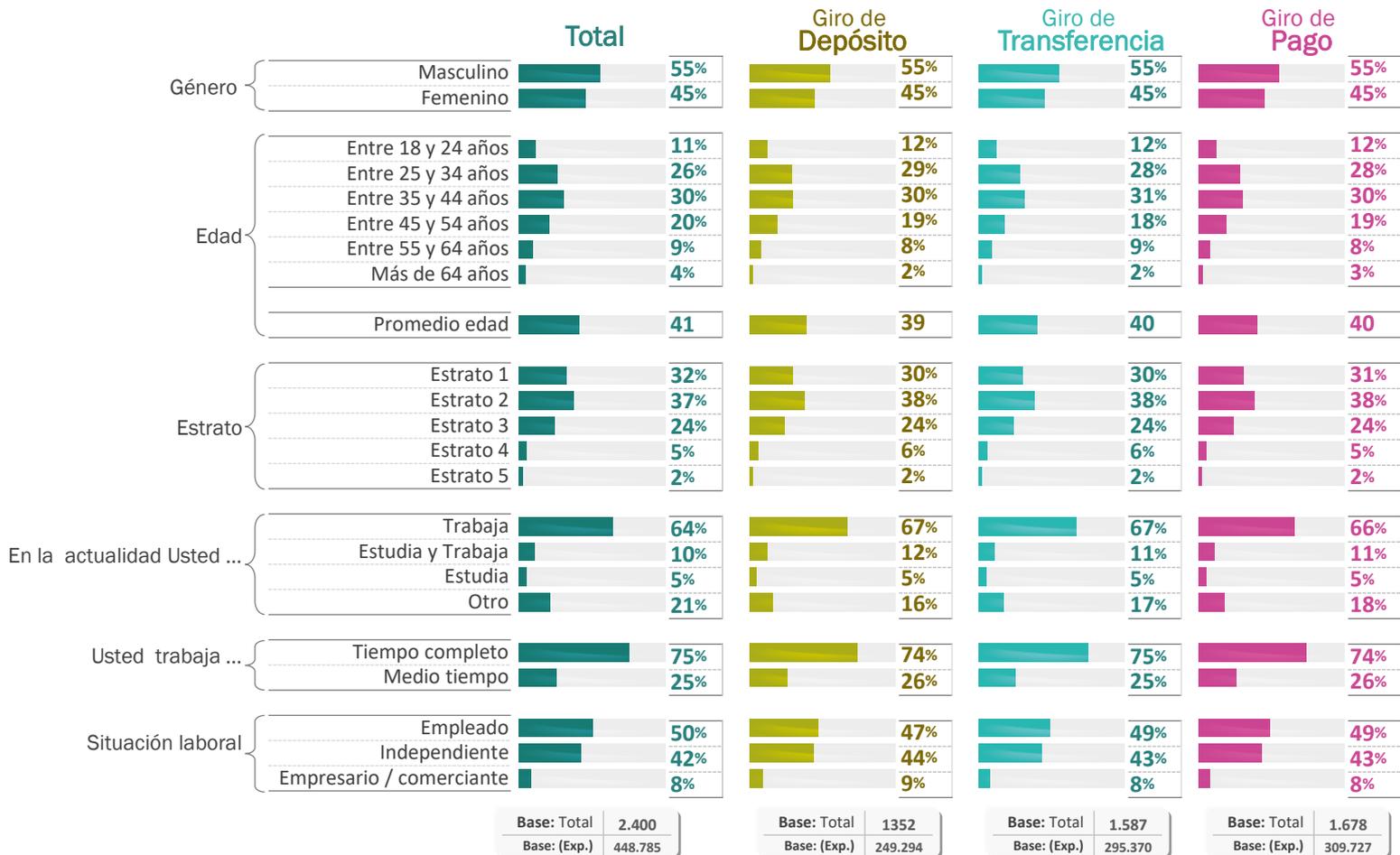
** (créditos, servicios públicos, impuestos, servicios de salud y/o seguridad social, educación)



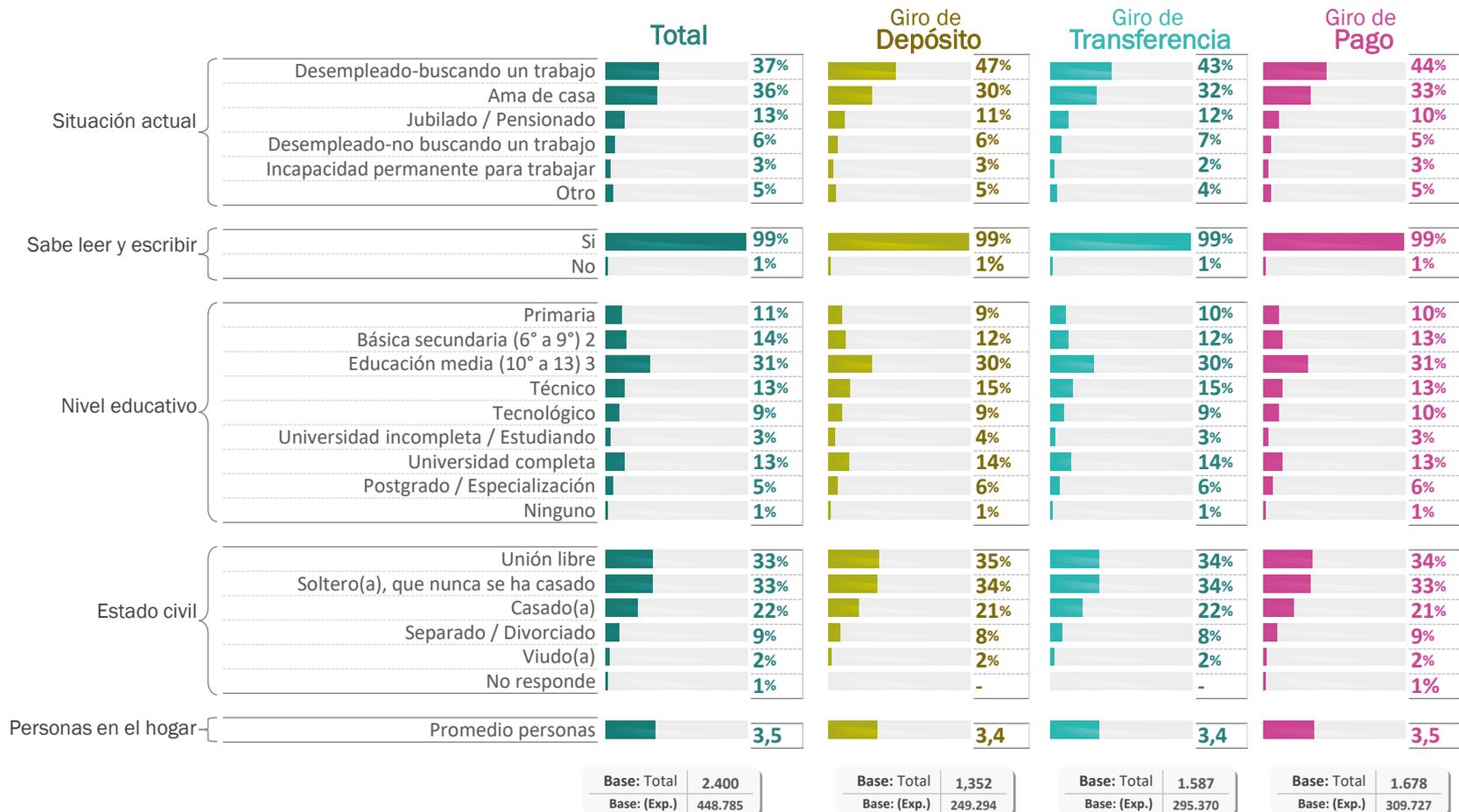
Demográficos



Demográficos (2)



Demográficos (3)



Conclusiones (1)

- ❑ El 45% de las personas entrevistadas **no maneja productos financieros** argumentando que no cuentan con un ingreso permanente (38%) y consideran que no los necesitan (33%).
- ❑ El pago de la nómina y la necesidad de realizar operaciones bancarias son **las principales razones** por las cuales el 55% de los entrevistados se encuentran **bancarizados**.
- ❑ Efecty, Supergiros, Sured y 472 son los operadores postales **más conocidos** por las personas consultadas. Giros (enviar y reclamar), recargas, pago de servicios y juegos de azar (chance y lotería) son los servicios de los operadores postales más utilizados.
- ❑ Efecty es el operador postal **más empleado** por las personas (43%) seguido por Supergiros (26%) y Sured (24%) respetivamente.
- ❑ Dentro de las **principales razones** por las cuales las personas **realizan giros** se encuentran: enviar pequeñas sumas de dinero, cubrir gastos personales o familiares y pago de obligaciones como facturas y arriendo.
- ❑ Los **servicios más conocidos o utilizados** por las personas consultadas son: envío y reclamo de giros (80%), recarga de celulares (53%), recaudos públicos (38%), juego de chance (37%), corresponsal bancario (31%) y juego de baloto (26%).
- ❑ **Casi la mitad de las personas** entrevistadas se encuentran **interesadas en contar** con un producto postal que le permita administrar su dinero (depositar, retirar, transferir cuando quiera).

Conclusiones (2)

- ❑ **Un poco más de la mitad de las personas consultadas** se encuentran **interesadas** en utilizar la modalidad de **giro de depósito (56%)**. La frecuencia de uso que darían a esta modalidad de servicio sería: semanal y quincenal (24%) y mensual (39%) y el costo que estarían dispuestos a pagar por este servicio para un depósito de \$100.000 sería de \$3000 para el 66% y \$5000 para el 21%. Cabe destacar que sólo el 5% de las personas consultadas **no está dispuesto a pagar** por este servicio.
- ❑ Las personas **interesadas** en hacer uso de la modalidad de giro referida estarían muy **dispuestos a recomendar** este servicio a un amigo o familiar, así lo ratifica el 92% de los entrevistados.
- ❑ Las **dos terceras partes** de los clientes de los operadores postales entrevistados se encuentran **interesados** en utilizar la modalidad de **giro de transferencia (66%)**. La regularidad de uso que darían a esta modalidad de servicio sería: semanal (21%), quincenal (24%) y mensual (39%) y estarían dispuestos a pagar por este servicio para un depósito de \$100.000 el 67% \$3000 y el 22% \$5000. En esta modalidad de giro se **mantiene** el mismo porcentaje de personas que no están dispuestas a pagar por este servicio (5%).
- ❑ El 95% de las personas **interesadas** en utilizar la modalidad de giro referida **estarían dispuestos a recomendar** a un familiar o amigo este servicio.
- ❑ **Una proporción muy similar** de personas interesadas en la modalidad de giro de transferencia se **encuentra atraído** por la **modalidad de giro de pago (69%)**. La frecuencia de uso entre las personas interesadas en esta modalidad de servicio sería: semanal (18%), quincenal (26%) y mensual (43%) y con relación al costo estarían dispuestas a pagar para un depósito de \$100.000, \$3000 para el 64% y \$5000 para el 26%; sólo el 3% de ellos **no estaría dispuesto a pagar** por este servicio.

Conclusiones (3)

- ❑ Las personas **interesadas** en utilizar la modalidad de giro de pago **estarían dispuestas a recomendar** a un familiar o amigo este servicio en un porcentaje similar al de modalidad de transferencia (95%).
- ❑ La modalidad de **giro de pago** es el servicio que las personas consultadas **más requieren** en este momento (40%), seguido del **giro de transferencia** (36%) y el **giro de deposito** (19%).
- ❑ La facilidad de envío de dinero (31%), la rapidez de la transacción (27%), facilidad de pago de facturas (13%) y la seguridad (12%) son las **principales razones** que manifiestan las personas entrevistadas por las cuales **estarían interesados** en utilizar los nuevas modalidades de servicios.
- ❑ El 22% de los clientes de los operadores postales consultados **mantendrían** en su cuenta postal los depósitos consignados en la misma.
- ❑ **El 50%** de los clientes entrevistados **estarían dispuestos a depositar/transar** en la cuenta postal entre \$50,000 y \$300.000, mientras el 20% movería entre \$300.001 hasta \$800.000, el 10% menos de \$50.000 y 13% depósitos mayores a \$800.000.
- ❑ Los clientes de los operadores postales consultados identifican como **beneficios** en las nuevas modalidades de servicios aspectos como: conveniencia (todo desde el mismo lugar, sin salir de su casa/oficina)(30%), disponibilidad de dinero (25%), seguridad en la transacción (19%), no cargar plata en efectivo (15%) y cobertura del servicio (12%).

Conclusiones (4)

- ❑ Entre los **principales propósitos** por los cuales las personas entrevistadas **utilizarían las nuevas modalidades** de servicio que ofrecerían los operadores postales mencionan: transferencias/enviar dinero a familiares/asuntos personales (62%), transacciones comerciales (16%) y ahorrar tiempo (11%).
- ❑ **Un poco más de la tercera** parte de las personas entrevistadas **sólo utilizan** los operadores postales para enviar dinero, así lo ratifica el 36%.
- ❑ Adicional a los operadores postales **los medios** que utilizan las consultados para realizar operaciones de dinero son: corresponsales bancarios (45%), transferencias bancarias (34%) y aplicaciones de celular (22%).
- ❑ Entre las razones por las cuales las personas que **no utilizan otro medio** para enviar dinero prefieren los operadores postales se encuentran: inmediatez del envío (19%), no cuenta con productos financieros (16%), están en todas partes (14%), disponibilidad de dinero (11%) y confianza en los operadores (9%).
- ❑ **Más de la mitad de los clientes** de los operadores que se encuentran bancarizados prefieren realizar transacciones con dinero a través de los operadores postales.
- ❑ **Un muy alto porcentaje** de las personas consultadas que se encuentran bancarizadas **recomendarían** a sus familiares y amigos los servicios de los operadores postales, así lo ratifica el 95% de ellas.

Conclusiones (5)

- ❑ 7 de cada 10 clientes de los operadores postales consultados **tienen acceso a internet**, de los cuales **la mitad** cuenta con este servicio mediante planes pospago (52%) y/o zona wifi cercana o accesible (49%) y los demás por planes prepago (24%).
- ❑ El smartphone es el **dispositivo que más** tienen los consultados (73%) seguido del computador portátil /tableta (32%) y teléfono celular convencional (26%)
- ❑ Consultas bancarias, transferencias entre cuentas o a terceros, bancarias, recargas de celular y pagos, son las **transacciones u actividades que más** realizan las personas entrevistadas a través de los diferentes dispositivos con los que cuentan.



Qué comunicar?

Existe oportunidad en la comunicación para hacer atractivas las nuevas modalidades de servicio...

- ✓ No se cobra cuota de manejo
- ✓ No se debe contar con un ingreso fijo o determinada cantidad de dinero para poder utilizar los servicios
- ✓ No se debe cumplir con ningún requisito para ser usuario de los servicios
- ✓ La domiciliabilidad del servicio (no necesita desplazarse a ningún lugar para contar con el servicio, lo puede realizar desde la casa o cualquier otro lugar)
- ✓ No requiere cargar plata, evitar riesgos externos (seguridad)
- ✓ Cobertura de los operadores postales, lo cual permite poder reclamar o recibir el dinero en cualquier lugar del país
- ✓ Agilidad del servicio
- ✓ Control sobre las transacciones que realiza
- ✓ Administración del dinero
- ✓ Acceso permanente al servicio (7x24)
- ✓ No depender de horarios de atención
- ✓ Evitar filas y congestión
- ✓ Transacción en tiempo real
- ✓ Ahorro de tiempo; no requiere desplazamientos
- ✓ El hacer uso de estas modalidades no afecta calificaciones en aspectos como el Sisbén ni mejora el estatus social de usuarios

Para finalizar cabe destacar que un alto porcentaje de los clientes de los operadores postales cuentan con el hábito de enviar y recibir giros y es una población muy familiarizada con el uso de las TICS lo que favorece la demanda masiva de las nuevas modalidades de servicio.



Informe Cualitativo

Diciembre 2019



Ficha técnica

Empresa contratante	Asopostal
Proveedor de Investigación	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre del Proyecto	Nuevos Servicios Postales
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Método de investigación	Fenomenológico
Diseño cualitativo	Flexible (Descriptivo)
Técnica de recolección	Grupos focales
Instrumento	Guía de protocolo para grupos focales
Población objetivo	Población general
Muestra Efectiva	4 grupos focales
Muestreo	Teórico
Cubrimiento	Urbano: Bogotá, Medellín y Cali
Fecha de campo	17 al 19 de diciembre de 2019

Ficha técnica

Método de validación de entrevistadores o moderadores	Revisión de cobertura de la temática del estudio en las grabaciones o transcripciones
Método de reclutamiento/ Captación	Aplicación de preguntas filtro establecidas en el cuestionario para dar cumplimiento al perfil requerido con bases de datos entregada por el cliente y CNC.
Tipo de incentivos	Bonos Big Pass de \$30.000
Número de entrevistadores	3 investigadores
Guía de discusión y/o entrevista	P:\ASOPOSTAL\2019_08_CC413601_NuevosServiciosPostales\Formularios
Documentos, materiales o productos utilizados como parte del proyecto de investigación	P:\ASOPOSTAL\2019_08_CC413601_NuevosServiciosPostales\Campo\Campo Cualitativo
Nota 1	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad. La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas.
Nota 2	El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización

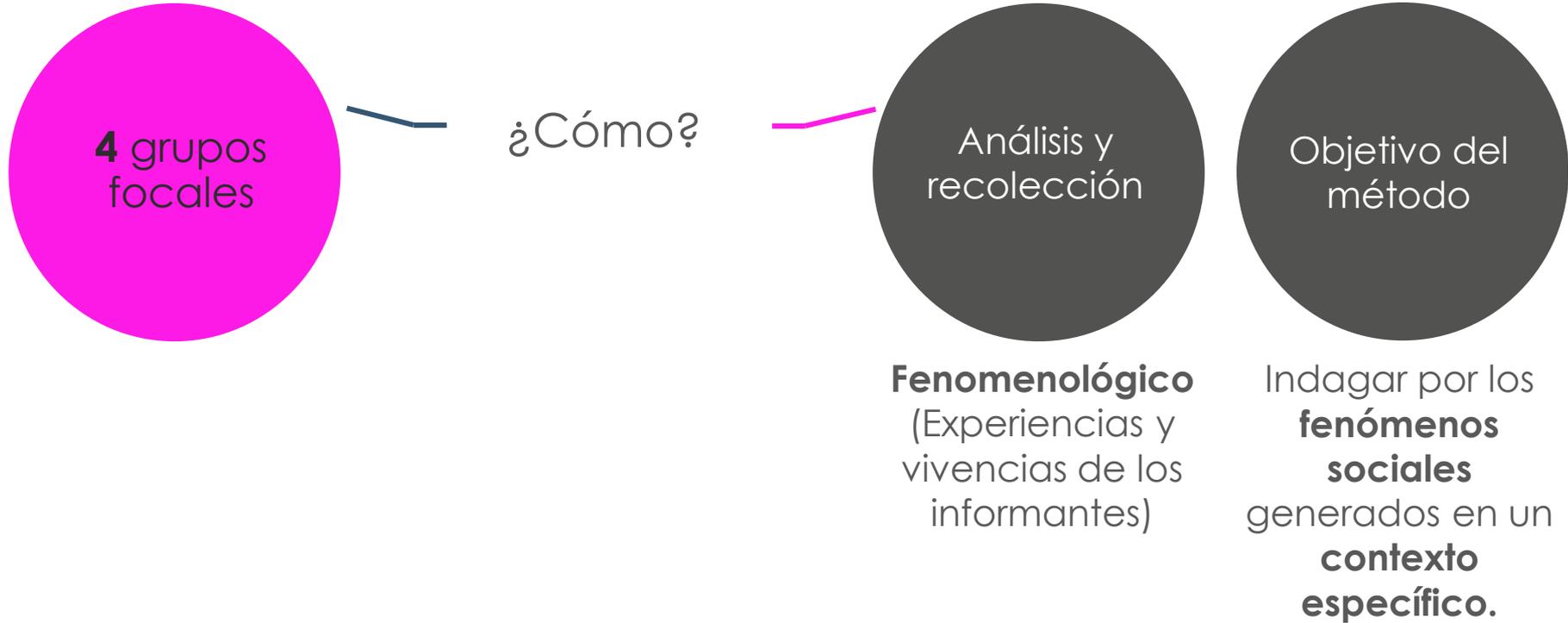
“El presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”



Metodología



Metodología





Análisis Cualitativo



Caracterización del rol de los usuarios

Se evidencian tres grupos poblacionales en relación al rol social y al uso financiero:

Según su tamaño:

Trabajadores independientes
(25-40 años)

Empleados
(20-30 años)

Estudiantes
(20-25) y Amas de casa
(30-60)

Rol social

*Ingresos: no fijos pero con alguna frecuencia. Ayudan a familiares.

*Tienen pequeñas empresas (Unidades de negocio) y otros prestan servicios.

*Ingresos: fijos/salario. Ayudan a la familia con dinero pero muy poco son ayudados económicamente.

*Ingresos: ayudas económicas de padres y de familiares e hijos respectivamente.

*Por lo general no ayudan económicamente a nadie.

Uso financiero

*Bancos, aplicaciones financieras y empresas de giros postales de forma complementaria.

***Heavy user** de las giros postales.
"Uso por oportunidad"

*Utilizan más los bancos, luego las empresas de giros postales de forma complementaria.
"Uso más convencional"

*Empresas de giros postales y banco.
"Uso más convencional"

Acceso a internet

El acceso a internet es constante para todos los participantes a excepción de los empleados, quienes por reglas del empleador; solo hacen uso del internet para tareas de trabajo.

Según su frecuencia, el acceso a internet procede de servicios:



Usos generales de los dispositivos



Razones de uso

- ✓ Rapidez y accesibilidad: *"Información al instante"*
- ✓ Comodidad: *"Todo esta ahí, y listo"*
- ✓ Seguridad: en transacciones y certificados bancarios
- ✓ Comodidad: realizar trabajos de la universidad
- ✓ Opción secundaria para el entretenimiento
- ✓ Para *"Cuando se descarga del celular"*
- ✓ Opción más especializada de entretenimiento
- ✓ Más práctico que el portátil: *"Fácil de transportar"*
- ✓ Interactividad en internet y trabajo
- ✓ Fácil de transportar a cualquier lado
- ✓ Comunicación puntual en el trabajo
- ✓ Uso lúdico para los hijos



Actividades y usos de tipo financiero en dispositivos



Quiénes?

Pequeños empresarios
Trabajadores independientes

Smartphone



Es el dispositivo más usado

- ✓ Envíos y retiros
- ✓ Dinero a familiares o por trabajo
- ✓ Consultas de saldo
- ✓ Transferencias a otras aplicaciones
- ✓ Compras
- ✓ Facturas de servicios públicos, celular y Netflix
- ✓ Pagos de tarjetas de crédito
- ✓ Por medio de aplicaciones

Actividades y usos de tipo financiero en dispositivos



Quiénes?

Pequeños empresarios
Trabajadores
Independientes

Computador



Pagos

- ✓ Facturas de servicios públicos y tarjetas de crédito

Consultas y operaciones

- ✓ Consultas de saldo
- ✓ Estados de cuenta

Compras

- ✓ Artículos de uso e interés personal



Drivers de uso del Smartphone y el PC:

No cobran cuota de manejo

Práctico y rápido

No hacen filas

“Donde uno esté y a cualquier hora”

Pocas personas (Amas de casa y empleados) consideran inseguro realizar operaciones financieras por medio del Smartphone y el PC. Suelen desplazarse hasta los bancos y empresas de giros postales a realizar todas sus transacciones.

Acceso a productos financieros

Casi todos los participantes se encuentran bancarizados

Tipos de productos: en orden de frecuencia de uso de los productos bancarios, los usuarios manifiestan:

Cuenta de ahorros

- ✓ Pagos de nómina, transacciones con clientes, compras de productos para comercializar.
- ✓ Transferencias y giros: evitar cobro.
- ✓ Realizar compras de bajo o mediano valor.
- ✓ La mayoría intentan tener solo una cuenta de ahorros para evitar el 4 por mil y más descuentos por manejo.



Todos, excepto amas de casa

Tarjeta de crédito

- ✓ Realizar compras de alto valor
- ✓ Reforzar la vida crediticia.



Pequeños empresarios y trabajadores independientes

Crédito libre inversión

- ✓ Créditos de libre inversión (Compras o inversiones en iniciativas propias o familiares)



Pequeños empresarios y trabajadores independientes

Cuenta corriente

- ✓ Cuenta corriente (Para pagos a proveedores y negociaciones)



Pequeños empresarios y trabajadores independientes

Acceso a productos financieros

Razones de bancarización:

La principal razón de la bancarización para todos, es la **seguridad que brindan los bancos.**

Exigencia del contexto

Recibir consignaciones de pagos o ventas de productos

Proveedores que exigen bancarización

Recibir el pago de nómina

Recibir el envío de remesas

Manejo seguro del dinero

Versatilidad y ahorro en descuentos

Transferencias en pagos a proveedores dentro de un mismo grupo empresarial

Comprar o pagar de forma inmediata sin necesidad de efectivo

Obtención de ventajas adicionales:

Obtener beneficios y descuentos en compras en almacenes, EJ: Falabella

Cuentas bancarias sin cobro de manejo

Cuentas bancarias con mayor cobertura (Cajeros) y rapidez en el canje de dinero



Acceso a productos financieros

Transacciones a través de las oficinas de los bancos y/o de la banca en línea

Casi todos los participantes realizan transacciones o les han realizado alguna, pero la mayoría **prefiere la opción de banca en línea**. Asistir a las oficinas se da solo en casos **completamente necesarios** y sobre todo, para quiénes aún no son usuarios de las aplicaciones de la banca móvil.

Ventajas

Banca en línea

Desventajas

Ventajas:

- ✓ No costos en las transferencias
- ✓ Ahorro de tiempo por la transferencia en línea
- ✓ Evitar filas en las oficinas
- ✓ Versatilidad de tiempo y lugar: a cualquier hora y lugar
- ✓ Uso de Token digital para prevenir la pérdida o robo de información y dinero

Desventajas:

- ✓ Bancos sin convenios, lo que implica tener que dirigirse a las oficinas
- ✓ Inseguridad informática (Aplicaciones hackeadas, robo de información, duplicación de páginas de bancos)



Transacciones:

- ✓ Compras en portales web
- ✓ Ayudas económicas a familiares
- ✓ Compra y venta de mercancía
- ✓ Pagos a proveedores
- ✓ Recibir pagos

Acceso a productos financieros

Transacciones a través de las oficinas de los bancos y/o de la banca en línea



Oficinas en bancos

Desventajas

- ✓ Posibilidad de recibir algunos giros internacionales
- ✓ Posibilidad de realizar operaciones bancarias con altas sumas de dinero
- ✓ Si hay oficinas cercanas, asisten a ellas disminuyendo tiempos

- Riesgos alto de robo
- Mal servicio en atención al cliente
- Largas filas y pérdida de tiempo
- Empleados deshonestos en algunos casos



Usos:



- ✓ El remitente no tiene cuenta en el mismo banco
- ✓ Para quienes no realizan comercio electrónico
- ✓ Realizar una operación con altas sumas de dinero
- ✓ Giros internacionales

Uso de Giros postales

Empresas de giros nacionales/operador postal que **conocen**:

Giros y Finanzas

SuperGIROS



Juguemos

éxito

WESTERN UNION



472

OPERADOR POSTAL DE COLOMBIA

Efecty



Baloto

PAGA TODO PARA TODO!

Empresas donde más han enviado giros y razones de elección:

- ✓ Cercanía y cobertura
- ✓ Reconocimiento de la marca
- ✓ Disponibilidad de cupo

Efecty, Baloto y PagaTodo

Empresas de giros nacionales/operador postal que han utilizado

GIROS INTERNACIONALES

Susuerte

Siempre te da más!

DAVIPLATA

Bancolombia
A la Mano

En un momento confunden el concepto de “Operador postal” con “Remesas y giros”, los cuales también se realizan desde Daviplata y Bancolombia A la Mano.

CNC
Centro Nacional de Consultoría

ASOPOSTAL

Tipos de usos de las empresas de giros postales

Usos:

Giros

Pagos de servicios públicos

Pagos y consignaciones
(Distintas facturas,
salarios a terceros, Soat)

Pago de compras de
artículos y productos en línea

Transacciones

Abonos de videojuegos

Recargar Daviplata

Recargas a celular

Envíos encomiendas

Chance



Las más frecuentadas son: **Efecty, Gane y Baloto.**

Razones de uso de empresas de giros postales:

- **Cobertura:** en diversos lugares del país
- **Diversidad de transacciones**
- **Conveniencia:** cercanía al sitio de vivienda
- **Recaudador de compras en línea:** reciben diversos pagos de compras en línea

Se observa que las actividades de mayor uso son: las **recargas a celular, los giros y el pago de servicios públicos.**



Tipos de usos de las empresas de Giros Postales

Interacción con las empresas de giros postales

Para el caso del grupo de pequeños empresarios:

Dejan como **segunda opción a las empresas de giros postales**, ya que en primer lugar; prefieren las aplicaciones y los bancos, los cuales no realizan descuentos por las transferencias:

“Con Daviplata se paga o se gira para cualquier transacción, cuando no tiene; le toca ir a un Baloto”

“Voy a Efecty o a Gane para enviar y recibir dinero cuando las personas tienen otros bancos, o también a pagar facturas vencidas”



Alternan entre bancos y empresas de giros postales

Bancos:

- Transacciones entre cuentas iguales o con convenio
- Giros bancarios móviles

Empresas de giros postales: Hay perfiles de uso:

- Efecty: pagos y consignaciones
- Gane, Movired y Baloto: giros

Operaciones por conveniencia

En pagos, no hay preferencias, sino por conveniencia; la empresa que tenga disponibilidad para recaudar según la **gama de servicios** y convenios que ofrezca.

Razones de elección de las empresas de giros postales

Razones de elección en lugar de las operaciones bancarias:

Los tres grupos poblacionales del estudio refieren las siguientes razones de elección de las empresas de giros postales, como **distintivas** antes otras entidades financieras:



Elementos de confianza en las empresas de giros postales

Las personas expresan cuatros características que les generan confianza:

Localización

Cercanía: comodidad por estar cerca a la residencia

Menor exposición al robo: por llevar pocas cantidades de dinero

Conocimiento de la zona por parte del usuario: lo cual le genera seguridad

Infraestructura tecnológica

Rapidez: las transacciones son rápidas

Sostenibilidad de la red: las transacciones siempre llegan al destinatario

Capacidad financiera: liquidez de forma constante

Reconocimiento de marca

Posicionamiento: debido a la trayectoria en el mercado y a la cobertura

Publicidad: constante presencia física y recordación en distintos canales de comunicación

Soporte y respaldo interinstitucional: convenios con otras instituciones bancarias y aval de instituciones reguladoras (472)

Recomendación de terceros: comentarios de aprobación sobre el servicio en general

Costos

Racionalidad de los costos: percibido de manera aacequible por la mayoría de usuarios.

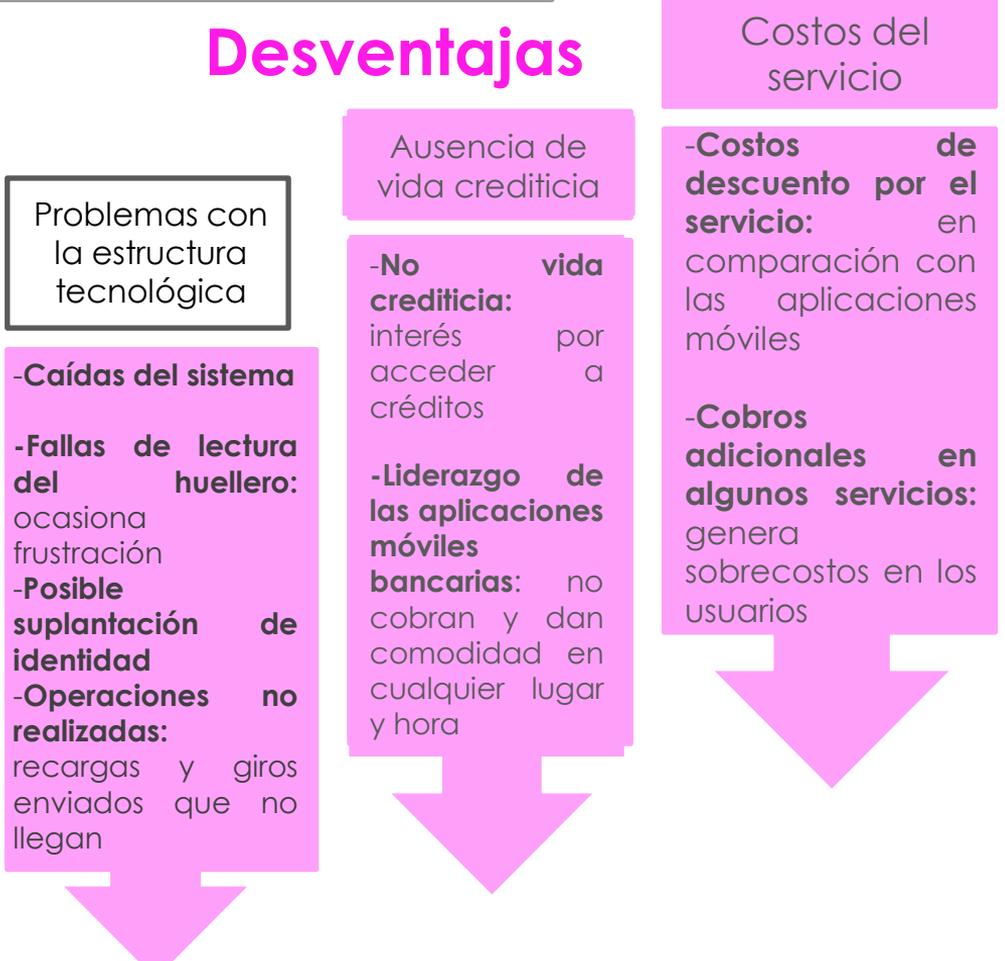
"Con las aplicaciones no cobran, pero pues cuando uno debe de ir a Efecty o Gane, cobran lo que puede valer un giro"



Ventajas y desventajas de las empresas de giros postales



Ventajas



Desventajas

Giro de depósito:

Dado a las amplias aplicaciones de esta modalidad, es la opción número uno en preferencia entre los usuarios.

Elementos de asociación del servicio:

-**Reserva de dinero:** perciben esta opción como **un depósito** del que pueden hacer uso cada vez que lo requieran, (Pagos previstos, y situaciones de emergencia) y sin tener necesidad de efectivo a la mano. Es visto como una opción **muy práctica** para guardar el dinero que puede entrar con regularidad o no.



“Chévere tener esa disponibilidad, si uno recibe plata a diario, puede guardarla a diario, si recibe plata mensualmente pues también. Tienes como tu ahorro y es más sencillo que ir al banco a guardarla. Y si necesito hacer un envío y tengo la plata ahí, pues lo hago”

Opiniones sobre los servicios

Giro de transferencia:

Es la última modalidad de servicio en preferencia entre las tres opciones, ya que su aplicabilidad es entendida como más restringida.

Elementos de asociación del servicio:

-**Aplicabilidad para los giros:** la perciben más relacionada con el **envío de giros entre usuarios** con cuentas que se correspondan. Por ello, la perciben con menos opciones de uso, y solo para quienes deban realizar transferencias. Su gran valor, es el **no cobro** por realizar la transferencia.



“El uso que veo es para la gente que normalmente está haciendo giros a otras ciudades y el costo es elevado a través de un giro postal, pero con este servicio sería gratuito si las dos personas tienen la cuenta en la misma empresa de giros”

Opiniones sobre los servicios

Giro de pago:

Se encuentra en el segundo lugar de preferencia entre los usuarios, ya que tiene más aplicabilidad que la opción del Giro de transferencia.

Elementos de asociación del servicio:

-Versatilidad de la opción: percibida como que ayuda a solucionar dos situaciones, tanto el **envío** por parte del usuario de la cuenta, como la **recepción** del dinero de alguien no bancarizado o alejado de las opciones móviles, y que además; se encuentre en cualquier lugar del país. Es muy atractivo la posibilidad de **no cobro** por usar el servicio, como también las **alternativas de uso** de esta modalidad; como la autorización de envíos o pagos a terceros.



“Si voy a girar a alguien en un pueblito alejado, entonces allá puede reclamar fácilmente”

“Puedo pagar a una persona con tan solo autorizar un envío de dinero y esto me ahorraría tiempo y dinero si no cobran. Y si se pudiera programar un envío para alguna fecha sería genial”

Opiniones generales sobre los servicios

Alternativa fácil,
ante la cuenta
de ahorros
bancaria

Los tres servicios dan la **facilidad de tener una cuenta** a diferencia de los bancos, y esto en sí mismo es una gran ventaja de las empresas de giros postales:

“Si uno no puede sacar una cuenta de ahorros”, entonces puede ir a un Efecty”

Servicios
accesibles

Los usuarios expresan el interés en las tres opciones de servicio al **no poseer costo**, ya que piensan que podrían usar cualquiera de ellas según la necesidad:

“Que no retengan ningún valor, y así; cualquiera de las tres”

Practicidad

Son percibidos como modalidades de servicio con **aplicabilidad en muchas circunstancias** de la vida cotidiana personal, laboral y comercial:

“Me parece muy práctico”

Opiniones generales sobre los servicios

Inquietudes ante los tres servicios:

Desconfianza

Ante la propuesta de los tres servicios sin cobro

“Gratis no hay nada”



Riesgo de publicidad engañosa

Consideran que es mejor saber desde el inicio las condiciones del servicio

“Ese término de que no tiene costo, pues uno sabe que desde luego sí lo tiene, pero sí me genera desconfianza eso; no saber cómo va a ser todo. Mejor que te digan que te van a cobrar 5 mil, 10 mil, lo que sea y ya, lo acepto”

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de depósito:

Beneficios

Practicidad

A comparación de los bancos, piensan que al tratarse de empresas de giros postales no exigirían muchos trámites para abrir una cuenta.

“Sin requisitos, tendría una cuenta en Gane. Sería solo llevar la cédula, y empezar a depositar el dinero y tenerlo disponible para cuando lo necesite”

Utilidad

Ahorrar con cantidades de abono según la posibilidad de cada usuario

“Entonces si uno tiene diez mil pesos para ahorrar, ahorra diez mil si quiere, me gusta más por eso mismo”

Ahorro en costos

Es llamativo por no tener costos

“Me parece chévere la primera, me gusta porque no tiene costo”

Giro de depósito:

Barreras

Dificultades de comunicación

En caso de ser necesario consultar en línea o por medio de un asesor.

“Está bueno pero muchas personas no lo van a utilizar, alguien de 50, de 60 años no, porque a ellos se les dificulta utilizar el celular en línea; entonces para ellos de pronto no”

Ahorrar sin costos es algo **poco creíble** para algunas personas, pero aquellas que ya cuentan con aplicaciones móviles, saben que es posible pero con límites (Topes en transacciones).

Desconfianza de la modalidad del servicio

Giro de depósito: **Representación del servicio**

Algunas personas lo comparan con servicios como los que se ofrecen en las Cooperativas y en las Fiducias.

Semejanza con una cuenta de ahorros:

"Es muy útil, sirve para ahorrar dinero, hoy en día la gente utiliza los bancos no para ahorrar porque saben que allá hay cobro de impuestos, por eso ya no ahorran"

Parecido a una alcancía:

"Esto lo veríamos como una alcancía ¿no? pues porque no va a tener ganancia, pero tampoco va a tener pérdida"

Semejanza con otras opciones del mercado:

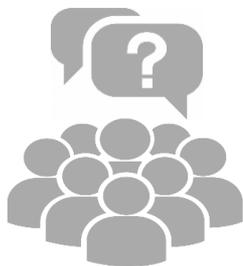
"Es parecido a lo que sacó ahorita Colpatria, porque se puede abrir la cuenta, cero costos, y algo que me gustó fue que en baloto se puede consignar"

Giro de depósito:

Recomendaciones

Fidelización:

Los usuarios expresan **expectativas que les motive** a usar este tipo de servicio: *“Recomendaría alguna forma de fidelización, no simplemente: usted vino y pagó los recibos y ya!, ofrecer beneficios adicionales, como: el cliente que más maneja la cuenta, o el que hace los pagos por aquí va a tener algo, un beneficio, un premio”*



Preguntas frecuentes:

- Quitan el 4 x mil?
- Requisitos para abrir la cuenta?
- Importa si se tiene cuenta en otro sitio?
- Hay costo al momento de retirar el dinero?
- Maneja topes?
- Serviría solo para ahorrar y no para retirar?
- Si no tiene costo cómo sostienen los gastos del servicio?

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de Transferencia:

Beneficios

Seguridad

Amplía la participación en el mercado compitiendo directamente con los corresponsables bancarios

“Le evita a uno estar en la calle con dinero, así sean 100 mil pesos”

Practicidad

Reducción de procedimientos entre entidades financieras

“Evitaría ir al corresponsal bancario a hacer el giro en físico, me ahorro ese tiempo; se hace en línea, y abrir la cuenta es gratis”

Reducción de procedimientos entre destinatarios

Perciben el servicio como una manera de actualizarse y agilizar procedimientos, como lo hacen las aplicaciones móviles

“Yo le giro mucho a mi hermano y él me gira a mí, y está bueno porque ya los dos no tenemos necesidad de buscar tanto papeleo, que el código, que firmar, que la huella”

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de Transferencia:

Barreras

Usabilidad

En caso de ser en línea el servicio, expresan que generaría inseguridad para quienes no saben utilizar el smartphone

“A mí no me gusta porque yo nunca he utilizado eso en línea y la verdad, no tengo el conocimiento de cómo hacer eso así”

“Tocaría casarse con una persona y tiene que hacer transacciones solo con esa persona constantemente, o con varias pero los dos tienen que estar de acuerdo con la misma cuenta”

El servicio tendría restricciones de uso entre muchos usuarios

Compatibilidad de cuentas

Giro de Transferencia:

Representación del servicio

Algunas personas lo comparan con un buzón, el cual que permite guardar información; y luego ser enviada

Concepto de buzón:

“Es como un buzón, es que tiene un cierto dinero y si uno lo quiere mover para otras personas no le descuenta”

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de Transferencia:

Recomendaciones

Diversificar los usos del tipo de servicio :

Como recomendación, las personas expresan poder tener la oportunidad para realizar transferencias y pagos o consignaciones a otras cuentas. De esta manera, esta modalidad de servicio no quedaría tan restringida a pocos usos.

“Si pudiera de ahí debitar para pagar un recibo o facturas. Sería muy bueno”



Preguntas frecuentes:

“Cobran en este servicio?”

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de pago:

Beneficios

Programar envíos o pagos

Facilitaría el pago a proveedores ahorrando tiempo previa programación. Aplica para los pequeños empresarios:

“Le aviso a la entidad, por favor! tal fecha sea pagado o enviado a alguien. Sería maravilloso hacer un giro de pago programado”

Versatilidad entre destinatarios

Acerca a la gente, ofrece la sensación de que no hay restricciones para realizar operaciones bancarias:

“Es una buena posibilidad para alguien que no tiene una cuenta, y también para quien sí la tiene”

Inclusión de usuarios

Se adecuaría a las personas que aún no manejan las aplicaciones:

“Sirve mucho para las personas que no sepan utilizar mucho las aplicaciones, y que no sepan utilizar un cajero y deben pedir el favor”

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de pago:

Barreras

Credibilidad de la promesa de valor

Muchos aun no aceptan y desconfían en la gratuidad del servicio

“Es como Banco a la mano, pero que no den como 5 minutos para retirar, aunque dicen que es media hora; y automáticamente el código ya te ha cambiado”

Semejanza con otras opciones del mercado

“Eso no va a ser gratis, porque tiene costos e intereses abrir una cuenta; tendría que verificarse antes todo esto”

Percepción del servicio

Giro de pago:

Representación del servicio

Esta modalidad de servicio proporciona muchas soluciones financieras al usuario, por ello, la perciben como las más avanzada.

Un servicio avanzado:

Relacionan esta opción de servicio con la posibilidad de tener el control y autonomía de disponer del dinero con solo autorizar pagos o giros

Valoración de atributos de cada uno de los servicios

Giro de pago:

Recomendaciones

Uso por medio de aplicación:

Las personas evidencian la expectativa de usar este servicio en línea, tal como lo hacen los bancos con las aplicaciones; lo que facilitaría los procedimientos financieros y sentirse de esta manera a la vanguardia.



Preguntas frecuentes:

- En ciudades donde no está la empresa de giro postal de preferencia habría que consignar en un corresponsal bancario?
- Se reclamaría con cédula?
- Tiene tiempo límite para reclamar? (Como el caso de las aplicaciones móviles)
- Se podrían programar envíos según ciertas fechas?

Beneficios en general de los tres servicios

Inmediatez:

En caso de acceder desde un móvil, el beneficio de efectuar las operaciones desde el lugar y hora donde se encuentren.

Comodidad:

Evitar hacer filas y desplazamientos a puntos de atención

Evitar costos:

Por las transacciones realizadas y por el manejo de la cuenta de Giro postal.

Giro de
Depósito

Giro de
Transferencia

Giro
de Pago

Evitar riesgos de robo:

En el desplazamiento hasta los puntos físicos de atención con dinero en efectivo.

Atención al cliente:

En caso de desplazarse hasta los puntos de atención, los usuarios tienen la confianza de que van a ser bien atendidos.

Reconocimiento de marca:

Han llegado a ser reconocidas en el mercado, por lo que piensan que sería seguro tener este tipo de servicios con ellas.

Cobertura de servicios:

En relación a la presencia nacional de puntos de atención

Capacidad innovadora de los servicios

Actualización, más que innovación:

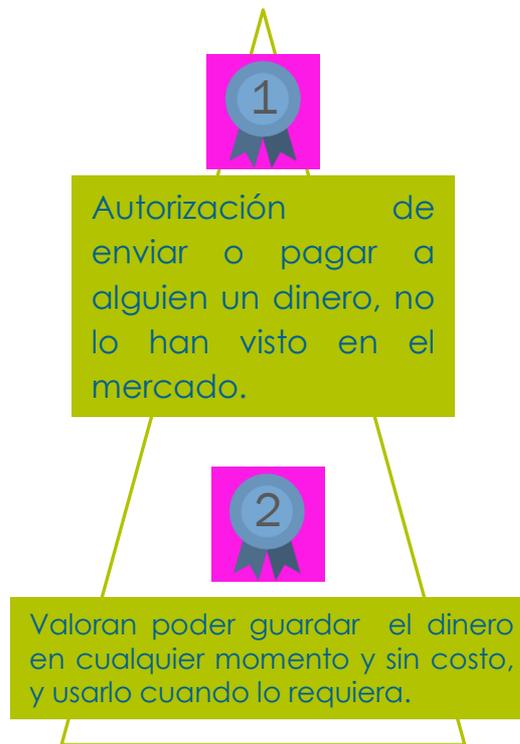
Los usuarios perciben esta propuesta de servicios como una **actualización** con el fin de seguir participando en el mercado:

“Se están poniendo a nivel de todas las aplicaciones que no cobran nada. Se tienen que actualizar porque si tengo que pagar por hacer giros pues van a perder clientes”



“Es como volver más banco estas entidades, pero tampoco me parece algo exageradamente nuevo”

La opción más innovadora:



Giro de pago:

“La más innovadora es la tercera, porque uno tiene el saldo y puede autorizar a la empresa que sea entregado a otra persona que retire a nombre de uno; y sin necesidad de que esa persona tenga cuenta”

Giro de depósito:

“Uno puede ir guardando la plata así como le llegue, y se evita gastársela, y en cualquier momento la saca para cualquier cosa que necesite”

Intención de compra o de uso

Todas las personas manifiestan estar interesadas en utilizar el Giro de pago y el Giro de depósito por la **practicidad y utilidad** de los mismos. El Giro de transferencia lo ven más restringido ya que los remitentes tendrían que poseer una cuenta en la misma empresa postal, lo cual no se garantizaría siempre.

Las personas refieren en su intención de uso, el siguiente orden de preferencia de las tres modalidades de servicio:

1. Giro de Pago
2. Giro de Depósito
3. Giro de Transferencia



Propósito de uso de cada modalidad de servicio

Giro de Depósito:

Usos

1

Guardar con seguridad el dinero pequeñas o importantes cantidades

2

Recibir giros y sacar el dinero según la necesidad

En términos generales, los grupos poblacionales refieren dos usos del Giro de Depósito

Ahorro: las personas relacionan este tipo de giro con el ahorro, aunque saben que el uso es un depósito, una acción que les permitirá tener su dinero para hacer uso de él a voluntad. *"Es como ahorrar la plata para no gastarla"*

En orden de uso, y según cada grupo poblacional, las personas refieren los siguientes propósitos de uso:

Empresa pequeña y trabajador independiente:

Tener liquidez: "Para hacer uso del dinero cada vez que lo requiere"

Cuidar: "Sería bueno depositar el dinero allí para no gastarlo y sacarlo cuando se necesite"

Empleado, estudiante y ama de casa:

Guardar: "Guardar la plata mientras se va usando"

Propósito de uso de cada modalidad de servicio

Giro de Transferencia:

Usos

- 1 Realizar envíos o pagos relacionados con negociaciones a terceros que posean cuenta en la misma empresa postal.
- 2 Realizar todo tipo de transacción a cuentas que se correspondan con la empresa postal.
- 3 Preferiblemente para personas que realizan transacciones con aplicaciones móviles o con smartphone.

En términos generales, los grupos poblacionales refieren tres usos del Giro de Transferencia

Agilidad: todos los grupos destacan el uso ágil del Giro de Transferencia: *“Solo se necesita hacer una transacción y todo queda hecho”*

En orden de uso, y según cada grupo poblacional, las personas refieren los siguientes propósitos de uso:

Empresa pequeña y Trabajador independiente:

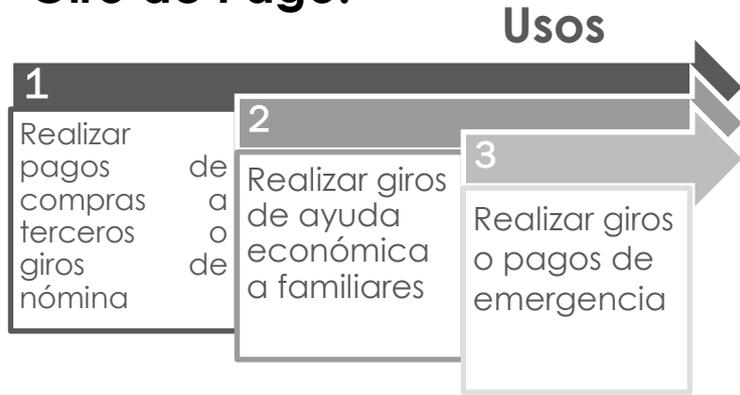
Rapidez: “Para hacer transacciones con personas frecuentes”

Oportunidad: “Para realizar transacciones y evitar costos de cobros”



Propósito de uso de cada modalidad de servicio

Giro de Pago:



En términos generales, los grupos poblacionales refieren tres usos del Giro de pago

Practicidad: todos los grupos destacan el uso práctico del Giro de Pago: *“Sí, evita uno el desplazamiento de ir a hacer el giro en físico, esa sería una ventaja”*

En orden de uso, y según cada grupo poblacional, las personas refieren los siguientes propósitos de uso:

Empresa pequeña y trabajador independiente:

Flexibilidad y administración: *“También podría hacer pagos a proveedores y compras por internet”*

Oportunidad: *“Porque la persona a la que le envío no utiliza nada de lo que es pagos en línea”*

Empleado, estudiante y ama de casa:

Oportunidad: *“Sí, porque es a nivel nacional” “Porque puedo recibir el dinero desde cualquier parte”*

Fortalezas y debilidades de los servicios

	Giro de Depósito	Giro de Transferencia	Giro de Pago
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> -Evitar descuentos -Disponer de dinero que puede servir en cualquier momento y lugar, para enviar o para retirar -Acceso a más personas que no se encuentran bancarizadas (Personas mayores, desempleados, etc.) -Actualizarse en relación a las aplicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Rapidez en la realización de transferencias y pagos o giros -Evitar descuentos -Puede ser un complemento con otras cuentas en aplicaciones o bancos, y según los posibles topes de dinero 	<ul style="list-style-type: none"> -Posibilidad de que el destinatario retire dinero desde cualquier lugar del país
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> -Posibles topes o montos de dinero -El manejo de dinero no aporta a la historia crediticia (Para realizar préstamos, solicitud de visas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> -Descuento a cuentas postales o bancarias de empresas que no tengan convenios con la empresa de giro postal elegida. -Restricción de transferencias solo a cuentas de la misma empresa postal 	<ul style="list-style-type: none"> -El posible descuento por realizar el giro



Población de interés (Posible *target*)

Los usuarios piensan que estos servicios pueden servir para todas las personas en general, para **“Todo aquel que quiera”**, pero dadas las condiciones y oportunidades de uso; manifiestan que podría servir para los siguientes perfiles:

Personas sin experiencia crediticia o bancaria

Personas mayores que no manejan aplicaciones o cuentas bancarias

Personas de estratos bajos o medios que no tienen o quieren poseer cuentas bancarias

Quienes no manejan montos muy altos

Personas que viven en veredas, el campo o en sitios apartados

Quienes viajan constantemente

Quienes manejan aplicaciones y desean pagar, enviar giros o transferir dinero

La identificación de los perfiles potenciales para los tres servicios postales que realizan los tres grupos poblacionales, se basa en: el tipo **actividad** de las personas y en la **oportunidad**



Conclusiones



*A pesar que los usuarios **reconocen las marcas** grandes de giros postales (Efecty, Gane y Sured), presentan confusión entre los nombres

*Los usuarios asocian los tres servicios postales como **complementarios**. Aun se requiere mayor claridad en cuanto a: requisitos, costos, y uso en los dispositivos móviles.

*Los servicios son percibidos con **importancia**. Aspectos como la practicidad y la rapidez, es percibida como una "Mejora" de todo el servicio.

*Los tres servicios generan una **aceptable capacidad de identificación**, sobre todo en suplir la necesidad de reducir costos.

*Aunque la Importancia percibida y la Identificación frente a los servicios requieren mayor fuerza, los usuarios expresan la **aceptación de compra**.

*La aceptación de compra esta directamente relacionada con la **novedad** de los servicios postales; como una alternativa a la bancarización.

Conclusiones de los servicios

*Aunque los usuarios expresan aceptación de compra, ellos mismos no se incluyen directamente: en el **discurso sí lo hacen pero en la práctica muy poco**.

*Para la mayoría de los usuarios (*Heavy user*), las empresas de giros postales apenas se estarían **"poniendo al día"** en relación al contexto competitivo. (Banca móvil)

*La credibilidad de los servicios basan su respaldo en el **reconocimiento de las marcas líderes**, según los usuarios: Efecty, Gane, Baloto, MoviRed, SuRed y Paga Todo.

*El reconocimiento de las marcas líderes serviría como un **reforzador del branding**, el cual podría ayudar a mejorar la identificación frente a los servicios

*Es necesario indagar aún sobre los **contextos de consumo** en la vida cotidiana y personal según las aplicaciones móviles y Smartphone; para posicionarme en lo emocional.

*Los servicios postales tienen la oportunidad de generar **valor social y humano** aportando a la calidad con diferenciales, sobre todo; ante los bancos.

Anexo Conclusiones:

Asociaciones entre las marcas de giros postales

*Las empresas más reconocidas (Recordación de marca) por los usuarios son: Efecty, Gane y Baloto.

Confunden a:

- Efecty con Servientrega: piensan que Servientrega respalda a Efecty, pero más reconocida es Efecty.
- Gane con Súpergiros: piensan que estas dos marcas son distintas. Más reconocida es Gane.
- Movired con Sured: piensan que son la misma marca. Más reconocida es Movired.