

MERCADO POTENCIAL DE UN SISTEMA DE MONEDERO ELECTRÓNICO EN QUITO

Fabián Espinosa Ruiz⁽¹⁾ y Raúl Dueñas Zenck⁽²⁾

Cobiscorp S.A, Calle del Establo y calle E Site Center Cumbayá, Ecuador.

(1)fabian.espinosa@cobiscorp.com, (2)raul.duenas@cobiscorp.com

Resumen: Se presenta un estudio de mercado realizado por los autores en el cual se explora la oferta y la demanda de sistemas de monederos electrónicos en el Distrito Metropolitano de Quito, tanto a nivel de instituciones financieras, como de público en general. El estudio refleja que existe una gran demanda potencial de sistemas de monederos electrónicos, pero la oferta es aún incipiente, lo cual hace que este tipo de sistemas tengan un potencial muy grande en instituciones financieras y en el sistema financiero del Ecuador en general.

Palabras clave: monedero, dinero, electrónico, billetera, transacciones financieras, compensación, bancarizado, corresponsales no bancarios, banca móvil.

Abstract: This article presents a market analysis carried out by the authors, showing the offering and demand of electronic wallet systems at Quito Metropolitan District, both at the level of financial institutions, and public in general. The study reflects that a huge potential demand of electronic wallets exists, but the offer is still incipient, so investing in this kind of systems, is potentially very attractive in the Ecuadorian financial system.

Keywords: wallet, currency, money, electronic, wallet, financial transactions, settlement, non-banking people, agents, mobile banking.

I. Introducción

El estudio publicado en el Boletín Informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) #004 de noviembre del 2010, describe que Ecuador presenta un nivel de bancarización del 37% para el 2010. Con esta base podemos afirmar que un alto porcentaje de la población ecuatoriana no tiene acceso a los servicios financieros, sin embargo tiene la necesidad de administrar dinero. Por otro lado existen ciertos riesgos, de seguridad por ejemplo, al manejar mecanismos tradicionales de movimiento de dinero, como son el uso de efectivo y los cheques. Por otro lado, los Bancos generan altos valores por comisiones debidos a los costos de operación de una oficina o sucursal bancaria, lo cual produce que gran parte de la población se aleje de las instituciones financieras y se maneje sus cuentas de forma personal.

La alternativa de solución ante este panorama, es la implementación de mecanismos baratos de atención a clientes de las entidades financieras, los cuales le permitan atraer a un sector no atendido, y que el costo de operación sea marginal. Es aquí donde el Sistema de Monedero Electrónico se convertiría en el canal alternativo de atención que cumple con estas premisas de bajo costo.

Por medio de la Regulación Reg. 017-2011 de 11 enero 2011 TÍTULO DÉCIMO QUINTO: DEL DINERO ELECTRÓNICO (Banco Central del Ecuador, 2011), el Directorio del Banco Central del Ecuador definió el dinero electrónico como un medio de pago, emitido por esta

institución, cuyo valor monetario equivale al dinero real, al cual no se le puede aplicar ningún descuento al momento de intercambiarlo. La única manera de intercambiarlo es a través de canales electrónicos como computadoras, teléfonos celulares, cajeros automáticos, entre otros.

El presente artículo describe el potencial del dinero electrónico y de un sistema de monedero electrónico que tienen en un entorno financiero como el de nuestro país, medido a través de un estudio de mercado realizado en el área Metropolitana de Quito.

II. Metodología

Para la investigación se aplicó un Método de Investigación Inductivo. Este método es un proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada. Este método está apalancado en entrevistas con expertos, encuestas piloto, datos secundarios, y la aplicación de las encuestas a una muestra de la población.

En primer lugar se analizaron experiencias en otros países respecto a la implementación de este tipo de sistemas, con el fin de identificar patrones aplicables en nuestro entorno.

En la fase exploratoria de la investigación se utilizó el método de entrevistas a profundidad a personas que aportaron con información acerca de esta problemática. Estas entrevistas permitieron recolectar información fundamental para la base del estudio.

En la fase descriptiva se usó la técnica de la encuesta, para lo cual se diseñó un instrumento que permitió describir el comportamiento de la población objeto del estudio y obtener los datos de demanda, oferta, sitios de uso, valor promedio por transacción, número de transacciones, y acogida del nuevo concepto de dinero electrónico.

Para el procesamiento de datos, se utilizó análisis univariado, y bivariado. En el caso del análisis univariado se realizó el análisis de frecuencias de todas las preguntas de la encuesta, y en el caso del análisis multivariado, se utilizaron herramientas estadísticas como tablas cruzadas utilizando el estadístico chi-cuadrado y las anovas de un factor para determinar asociaciones y diferencias significativas entre dos variables.

III. Evaluación de resultados y discusión.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los Gerentes Generales y Gerentes de Tecnología de instituciones financieras, se encontró que si bien, el proveer a los consumidores y al público en general un esquema de dinero electrónico, es una alternativa totalmente viable al uso de dinero en efectivo, se ven obstáculos en la adopción del sistema, y en la tecnología que el mercado está en capacidad de ofrecer. Algunos de los entrevistados plantean al monedero electrónico como una forma de captar sectores de la población no bancarizada, como una forma de atraer a más personas hacia los servicios financieros de una institución dada.

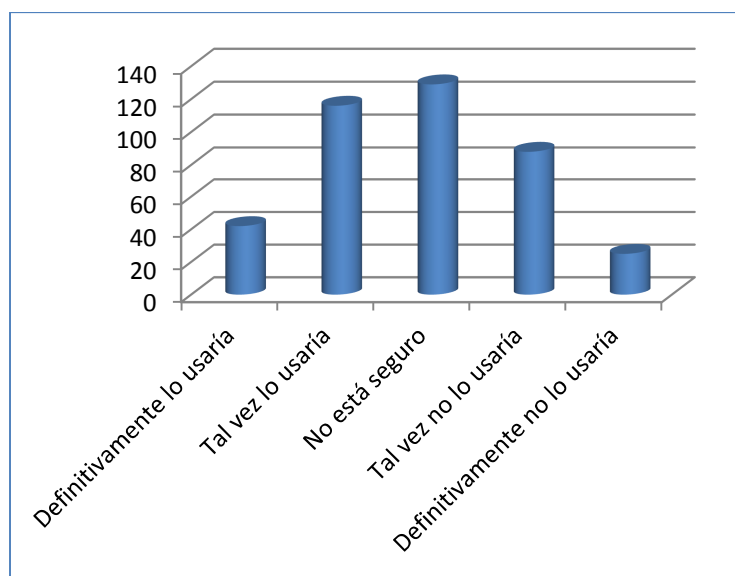
En los actuales momentos en el Ecuador, por no tener ninguna implementación de este tipo de sistemas, la **oferta es nula**, sin embargo, la oferta potencial hacia las instituciones financieras podría ser considerable en corto tiempo, ya que el Banco Central del Ecuador

tiene al monedero electrónico como una prioridad. En tal virtud, podríamos concluir que este mercado de “proveer servicios de monedero electrónico”, es un mercado aún incipiente.

El dinero electrónico no es ni un bien, ni un servicio, es un medio de pago, por tanto el decir que se va a analizar la demanda del dinero electrónico sería hasta cierto punto incorrecto. Sin embargo el uso del dinero electrónico involucra el crear un servicio que lo administre. Este servicio incluye tecnología, infraestructura, operación y mantenimiento del sistema. Por tanto se define que vamos a analizar la demanda del servicio de monedero electrónico.

Respecto al análisis de las encuestas realizadas (se aplicaron 400 encuestas en el área Metropolitana de Quito), se llegaron a hallazgos interesantes, mismos que se detallan a continuación.

Gráfico 1: ¿Usaría el monedero electrónico, en lugar de efectivo?



Elaborado por: Autores.

El cliente del servicio de monedero electrónico van a ser las instituciones financieras que captarán dinero de los usuarios, a través del dinero electrónico. La cantidad de dinero que circule a través de estas instituciones financieras será por tanto el deseo o la necesidad que perseguirán las instituciones financieras al adquirir el servicio de monedero electrónico. Otro beneficio que percibirían las instituciones financieras, sería el descongestionar sus agencias y oficinas, al usar una red de agentes y corresponsales no bancarios para satisfacer la necesidad de requerimientos de transacciones.

Por lo tanto, la demanda a analizar es la del servicio de un sistema de monedero electrónico para las instituciones financieras, o para el sector financiero en general. Sin embargo esta demanda primaria es dependiente de la cantidad de uso que se le dé al monedero electrónico, y cuál es el potencial de dinero que circularía a través del sistema financiero ecuatoriano, al usar este nuevo medio de pago. En este sentido se va a analizar a continuación esta demanda, basado en el resultado del estudio de campo realizado.

Este análisis se va a medir en base a dos indicadores, el número de transacciones al mes que la población va a realizar con el monedero, y el valor promedio de la compra que las personas realizan.

Este análisis consta de tres partes:

1. Según se observó en el análisis de campo, en el análisis de la pregunta “¿Usaría un monedero electrónico en lugar de efectivo?”, un 10.50% de la muestra respondió que definitivamente lo usaría, un 29% indicó que tal vez lo usaría. Interpretando este “tal vez” como un 50% de ese porcentaje, podríamos decir que un 14.5% de este segmento estaría dispuesto a usar el monedero electrónico. Por tanto podemos concluir que el porcentaje de personas que utilizarían el monedero electrónico es el 25% de la población, asumiendo un nivel de confianza de 95%.
2. El número de transacciones de compras o pagos, de bienes o servicios, que una persona realiza al mes es 28 de acuerdo al cálculo ponderado de los datos del análisis de la pregunta, “¿Cuántos pagos realiza con su dinero?”
3. Finalmente, haciendo el mismo cálculo ponderado del valor promedio de las compras que las personas encuestadas respondieron, obtenemos que este valor es de \$13.95, procesando los datos de la pregunta ¿Cuál es el valor promedio de sus pagos?

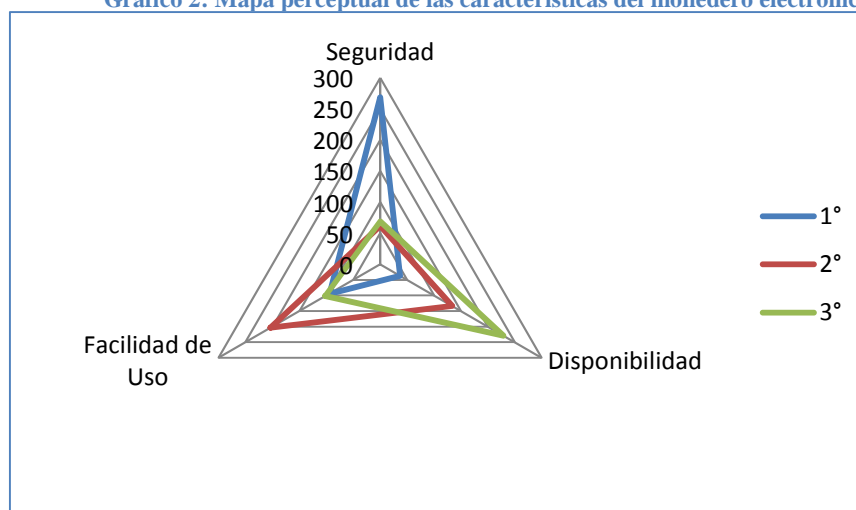
Si interpolamos los valores obtenidos en el trabajo de campo a la población objeto del estudio, tenemos:

- Población objeto del estudio: 1’134.698 habitantes
- Población que usaría los monederos electrónicos (25%): 283.675 habitantes
- Transacciones al mes que realizaría la población (28): 7’942,900
- Total de efectivo que circularía (\$13.95 por transacción): \$110’803.455 por mes.

Entendamos que este es el universo de transacciones y circulante de dinero en efectivo que se realiza mes a mes y que potencialmente se puede migrar al esquema de monedero electrónico, con lo cual, el sistema financiero se vería inyectado de estos recursos mes a mes, que resultaría en mucho beneficio para las instituciones financieras que puedan acceder a este servicio.

Por otro lado, de acuerdo a las preferencias de los encuestados respecto a la pregunta: ¿Califique entre 1 y 3 las razones qué le motivarían a manejar un monedero electrónico?, la mayoría respondió que por seguridad en el uso del sistema. Eso, combinado con los requisitos básicos que una institución financiera requiere de un sistema, define el tipo de posicionamiento basado en las características del producto, como pueden ser seguridad, disponibilidad y confiabilidad.

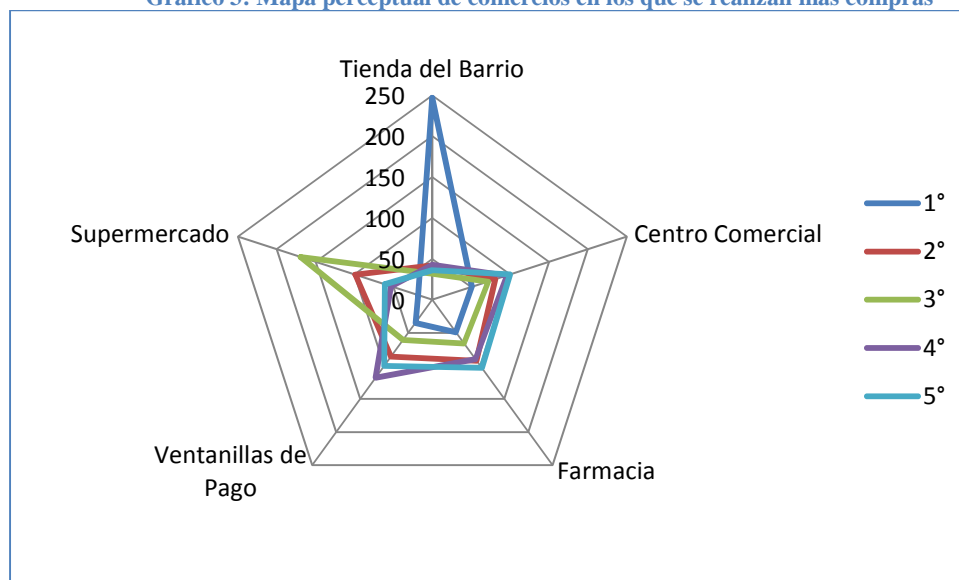
Gráfico 2: Mapa perceptual de las características del monedero electrónico



Elaborado por: Autores.

Resulta además interesante desarrollar un mapa perceptual sobre el tipo de comercio en que las personas realizan más transacciones, con el fin de desarrollar estrategias de mercadeo en esos lugares.

Gráfico 3: Mapa perceptual de comercios en los que se realizan más compras



Elaborado por: Autores.

IV. Trabajos relacionados

Mondex: Actualmente existen varios sistemas de pagos en el mundo que usan tarjetas inteligentes como un componente clave. Muy pocos, de estos sistemas están basados en monederos electrónicos, en los cuales las unidades monetarias son almacenadas directamente en la tarjeta y no en el sistema bancario. De estos, el único sistema que permite pagos electrónicos correspondientes a pagos con dinero normal es Mondex. La idea detrás del concepto nació en 1990, después de 5 años de desarrollo, el primer ensayo de campo se llevó a cabo en Julio de 1995 en la ciudad de Swindon – Inglaterra. Una gran variedad de comercios, fueron incluidos en este ensayo incluyendo puestos de periódicos, tiendas, supermercados, agencias de viajes, gasolineras y teléfonos. La máxima cantidad de dinero en los monederos fue de 500 libras esterlinas, pero este valor puede en principio, ser configurado. Después de este piloto, que fue ampliamente documentado en prensa, hubieron otros pilotos de campo en muchas regiones, pero hasta ahora el sistema no ha sido introducido en ningún país como un sistema nacional. (WolfGang, 2003, pág. 703)

RTS: El sistema de transacciones remotas (RTS) permite a las instituciones micro financieras extender sus servicios financieros a clientes de bajos ingresos, que viven en áreas rurales incrementando su acceso a comercios, para realizar transacciones financieras seguras. La solución RTS fue desarrollada y lanzada en un piloto en Uganda en el año 2004. La meta del piloto fue usar la tecnología para mejorar la eficiencia operativa y la integridad de datos, extendiendo el alcance de las instituciones participantes. La solución ha probado ser útil para instituciones que aplican además créditos individuales y créditos grupales. (www.sevaksolutions.org/docs/RTS%20HP%20Solution%20Brief.pdf, 2005, pág. 1)

V. Conclusiones y trabajo futuro

Los sistemas de monederos electrónicos tienen una demanda potencial muy alta, y el mercado todavía no está desarrollado. Además es un proyecto totalmente viable técnicamente, pero venciendo algunos obstáculos que en nuestro país aún no se han superado.

El sistema de monederos electrónicos es un concepto que involucra varios actores en un ecosistema conformado por instituciones financieras, comercios, usuarios, Banco Central del Ecuador y operadoras celulares en caso de monedero móvil.

Es clave alinear los intereses de todos estos actores, puesto que si se quiere realizar un proyecto de alcance nacional, y muchas entidades de este tipo son privadas y competencia, se debe llegar a encontrar un modelo en que todos ganen, y se beneficie el país y las personas que no tienen acceso a servicios financieros.

De las experiencias vividas en otros países sobre implantaciones de sistemas similares, se puede concluir que la forma natural de adoptar este tipo de sistemas es comenzar en un medio ambiente pequeño y controlado y empezar el crecimiento a partir del mismo. Es por ello que definir mercado de prueba en un sector en el cual se puede iniciar la adopción del monedero es vital para la posterior adopción masiva a nivel ciudad o país.

Es de suma importancia posicionar los monederos electrónicos en las tiendas de los barrios, pues como se vio en el análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo, es el lugar donde las personas realizan la mayoría de las transacciones de compra de bienes. Además se pudo observar en estos resultados que las personas ven al monedero electrónico como un dispositivo de alta seguridad en remplazo del efectivo, y luego lo ven como un esquema de fácil uso, por tanto estas características deben ser reforzadas en el mix de marketing que se realice para posicionar el producto.

Referencias Bibliográficas

- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (Noviembre de 2010). *Boletín Informativos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador INFORMA*. Obtenido de Asociación de Bancos Privados del Ecuador:
http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre.pdf
- Banco Central del Ecuador. (11 de Enero de 2011).
<http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Regulaciones/LibroI.pdf>. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec>:
<http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Regulaciones/LibroI.pdf>
- Hair, B. y. (2006). *Investigación de Mercados*. México: McGrawHill.
- HOFFMAN, K. D. (2008). *Fundamentos del Marketing de Servicios* (2da ed. ed.). México: Centage Learning.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Prentice Hall.
- Seveak Solutions. (2005).
www.sevaksolutions.org/docs/RTS%20HP%20Solution%20Brief.pdf. Obtenido de <http://www.sevaksolutions.org/>:
www.sevaksolutions.org/docs/RTS%20HP%20Solution%20Brief.pdf
- WolfGang, R. (2003). *Smart Card HandBook, Third Edition*. Great Britain: John.