

TESIS FINAL

MBA - Master of Business Administration
Universidad Torcuato Di Tella

**Tema: BILLETAS ELECTRONICAS BANCARIZADAS EN LA
CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Alumno: Florencia Cicutti

Tutor: Vanesa Welsh

Fecha: Marzo 2016

Lugar: Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todo el equipo de profesores y ayudantes de la Universidad Torcuato Di Tella y la Dirección del Executive MBA por diseñar y permitirnos cursar un programa diverso e interdisciplinario con foco en creatividad e innovación.

Para este trabajo, agradezco especialmente la guía y apoyo sin condicionamientos de Vanesa Welsh, incansable y paciente como pocos.

Este trabajo hubiese sido imposible de realizar sin los conocimientos que HSBC Bank Argentina SA me ha permitido desarrollar a lo largo de mi carrera profesional, de la misma manera, colegas de distintas Compañías del sector que han aportado de manera desinteresada sus valiosos conocimientos y experiencia, en especial a Juan Amadeo, ex Gerente Comercial en Monedero SA y María Emilia Tomasin de la firma Monitise PLC.

A nivel personal, a mis padres Cristina y Luis por facilitarme el camino del conocimiento y el desarrollo personal con su apoyo permanente, libertad y confianza invaluable. Siguen siendo los dos mis mayores ejemplos de vida a seguir.

Por último, a mi esposo Marcos, por su apoyo incondicional en todos los proyectos que he me propuesto.

RESUMEN

El presente trabajo aborda la situación actual de uno de los servicios bancarios más populares, los Productos Transaccionales, y cómo el actual modelo de negocio del Sector Bancario ha dejado desatendido un grupo de operaciones que a priori parecen ser poco importantes por involucrar bajas sumas de dinero pero cobran relevancia cuando se ponderan otras variables y en especial el servicio al cliente.

El consumidor actual es una persona que se mueve en la era digital, busca la practicidad, se informa y compara rápidamente, comparte y expone opiniones con facilidad. Espera un producto con alto valor agregado que realmente le permita vivir mejor. Es un consumidor exigente que no se deja engañar fácilmente y al que ya no se convence con el marketing tradicional. Es un cliente inteligente que valora el servicio por encima del producto. Dispone de mucha información rápida y leyes que lo protegen. Entiende su rol, su poder de comunicación y propaganda.

Particularmente en el mundo de los Productos Transaccionales Bancarios, la tecnología parece haber avanzado a pasos agigantados permitiéndonos operar y resolver nuestras transacciones bancarias no solo sin concurrir al mismo Banco si no que, desde cualquier punto del país y el mundo, es posible acceder virtualmente al servicio de Home Banking y operar las propias cuentas desde una computadora o el mismísimo teléfono celular.

No obstante, muchas transacciones se realizan en comercios o con comerciantes que no aceptan la utilización de instrumentos bancarios y, en consecuencia, no son alcanzadas por ninguna tecnología ni servicio bancario.

Uno de los segmentos más afectados por esta falta de servicio es la de los micropagos, gastos o consumos de bajo valor. Entran en este grupo, el ticket

de un viaje en Taxi, consumos de golosinas, bebidas, revistas, diarios, peajes sin pase libre, servicios de remises, entre otros.

En este trabajo, se intenta plasmar y evidenciar la falta de servicio para el segmento de los micropagos y la propuesta de un producto, ya exitoso en el mundo, que por distintos motivos no ha podido ser desarrollado correctamente en la Argentina, la Billetera Electrónica.

La metodología utilizada es de diseño no experimental, transversal y descriptivo con estudio de casos, hhabiéndose utilizado encuestas, entrevistas y artículos periodísticos.

Luego del análisis de la actual oferta de los Servicios Bancarios Transaccionales, las necesidades insatisfechas detectadas y el funcionamiento del Producto propuesto se arriba a la conclusión de que existe una demanda insatisfecha que adoptaría rápidamente el producto “Billetera Electrónica Bancarizada”. Sin embargo, los Bancos deben asumir un Rol central como emisores del Producto que hasta el momento no han logrado ocupar.

Palabras Claves

Productos Transaccionales; Billeteras Electrónicas; Micropagos

Contenido

INTRODUCCION	8
PARTE I - MARCO TEORICO	13
CAPITULO I - DINERO ELECTRONICO Y LAS TARJETAS PREPAGAS.....	13
1.1. ¿Qué es el Dinero Electrónico?	13
1.2. Modalidad Pre Pago	14
CAPITULO II - MONEDEROS O BILLETERAS ELECTRONICAS.....	16
2.1. Las Billeteras Electrónicas, una solución para los micropagos	17
2.2 Las Billeteras Electrónicas y los Micropagos	18
2.3 Billetera Electrónica - Caso de Éxito	19
2.3 Billetera Electrónica - Situación en el Reino Unido	23
CAPITULO III - BILLETERAS ELECTRONICAS - SITUACION EN ARGENTINA.....	25
3.1 - Wanda - La Billetera Electrónica de Movistar	26
3.2 - Sube - La Billetera Electrónica para los usuarios de Transporte Público	26
3.3 Tag Monedero - La Billetera Electrónica de Visa Argentina SA.	27
CAPITULO IV - BILLETERA ELECTRONICA BANCARIZADA.....	31
CAPITULO V – SALDOS VISTA BANCARIO	33
5.1 Saldos Vistas Bancarios - Su importancia y utilización	34
5.2 Saldos Vista Bancarios - Administración	37
CAPITULO VI – LOS BANCOS	38
6.1 Bancos - Medios de Pagos Electrónicos versus Billetes	38
6.2 Medios de Pagos disponibles en el Sistema Bancario Argentino	40
6.3 Niveles de Bancarización.....	42
6.5 Bancarización en Buenos Aires	44
PARTE II - METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	47

6.1 Resultados de la Encuesta - Usuario – Perfil y Necesidades.....	47
6.3 - Volumen del Negocio - Impacto sobre Saldo Vista Bancarios	56
6.5 - Analisis de Dictamen Legal	63
CAPITULO VIII – Conclusiones Finales	66
Billetera Electrónica Bancarizada	66
Conclusión:	68
Bibliografía y Documentos consultados	70
Anexos	71

INTRODUCCION

Desde las Gerencias de Productos Transaccionales de las Entidades Bancarias se gerencia un grupo de instrumentos que comprende a la Caja de Ahorro, Cuenta Corriente, Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito, todos productos muy conocidos dentro de la población bancarizada.

Este set de productos tiene algo en común y es que todos son instrumentos que permiten al Usuario o Titular realizar el pago de consumos o servicios adquiridos evitando la **utilización de dinero en efectivo**.

Es decir, el Usuario, puede concretar el pago de su compra presentando una Tarjeta de Débito o Crédito en el punto de venta. También podría realizar una transferencia de fondos, utilizar el servicio de Débito Automático o emitir un cheque.

Como puede observarse, en todos los casos se extingue la obligación contraída sin utilizar billetes físicos.

Sin embargo, y a pesar de estos instrumentos y canales amigables que permiten hoy operar sin papel moneda, para algunas transacciones cotidianas, no existe otra alternativa.

En este sentido, al referirse a la utilización del dinero en efectivo, Requena (2006; Pag. 6) señala:

“Poco a poco, el papel moneda ha ido desapareciendo de las transacciones usuales... Sin embargo, es improbable que el dinero se desvanezca por completo, tanto si es metal, como si es en forma de papel”.

Al respecto, Ferreres (citado por Requena, 2006: pag 4) menciona que: “las instituciones financieras deberán asumir los nuevos retos e incorporar la venta de servicios financieros y no financieros a través de portales soportados en marcas financieras reconocidas para segmentos especializados del mercado”.

Es notorio que en los últimos años el acceso a los productos transaccionales se ha popularizado significativamente. Cada vez más y más usuarios se vuelcan a la utilización de estos instrumentos para administrar pagos de su economía doméstica.

Dos eventos importantes impulsaron fuertemente la adopción de los productos transaccionales:

1) Bancarización de Haberes: La normativa reguló el pago de Sueldos instruyendo que los mismos se realicen en Cajas de Ahorro Bancarias de manera obligatoria.

El ente regulador para las Entidades Bancarias, El Banco Central de la República Argentina (BCRA), reglamentó entonces en su “ Texto Ordenado de las Normas sobre Depósitos de Ahorro” a la Cuenta Sueldo como una Caja de Ahorro con muy pocos requisitos de apertura y sin costos de mantenimientos ni utilización.

A partir de esta imposición, la gran masa salarial proveniente del empleo formal Argentino se bancarizo, iniciando los Bancos agresivas campañas comerciales de captación tanto de Empresas para ofrecer el servicio de pago de haberes como los propios asalariados.

2) La era de los Beneficios: Luego del llamado “corralito” ocurrido en el año 2001, los Bancos debieron rediseñar sus estrategias de captación de clientes surgiendo los descuentos y promociones como acciones que buscaban atraer las carteras perdidas. Fue así que los Bancos ingresaron al mundo de los

Beneficios, realizando alianzas comerciales con shoppings, supermercados y miles de Marcas y Comercios de diversos rubros con el objetivo de otorgar una ventaja a sus productos por encima del uso del dinero en efectivo.

Se instaló, entonces, una curiosa modalidad que los clientes adoptaron de forma inmediata y que aún perdura, aunque en menor medida. Algunos usuarios abrían Cuentas en varios Bancos con el fin de ampliar el abanico de rubros para acceder a los descuentos y se acostumbraron a realizar sus compras los días de promoción.

Actualmente, para el público bancarizado que ha incorporado la utilización de productos transaccionales en su día a día, es habitual abonar consumo en Supermercados, Combustible, Restaurantes, Indumentaria, Tickets Aéreos o Paquetes Turísticos con alguno de los plásticos disponibles. **Difícilmente considerara la posibilidad de extraer efectivo de su cuenta bancaria para resolver este tipo de pagos.**

Sin embargo, mes a mes, este público altamente bancarizado, deberá planificar una cantidad de extracciones o retiros bancarios de billetes para hacer frente a pagos que necesariamente deberá resolver con efectivo y una gran parte de esta necesidad se explica por los micropagos.

Al referirse a los Micropagos, Rico Carrillo (2004, p.120) menciona que:

“Un micropago es un pago de pequeño valor (probablemente menos de un dólar americano o euro); al desarrollarse la transacción en un entorno digital hablamos de micropagos electrónicos, a diferencia de los micropagos presenciales que se efectúan en el comercio tradicional con dinero de curso legal”

Es notorio que los Bancos Argentinos no han logrado atender correctamente la necesidad de un usuario a la hora de resolver el pago de micropagos, es decir, no han logrado aún bancarizar el segmento de los micropagos.

Muchos países han resuelto eficientemente esta necesidad a través de una herramienta denominada “Billetera o Monedero Electrónico”, un instrumento que permite realizar micropagos de una manera ágil, sin necesidad de contar con efectivo, resolviendo el problema del cambio chico pero sin las formalidades de otros instrumentos como la Tarjeta de Crédito y/o Débito.

Al respecto, al referirse a las Tarjetas Monedero y su conveniencia para resolver Micropagos, Enrique B. Jurado (2000, Pág. 1) comenta que la principal ventaja de este instrumento “se debe a que la información almacenada en este tipo de tarjetas permite la autorización y terminación de la transacción por el titular sin necesidad de transmitir información a ordenadores situados a distancia antes de cada operación de pago. Es precisamente la reducción de costes de telecomunicación que de ello se deriva lo que convierte a estos instrumentos eficientes económicamente para hacer frente a los pagos de pequeño importe”.

En Argentina, se han lanzado algunos productos tendientes a resolver esta necesidad, sin embargo, ninguno logra hoy desarrollarse como una verdadera billetera electrónica.

En el presente trabajo se espera resolver las siguientes preguntas:

- ¿Es la Billetera Electrónica Bancarizada una oportunidad de Negocio para las Entidades Financieras en Buenos Aires?
- ¿En qué áreas deben focalizarse los esfuerzos para que los niveles de penetración sean los esperados?

Este trabajo tiene como objetivo:

- Analizar la aplicación de Billeteras Electrónicas en la Ciudad de Buenos Aires
- Identificar los obstáculos que no han permitido el desarrollo de Billeteras Electrónicas para el mismo mercado
- Delinear un modelo de negocio que permitiría introducir el instrumento ampliando las posibilidades transaccionales de la Población Bancarizada

La metodología utilizada es de diseño no experimental, transversal y descriptivo con estudio de casos.

PARTE I - MARCO TEORICO

CAPITULO I - DINERO ELECTRONICO Y LAS TARJETAS

PREPAGAS

Como se mencionó en la introducción de este trabajo, algunos países desarrollados han encontrado una solución muy eficiente para la gestión de los micropagos mediante la utilización de Billeteras Electrónicas. Esta herramienta opera con lo que se conoce como “Dinero Electrónico” y la modalidad de “Pre - Pago”. En el presente Capitulo se explicaran estos dos conceptos para poder luego entender su aplicación en las Billeteras Electrónicas.

1.1. ¿Qué es el Dinero Electrónico?

Si recientemente ha concurrido a algún salón de Videos Juegos, algún Casino o ha recibido una “Tarjeta de Regalo” (Gift Card) de alguna tienda importante habrá notado que el servicio opera con Tarjetas Plásticas.

Por ejemplo, en el local de Videos Juegos, para poder utilizar alguna de las máquinas disponibles deberá primero pasar por la CAJA y abonar la suma de dinero que se desea invertir en el juego, el Cajero devolverá una Tarjeta Plástica con la cual se podrá consumir y administrar la suma de dinero abonada previamente. Al acercar la Tarjeta Plástica al lector del Video Juego será el Software quien se encargará de verificar el saldo disponible, descontar el valor de la ficha y dar la orden interna para habilitar la sesión de juego. Se estará entonces, utilizando una Tarjeta Pre Paga en un servicio que opera con dinero electrónico y no con las antiguas fichas o monedas.

En su documento denominado “Pagos, Micropagos e Internet”, Garcia Testal (2001, p. 16) se refiere al Dinero Electrónico como “... la creación de unidades monetarias en forma digital, que se almacena en monederos electrónicos o en otras bases de manera virtual”.

De una manera más gráfica, Requena (2006, p. 3) escribe: “se dice que el dinero electrónico no es más que un medio electrónico que permite al usuario realizar transacciones sin la necesidad de cargar con efectivo”

García y Vázquez (2005, p. 80) resume de esta manera los beneficios del Dinero Electrónico; “...las ventajas del dinero electrónico resultan ser elementales desde la velocidad en el proceso de las transacciones, la comodidad del usuario, la eliminación de los intermediarios, el mercado mundial, el ahorro en los costos de papeleo y gestión de cobros, hasta la seguridad física del propio individuo”

1.2. Modalidad Pre Pago

Siguiendo con el ejemplo anterior del salón de Videos Juegos se habrá notado que, al entregar el Cajero la Tarjeta Plástica al Usuario, el primero ya ha cobrado su dinero, supongamos unos \$ 50 (Pesos Cincuenta) y a cambio ha entregado una Tarjeta Plástica para ser utilizada en el salón.

El Dinero Electrónico tiene su respaldo en el **Pre Pago**, esto quiere decir, que la suma de dinero electrónico almacenada en un soporte físico, existe previamente como dinero real, ya sea en cuentas bancarias o en efectivo. Al momento de querer utilizar ese dinero almacenado, el lector del Video Juego, solo verificará cuánto dinero resta y si es suficiente, descontará lo que corresponda o rechazará la operación informando saldo insuficiente. Toda la información necesaria se encuentra almacenada en el soporte físico, en la Tarjeta Plástica.

Esta es una gran diferencia si se lo compara con una Tarjeta de Débito o Crédito Bancaria en donde es necesario verificar el saldo disponible en Cuentas

Bancarias o el Límite de Compra habilitado en cada transacción. Esta segunda modalidad se denomina Transacción en Línea.

A diferencia del Pre Pago, cuando se transaccional en línea, por ejemplo con una una tarjeta de Débito, el Comerciante debe transmitir los datos de la compra a través del Pos Net o Terminal de Compra que le permite validar la transacción.

Los datos de la operación deben viajar hasta la Entidad Bancaria con el objetivo de verificar el disponible en la cuenta bancaria del titular. Los datos, se transmiten electrónicamente devolviendo una respuesta de aprobación o rechazo de transacción. Este servicio es brindado por las Empresas Procesadoras, Banelco, First Data, Link, por nombrar solo las más importantes del mercado Argentino y tiene un costo asociado por procesamiento para el Banco Emisor de la Tarjeta.

En la siguiente Figura N° 1, se pueden observar a modo de ejemplo los precios por servicio de captura de Compras en terminales POS a Noviembre del 2013, fijadas por rango de transacciones mensuales. Es decir, lo que las Procesadoras cobrarán a los Bancos por capturar y autorizar cada una de las transacciones que los usuarios realicen con sus Tarjetas de Débito o Crédito. Naturalmente, los Bancos deberán considerar estos montos en su estructura de costos y trasladarlo a los usuarios, ya sea a través del cobro de intereses de financiación, cargos de mantenimiento o de servicio.

Como puede verse, a mayor cantidad de transacciones (indicado por medio de las 2 primeras columnas) hay un menor costo de procesamiento pero también, a mayor valor de compra más se diluye el costo de procesamiento. Es decir, ante un pago de \$ 1 (un peso) que se quisiera abonar con Tarjeta de Débito, deberá considerarse que el costo de procesamiento representa un 22% si estuviéramos posicionados en el primer rango de cantidad de transacciones.

Figura 1- Costos de Procesamiento

Desde	Hasta	Precio Unitario
1	200000	0,2239
200,001	500000	0,1567
500,001	900000	0,1176
900001	2000000	0,1028
2000001	3500000	0,095
3500001	5000000	0,0905
5000001	7000000	0,0881
más de 7000001		0,084

Fuente: Circular a Entidades Nº 9 - Banelco

Es importante destacar que si bien los precios unitarios son poco significativos, tratándose de grandes volúmenes el procesamiento pasará a ser un costo considerable para la mayoría de las Entidades Bancarias.

Resulta entonces clara la diferencia entre utilizar un medio de pago que requiere validación (saldo suficiente, estado de cuenta etc.) frente a un producto que opere con la modalidad de pre pago. Justamente, no será necesario validar electrónicamente la transacción. Las tarjetas pre pagas guardan la información del saldo disponible en el mismo soporte y no hay costo de procesamiento necesario para operar.

CAPITULO II - MONEDEROS O BILLETERAS ELECTRONICAS

Durante la construcción del presente trabajo y en especial al momento de realizar la encuesta que se presenta en la segunda parte, pude verificar que si bien muchos usuarios utilizan hoy diferentes tarjetas pre pagas, desconocen el

concepto de Monedero o Billeteras Electrónicas y lo cercano de ambos instrumentos.

El objetivo del presente capítulo es explicar el producto de Billeteras Electrónicas, su funcionamiento y aplicación en el segmento de los micropagos. A fin de poder graficar el gran potencial de este tipo de productos se presentan algunos de los exponentes mejor posicionados a nivel mundial.

2.1. Las Billeteras Electrónicas, una solución para los micropagos

Como se mencionara anteriormente, muchos países han resuelto eficientemente el segmento de los micropagos o pagos de bajo monto a través de una herramienta denominada “Billetera o Monedero electrónico”.

Al respecto, Carrillo (2004; pág. 125) menciona: “Existen diversas modalidades que permiten el pago en dinero efectivo electrónico a través de tarjetas; en esta categoría ubicamos a los monederos electrónicos que comportan la utilización de una tarjeta física provista de un microchip que permite almacenar la información, y el dinero electrónico”

Se trata de un producto que permite realizar micropagos de una manera ágil, sin necesidad de contar con efectivo, resolviendo el problema del cambio chico pero sin las formalidades de otros instrumentos como la Tarjeta de Crédito y/o Débito que requieren identificación y firma del titular.

Esta herramienta mantiene características similares al dinero como el anonimato, la seguridad en cuanto a riesgos de uso fraudulento o falsificación y la Divisibilidad o pago justo, permitiendo realizar micropagos por valores poco significativos.

En la figura N° 2 puede leerse una parte del “Términos y Condiciones” que los usuarios de la tarjeta Monedero, emitida por la firma Prisma Medios de Pagos

SA, aceptan a la hora de adquirir el producto en Argentina. Como puede leerse, esta firma define a su actual Producto como un Soporte Físico que almacena dinero electrónico y permite realizar micropagos en los comercios adheridos.

Figura 2 - Definición de Monedero Electrónico según Prisma MdP SA. Argentina

monedero

Sumate | Contactanos LOGIN

Productos Red Monedero Apps Monedero

Términos y Condiciones

Reglamento de Uso del Sistema Monedero (el "Reglamento de Uso")

1. DEFINICIONES

1.1. Se denomina "Sistema Monedero" al sistema que permite efectuar micropagos para la adquisición de productos y/o servicios en diferentes comercios adheridos que puede realizarse mediante el uso de un Soporte Físico o una Cuenta Virtual Monedero (tal como ambos términos se definen en este Reglamento de Uso y en adelante conjuntamente los "Productos Monedero"). Prisma Medios de Pago S.A registrará a cada usuario del Sistema Monedero bajo un registro, en el cual se asociarán sus datos y operaciones (el "Usuario"), quedando registrados todos los cargos y consumos que realice cada Usuario y sus adicionales. A todo evento, el Usuario deberá ser mayor de 18 años. Si un Usuario tiene Productos Monedero de distintos emisores, entonces tendrá un registro individual por cada uno de ellos. El usuario podrá acceder a estos registros utilizando su Clave Privada en www.monedero.com.ar (en adelante el "Sitio") o descargando las aplicaciones Monedero para dispositivos celulares.

1.2. El "Soporte Físico Monedero" es un producto recargable que contiene un microchip que almacena dinero electrónico en su interior y que, utilizando tecnología sin contacto, permite realizar micropagos para la adquisición de productos y/o servicios de diferentes comercios adheridos, de una manera rápida y asimilable a la que se produce con el dinero en efectivo.

1.3. La "Cuenta Virtual Monedero" es un sistema electrónico de pagos, que permite al Usuario realizar pagos a través de Internet o de un Teléfono Celular Inteligente que cumpla con las pautas técnicas que se publican en el Sitio, para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos por diferentes comercios adheridos, o para la transferencia de dinero entre Usuarios de los Productos Monedero. La Cuenta Virtual Monedero es personal e intransferible, y el Usuario tiene prohibida su venta.

Fuente: www.monedero.com.ar

2.2 Las Billeteras Electrónicas y los Micropagos

Las Billeteras Electrónicas funcionan a partir de un Soporte Físico, una tarjeta plástica, un tag, un Celular en donde se Pre carga dinero, ya sea en efectivo o a través de una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito. La administradora o emisora del producto es quien administra los fondos recibidos que conformaran una gran masa de dinero que debe atesorarse para cubrir las compras que el Usuario irá realizando. Esta gran más de Dinero se denomina "Flotante".

Carrillo (2004; pág. 125) comenta sobre los Monederos Electrónicos que "se pueden usar tanto en el comercio tradicional como en el comercio a través de redes; el sistema empleado permite almacenar unidades monetarias en el chip con la finalidad de realizar pequeñas compras (cabinas telefónicas, taxis,

kioscos, bares, pequeños comercios de alimentación) donde no se aceptaba la tradicional tarjeta de crédito y el consumidor debía realizar los pagos en efectivo”

El Usuario podrá entonces abonar con este instrumento en los locales o servicios adheridos con solo presentar la Billetera Electrónica sin necesidad de identificarse ni firmar cupones o comprobantes. Estos atributos son los que lo vuelve un producto ideal para pagos de bajo monto, porque agilizan la transacción, se asocian generalmente con compra rápida, al paso, económica, que se resuelven en segundos.

2.3 Billetera Electrónica - Caso de Éxito

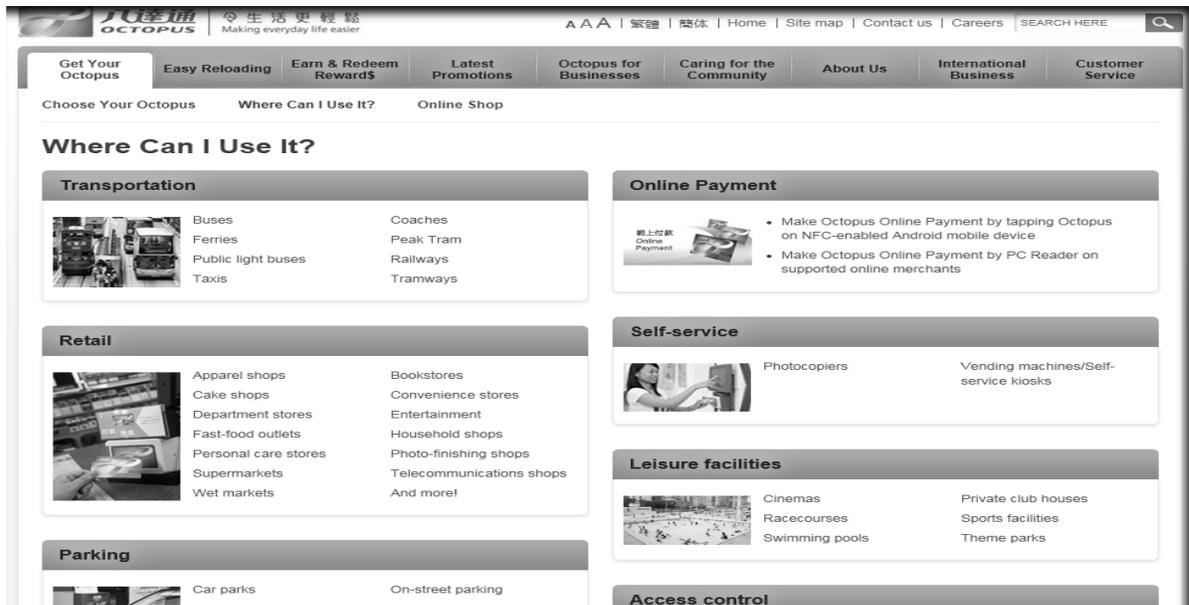
2.3.1 Octopus - Hong Kong

Uno de los mayores exponentes del instrumento “monedero o billetera electrónica” es “Octopus”, pionero en Tarjetas inteligentes contactless.

Se trata del Monedero Electrónico de Hong Kong, con una red de aceptación altamente desarrollada que incluye no solo el transporte público si no una gran variedad de servicios que van desde cadenas de comidas rápidas hasta colegios y hospitales. Este Monedero Electrónico es una tarjeta inteligente recargable con efectivo en distintos puntos de recarga o vinculada a productos bancarios con carga automática.

En la Figura 3 puede observarse el actual portal web de este producto y el principal atributo del mismo, la diversa red de aceptación.

Figura 3 - Red de Aceptación de Octopus



Fuente: www.octopus.com

Los orígenes de Octopus se remontan al año 1993 cuando los principales operadores del transporte público; trenes, subterráneos, citybus y ferrys conformaron un Joint Venture con el objetivo de desarrollar una Tarjeta Inteligente con tecnología de Contacless como medio de pago único para todos los servicios representados.

El lanzamiento no ocurrió hasta septiembre de 1997 y, ya bajo el nombre de Octopus, esta Tarjeta fue rápidamente adoptada con una colocación inicial que superó los 3 millones de usuarios en 3 meses. Una solución práctica que resolvía el problema del pago exacto y permitía utilizar los distintos servicios utilizando una tarjeta única.

Hacia el año 2000, la Compañía consiguió las autorizaciones correspondientes de parte de la Autoridad Monetaria para expandir el negocio hacia otros servicios focalizándose en el sector Retail.

Hoy en día, Octopus no solo se aplica como un Medio de Pago altamente aceptado sino que también brinda soluciones en “áreas de no pago” como tarjetas corporativas de identificación y control de ingreso automático a empresas, colegios, universidades y pagos on line móviles, siendo este último el más reciente lanzamiento de esta empresa durante Febrero del 2014.

La tarjeta Octopus, cuenta con una red de aceptación muy diversa cubriendo transporte público, locales de comida rápida reconocidos, entretenimientos como cines y teatros, accesos a museos, accesos a edificios residenciales y comerciales, hospitales etc.

Octopus ha innovado sin pausa en el Soporte Físico, ofreciendo no solo el formato de Tarjeta Plástica personalizada si no también llaveros o muñecos en miniatura para el segmento adolescente, como puede observarse en la Figura 4.

Figura 4 - Soportes Físicos para Octopus

The screenshot shows the Octopus website interface. At the top, there is a navigation bar with the Octopus logo and tagline '生活更輕鬆 Making everyday life easier'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Get Your Octopus', 'Easy Reloading', 'Earn & Redeem Rewards', 'Latest Promotions', 'Octopus for Businesses', 'Caring for the Community', 'About Us', 'International Business', and 'Customer Service'. The main content area is titled 'Choose Your Octopus' and is divided into several sections:

- Sold Octopus:** This section features three categories of ornaments:
 - Octopus Ornaments:** Includes 'Little Twin Stars and MINNA NO TABO Luminous 3D Octopus Ornaments' (described as new ornaments with glow in the dark effect), 'SmileyWorld x Octopus Customised Shape Ornament' (described as 'Keep smiling every day!'), and 'Ocean Park x Octopus Customised Shape Ornament' (described as 'With over \$200 Ocean Park coupon for free').
- Special Edition Octopus:** This section shows three different designs of Octopus cards, including one with a Hello Kitty character.
- Octopus Mobile SIM:** This section highlights the 'Octopus Mobile SIM' as 'The Seamless Integration of Octopus and Mobile Telecommunications Functions'.
- On-Loan Octopus:** This section features two types of cards: 'Standard Octopus' (available for Child, Adult and Elder) and 'Personalised Octopus' (imprinted with the user's name and optional photo for added security).

Fuente: www.octopus.com

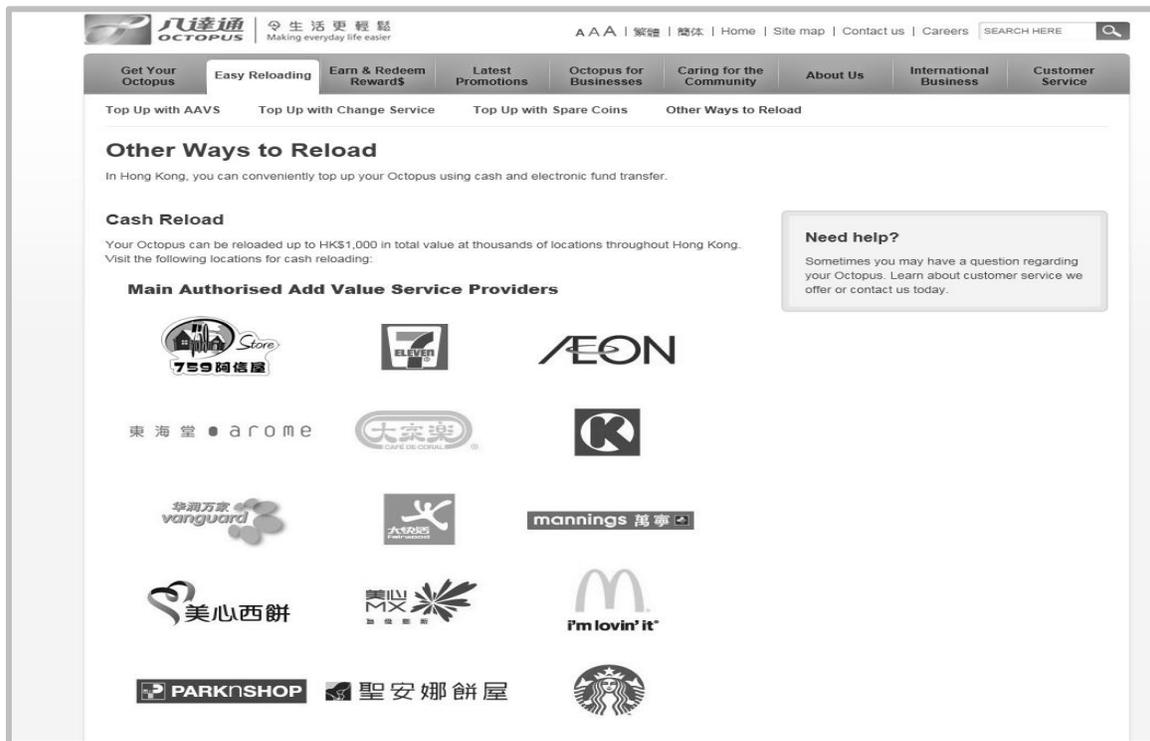
La tarjeta Octopus es anónima, no requiere identificación y puede ser recargada en distintos puntos de recarga y comercios. Las opciones de recarga es otro de los atributos que tiene alta valoración por parte de los Usuarios del producto, puesto que si este proceso es poco amigable o solo puede realizarse en puntos alejados del radio que el usuario transita, el producto deja de ser atractivo. Como puede observarse en las figuras 5, Octopus cuenta inicialmente con la posibilidad de recargarse automáticamente, es decir que el usuario puede asociarla a una tarjeta de Crédito o Débito y el saldo se debitará directamente. Esta opción, será altamente valorada por la población bancarizada. No obstante, en la figura 6, Octopus promociona también sus puntos de recarga en efectivo, abarcando una amplia red que construye con los mismos comercios que conforman su Red de Aceptación.

Figura 5 - Opciones de Recarga de Saldo Automáticas para Octopus

The screenshot displays the Octopus website interface. At the top, there is a navigation bar with the Octopus logo and tagline 'Making everyday life easier'. Below this is a menu with categories like 'Get Your Octopus', 'Easy Reloading', 'Earn & Redeem Reward\$', 'Latest Promotions', 'Octopus for Businesses', 'Caring for the Community', 'About Us', 'International Business', and 'Customer Service'. The main content area is titled 'Easy Reloading' and features a large banner for 'Automatic Add Value Service' with an image of an Octopus card. Below the banner, there are three main sections: 'Automatic reloading with AAVS' which includes a sub-section for 'Apply now for AAVS', 'Top Up with Change Service' with an image of coins, and 'More locations to reload your Octopus with cash:' which lists various partner logos like 7-Eleven, McDonald's, and Park'nShop. At the bottom right, there is a section for 'DBS Octopus ATM Card' showing images of the card.

Fuente: www.octopus.com

Figura 6 - Otras opciones de Recarga para Octopus



Fuente: www.octopus.com

2.3 Billetera Electrónica - Situación en el Reino Unido

Monitise Group Limited es una empresa internacional con casa matriz en Londres que desarrolla tecnología para instituciones financieras, en especial Bancos, bajo las categorías de Mobile banking, Mobile payments y Mobile commerce. Dentro del primer grupo encontramos por ejemplo el servicio de visualizar resúmenes de cuenta, consultar saldos o dar de baja una tarjeta. Dentro del segundo los servicios de transferencias, pagar cuentas o cargar

tarjetas pre pagas. Por último todo lo relacionado a ofertas y ventas de productos y servicios desde el teléfono celular, ejecutando una aplicación desde un Smartphone ó teléfono celular inteligente.

Esta empresa es una gran referente en el mercado, actualmente brinda servicio a más de 300 instituciones financieras, procesa más de 2 billones de transacciones y más de 31 billones de transferencias y pagos anuales.

Entre otros productos desarrollados y comercializado por Monitise se encuentra la “Mobile Wallets” ó SVA (Storage Value Account), una cuenta virtual donde el usuario puede depositar plata y usarlo para todas las operaciones desde la aplicación que ejecute desde su teléfono celular, un producto similar al que oportunamente intentó instalar la empresa Movistar en Argentina bajo el nombre de Wanda.

En esta empresa se habla fuertemente de un nuevo paradigma, la nueva forma de operar, que a su criterio llegó para quedarse y sobre la cual esta Empresa apoyó toda su estrategia de negocio. Los Smartphone son el nuevo canal de atención, el usuario se autogestiona y se beneficia con la posibilidad de operar en cualquier momento y a cualquier hora, evita hacer colas, el dinero en efectivo está siendo reemplazado por nuevas formas de operar en todo el mundo y la gran incógnita es quien ocupará su lugar, si las instituciones financieras o las grandes compañías de telefonía celular. Es decir, quien será finalmente el gran procesador de toda esta gran masa de transacciones con tecnología unificada y completamente digitalizada.

Maria Emilia Tomasin, una ejecutiva comercial de esta firma con radicación en Londres, compartió información sobre el actual status en Inglaterra, donde existe la denominada OYSTER que hoy resuelve con modalidad de Contacless la totalidad del transporte público de manera exclusiva. Se destaca muy bajo nivel de uso de efectivo, resolviendo el resto de los consumos de bajo monto con Tarjetas de Crédito y Débito que se aceptan abiertamente en todos los

comercios e incluso en máquinas expendedoras de golosinas y café. Estas últimas operan también con tecnología contacless y no con banda magnética como estamos acostumbrados aún en Argentina. Un dato curioso sobre este modelo es que recientemente las operadoras de transporte han tenido que comunicar y aconsejar al público usuario tener a bien separar los distintos plásticos (Oyster, Tarjetas de Crédito ó Débito) para evitar que la antena de contacless debite el costo de los pasajes de otras cuentas distintas a la Oyster.

En la Figura 7 pueden observarse algunas gráficas publicitarias de este producto.

Figura 7 - Tarjeta OYSTER - Inglaterra



Fuente: www.oyster.com

CAPITULO III - BILLETAS ELECTRONICAS - SITUACION EN ARGENTINA

Durante los últimos 10 años en Argentina se sucedieron lanzamientos de productos del tipo Billetera Electrónica patrocinadas por algunas de las principales empresas de Telefonía Celular ó Entidades Financieras reconocidas en el Mercado. No obstante, aunque las acciones comerciales fueron agresivas y las promociones de captación ofrecían atractivos beneficios, ninguno de los productos logró posicionarse ni perdurar en el mercado.

En el presente apartado se mencionarán brevemente algunos de estos ejemplos Argentinos para poder graficar lo comentado anteriormente e identificar con mayor claridad las principales dificultades para el lanzamiento local del producto.

3.1 - Wanda - La Billetera Electrónica de Movistar

Hacia mediados del 2012, la empresa Mastercard y Telefónica anunciaban el lanzamiento de Wanda, una Billetera Móvil para los usuarios de telefonía celular de la firma Movistar. Competiría con DineroMail, Monedero y Naranja Mo.

El servicio buscaba facilitar a los usuarios la posibilidad de realizar pagos o envíos de dinero sin tener la necesidad de contar con efectivo ni cuenta bancaria.

Las ventajas más publicitadas eran la seguridad de no operar con dinero en efectivo, tanto para el usuario como para quien recibe el pago por este medio y facilitar las transacciones en donde existen problemas con el cambio al momento de realizar un pago, tales como taxis, remises, kioscos y servicios de delivery de comida a domicilio etc.

Esperaban alcanzar 18 millones de usuarios en Argentina y más de 100 millones en toda América Latina.

El proyecto se encuentra actualmente desactivado.

3.2 - Sube - La Billetera Electrónica para los usuarios de Transporte Público

La Tarjeta SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico) fue lanzada en el año 2010 de manera mandatoria por el Gobierno Argentino. Previo a este lanzamiento, las líneas de colectivos (buses) funcionaban con máquinas expendedoras que operaban exclusivamente con Monedas, es decir, no aceptaban billetes físicos. Para el usuario de este servicio, conseguir las monedas para la compra de boletos se había vuelto realmente una odisea y la

alta demanda había generado negocios oportunistas de venta de monedas a cambio de un spread.

El lanzamiento de la Tarjeta SUBE, significó para el usuario una mejora en la experiencia de pago del servicio de Transporte un gran paso de modernización al dejar atrás el uso de monedas y la popularización del sistema contacless.

Lamentablemente, el servicio no contempló la bancarización, la carga de dinero de la tarjeta SUBE solo puede realizarse con efectivo, debiendo concurrir a distintos puntos de carga, con los billetes, cada vez que el saldo disponible se agota.

3.3 Tag Monedero - La Billetera Electrónica de Visa Argentina SA.

Hacia fines de Marzo del 2012, Visa Argentina SA anunció la compra de la empresa Monedero como una acción estratégica para su negocio de micropagos.

El producto adquirido por Visa era la “Tarjeta Monedero” que si bien oportunamente había logrado posicionarse como medio de pago electrónico en el Servicio de Subterráneo, hacia el 2010 había sido desplazada abruptamente por el nuevo Sistema Único (SUBE), esponsorado por el Gobierno Argentino. Resultando Visa Argentina SA accionista de las principales Entidades Bancarias del Mercado, uno de los principales atributos promocionados para atraer al público fue la posibilidad de asociarlo a Tarjetas de Crédito o Débito evitando las recargas en efectivo. En la figura 7, puede visualizarse la página de inicio del Sitio Web de este producto y los principales atributos promocionados: Evitar las colas y las recargas

Figura 7 - Sitio Web Público de Monedero



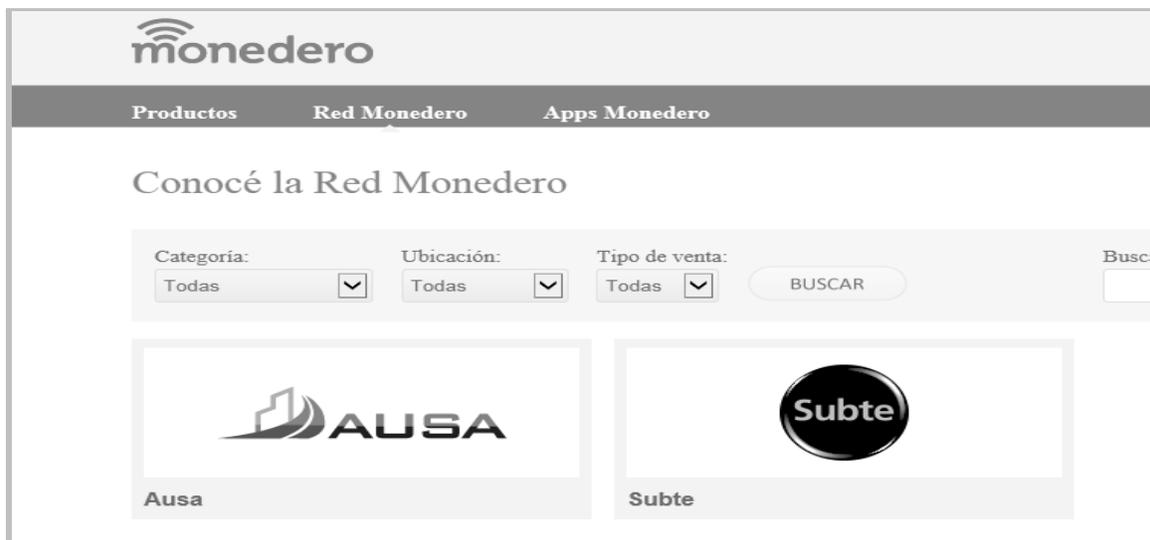
Fuente: www.monedero.com.ar

El relanzamiento del producto por Visa Argentina, incluyó el reemplazo de la antigua tarjeta plástica por un nuevo dispositivo Contactless denominado “TAG Monedero”. Los principales esfuerzos comerciales se enfocaron en la ampliación de la Red de Aceptación con el objetivo de sumar cadenas de fast food, cadenas de kioscos, empresas de taxis, combis, peajes y miles de comercios más. No obstante, al entrevistar a Juan Amadeo, uno de los Gerentes líderes a

cargo del proyecto, nos cuenta que este objetivo no pudo ser alcanzado, encontrando principal resistencia en los comercios más chicos que encontraron poco atractivo el servicio puesto que, si bien significaba habilitar una nueva modalidad de pago, lo era a costa de una comisión sobre cada una de las transacciones y el canon mensual de mantenimiento del posnet ó centro de captura de la transacción necesario para la lectura del Tag.

Actualmente, el Tag Monedero logró instalarse nuevamente como un medio de pago en el Subte de la Ciudad de Buenos Aires en simultáneo con la Tarjeta SUBE pero no logró desarrollar la Red de Aceptación ni mantener las alianzas iniciales con los principales operadores de transporte y Servicios de Transporte. En la figura 8 se exhibe la actual Red Monedero, con una aceptación poco abarcativa de solo 2 representantes.

Figura 8- Tag Monedero - Red de Aceptación



Fuente: www.monedero.com.ar

3.4 - Billeteras Electrónicas - Dificultades para Posicionarse en Argentina

Además del mencionado proyecto Wanda, la Tarjeta SUBE o el Tag Monedero, otros intentos como Tarjeta Mo o Dinero Mail se suman a la lista de

lanzamientos que no lograron el resultado esperado. El análisis de estos casos permite inferir que el posicionamiento exitoso de este tipo de productos en Argentina se encuentra con barreras muy altas, puesto que incluso con agresivas campañas de lanzamiento no logran instalarse ni comunicar claramente los atributos del producto.

¿Cuáles son los obstáculos que limitan un mayor crecimiento para este tipo de productos?

Como parte del trabajo de campo para el presente trabajo entrevisté al Sr. Juan Amadeo, Gerente Comercial de la Empresa Monedero al momento de la adquisición por Visa Argentina. Al conversar con él sobre los principales inconvenientes que dificultan el nivel de penetración y adopción del producto de manera masiva, Amadeo comparte de esta manera su visión:

“En Argentina, las barreras que impiden la masificación de este tipo de productos son una conjunción de factores:

- Modelo de Negocios colaborativo entre diferentes actores del Mercado (Entidades Financieras, Gateway de Pagos, Redes de Aceptación, Compañías con alta concentración de potenciales usuarios - Celcos, Retails, Programas de Fidelización, etc.). En Argentina no se logró aún esta sinergia en pos del producto.
- Limitantes de Producto: tales como amigabilidad, usabilidad, procesos de emisión y distribución, practicidad. En este último aspecto los usuarios deberían encontrar en el nuevo producto un beneficio significativo para "romper" con sus hábitos al momento de realizar pagos con dinero en efectivo.

- Cuestiones Presupuestarias, que impidieron realizar una mayor inversión en infraestructura
- Limitantes tecnológicas, que obstaculizan la integración con otros sistemas/plataformas gestionadas por terceros. ”

“Por otro lado, en el caso de Tag Monedero, la cancelación de la usabilidad en el transporte público (SUBE) perjudicó enormemente la percepción del valor por parte de los usuarios, tanto frecuentes como los consumidores en general. Productos de esta naturaleza, se construyen y crecen gracias a la potencialidad de uso que provoca el transporte público. Consecuencia de esta situación es que un usuario Monedero, diariamente utilizaba su Tarjeta dos veces (IDA al trabajo y VUELTA a su hogar) cuando un usuario de Tarjeta de Crédito o Débito generalmente la usa en solo 5 ocasiones a lo largo de la semana. La frecuencia de uso diario, indefectiblemente genera en los usuarios un alto valor hacia el producto”. La entrevista completa se presenta en el apartado II de este trabajo como parte de las actividades de campo realizadas.

Con respecto a las perspectivas futuras del producto Amadeo considera que todos los factores mencionados son temporales y que en el corto plazo, los medios de pagos de estas características potenciados en plataformas abiertas comenzarán a ganar participación en el mundo de las transacciones electrónicas.

CAPITULO IV - BILLETERA ELECTRONICA BANCARIZADA

El análisis de los casos testigos mencionados anteriormente permite inferir que resulta muy difícil lanzar e instalar instrumentos del tipo Billetera Electrónica de manera Unilateral. Se trata de un producto que implica un cambio de hábito

fuerte y en consecuencia, el atractivo debe ser significativo para tentar al usuario a solicitar el producto, habilitarlo y utilizarlo.

En el presente capítulo se mencionaran los atributos con los que debería contar una Billetera Electrónica, dirigido a la población bancarizada de la Ciudad de Buenos Aires, para posicionarse exitosamente:

- **Un Soporte Físico práctico y confiable:** De fácil uso y acceso. Este atributo incluye prever no solo el correcto funcionamiento, si no que el proceso de Solicitud, Emisión y Entrega debe resultar amigable y rápido
- **Red de Aceptación:** Se refiere a los puntos donde la Billetera Electrónica será aceptada como medio de pago. Cuanto más importante, mayor incentivo tendrá el Usuario para llevarla siempre a mano y lista para usar. Para que esto suceda se deben desarrollar alianzas estratégicas con los Concesionarios de Transportes Públicos, Comercios y Cadenas. Alcanzar masa crítica en corto plazo resulta imprescindible para evitar el desgaste de la imagen del producto. Una Red de Aceptación fuerte atrae más usuarios y comercios.
- **Recarga accesible:** Como se mencionara anteriormente la adopción de la Billetera Electrónica implica un cambio de hábito muy fuerte pues compite con el uso de efectivo. Si para recargar una Billetera Electrónica el Usuario debe hacerse de Efectivo y luego concurrir a un punto de recarga, el producto pierde practicidad e incentivo. Es por eso que este atributo dispara la idea principal de este trabajo y es que debe ser posible y fácil bancarizar el producto, es decir, recargar de manera virtual desde Productos Transaccionales Bancarios (Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Tarjeta de Débito).

Una Billetera Electrónica Bancarizada, sea cual sea su soporte físico, se vincula a una Caja de Ahorro, Cuenta Corriente o Tarjeta de Crédito. Permite realizar recargas de manera automática por importes pre fijados, por ejemplo, \$ 50 o \$ 100

cada vez que se queda sin saldo, se recarga en línea sin demorar al usuario. De esta manera, el Usuario se desentiende del saldo y evita tener que planificar recargas de saldos concurriendo a puntos definidos. La Billetera Electrónica Bancarizada tiene siempre saldo disponible.

Como se mencionó anteriormente, al trabajar con modalidad de Pre Carga, las transacciones no requieren validación más allá de verificar saldo disponible, información que se resguarda en la banda magnética o en el chip. Solo requiere un procesamiento externo a la hora de recargar el saldo de manera automática.

El desarrollo y adopción de un producto de estas características abriría las puertas de un nuevo paradigma en materia de Micropagos para la población Bancarizada con las siguientes ventajas:

- Resolver problemas de cambio chico y billetes
- Mitigar el riesgo de circular y acumular efectivo
- Concentrar el dinero en menos instrumentos y administrarlos de manera más eficiente (ver Administración Eficiente)
- Acelerar la velocidad del dinero
- Reducir la necesidad de efectivo
- Evitar colas y demoras
- Permitir un mayor control de los gastos
- Brindar una herramienta alternativa de bajo riesgo para menores a cargo

CAPITULO V – SALDOS VISTA BANCARIO

El análisis de los lanzamientos no exitosos de Billeteras Electrónicas y las principales dificultades identificadas, permite inferir que para asegurar el éxito de un modelo de negocio para este producto se debe contemplar un atractivo muy importante para la adopción del producto puesto que representa un cambio de hábito muy arraigado como lo es abonar con efectivo en un kiosco.

Para esto, la transición entre el hábito actual y el nuevo que sería el de abonar con una Billetera Electrónica, debe darse de una manera muy natural, casi sin darse cuenta. Pensando en esta línea es que se identifica la posibilidad de que sean los Bancos quienes ofrezcan este tipo de producto, como parte integrante de sus paquetes de servicios habituales y no otros operadores desconocidos por los usuarios a los que se quiere captar. De esta manera, se han ido introduciendo las nuevas modalidades de operar, como la Banca Telefónica o el PC Banking, para el usuario resulta natural que el Banco sea quien se las presente y lo acompañe en su aprendizaje puesto que se trata del uso de sus productos bancarios y su dinero.

Por otro lado, y hasta el momento, los Bancos no han considerado atractivo este producto por tratarse de instrumentos de baja transaccionalidad y nulas comisiones.

No obstante, en el presente capítulo, se explicará que son los Saldos Vistas Bancarios y por qué son importantes. Más adelante, se explicará por que la Billetera Electrónica podría resultar un negocio atractivo para los Bancos si se lo evalúa desde esta perspectiva.

La información para el presente capítulo fue provista por Daniel Giacobello, Jefe de Inversiones y Mesa de Dinero Retail de la Hsbc Bank Argentina SA

5.1 Saldos Vistas Bancarios - Su importancia y utilización

Nos referimos a Saldos Vista cuando hablamos de los depósitos que las personas, física o jurídica, mantienen en sus cuentas bancarias para uso inmediato o corto plazo. Es decir, quedan excluidos los plazos fijos que un titular constituye por un plazo. Saldos vistas incluye los saldos en Cajas de Ahorro y Cuentas Corrientes.

Estos saldos, previo encaje bancario según regulación vigente, constituyen en gran parte el fondeo de los Bancos para los productos crediticios ofrecidos como Préstamos Personales, Prendarios, Leasing, acuerdos en Cuenta Corriente, etc.

Dado el contexto Argentino, los depósitos a largo plazo escasean por lo que los saldos vistas son la principal y casi exclusiva fuente de fondeo para las Entidades Financieras.

A diferencia de un depósito a Plazo Fijo, los Saldos Vista, resultan ser una fuente de fondeo muy económica ya que las tasas que se abonan a los titulares de las Cuentas Bancarias por mantener sus fondos bancarizados son muy bajas. Solo a modo de referencia, se puede observar en la Figura 9 las tasas publicadas por una Entidad Bancaria para el mes de Febrero 2014.

Figura 9 - Tasas Pasivas Bancarias

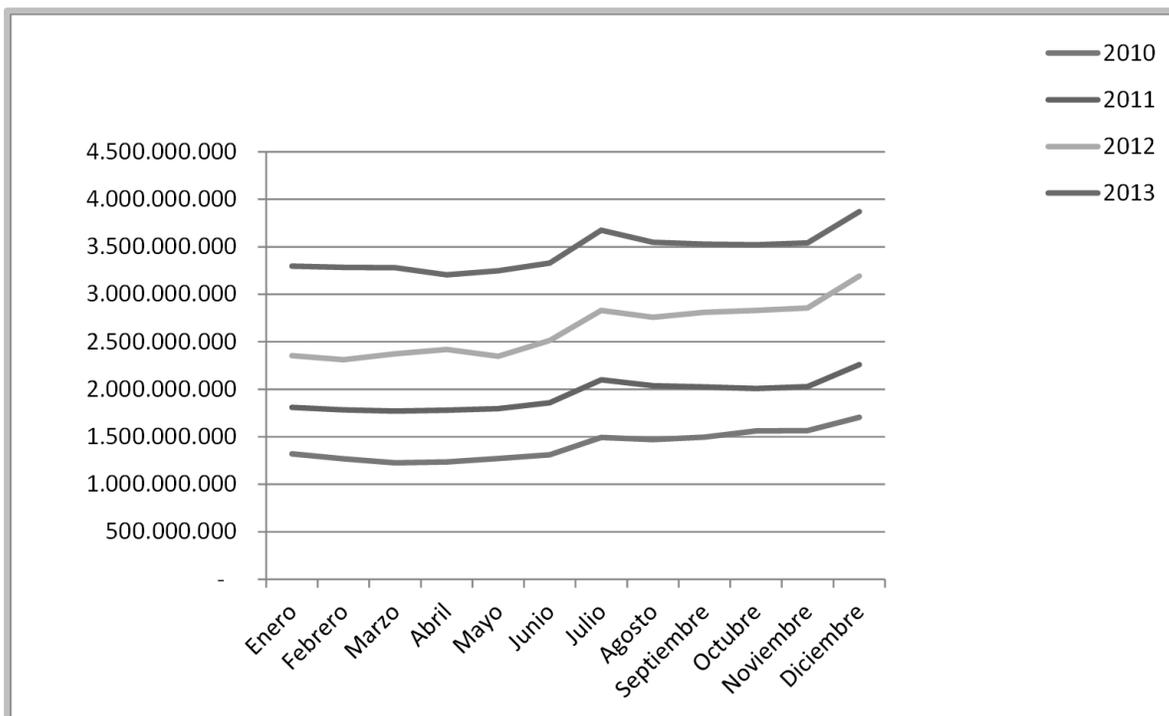
Plazo Fijo	TNA (Tasa Nominal Anual)		TEA (Tasa Efectiva Anual)	
	Pesos	Dólares	Pesos	Dólares
30 días	9,50%	0,10%	9,93%	0,10%
60 días	9,85%	0,20%	10,31%	0,20%
90 días	10,20%	0,30%	10,69%	0,30%
180 días	11,25%	0,60%	11,85%	0,60%
365 días	11,60%	0,70%	12,24%	0,70%
Caja de Ahorro	0,05%	0,01%	0,05%	0,01%

Fuente: Pizarra Virtual publicada en Portal Público de Entidad Bancaria

Por otro lado, los Saldos Vistas como fuente de fondeo tienen la desventaja de ser muy volátiles, es decir, son depósitos que los usuarios mantienen para uso inmediato, no eligen colocarlo en ningún producto de inversión como Plazo Fijo, Fondos Comunes de Inversión o Títulos, y pueden ser retirados en cualquier momento por el usuario.

En la siguiente Figura 10 se puede observar la evolución de saldos promedios mensuales en el Producto de Cajas de Ahorro de Todo el Sistema Financiero, segmento Retail en los últimos años:

Figura 10 – Curvas de Saldos Bancarios Vista – Sistema Financiero



Fuente: Información interna Entidad Bancaria

Como se puede visualizar en la Figura 10, por un lado los saldos promedios año a año muestran el efecto de la inflación desde el 2010 al 2013. Por otro lado, se nota en cada año dos picos en los meses de Junio y Diciembre producto del pago de aguinaldo de las empresas a sus empleados. En consecuencia, durante esas fechas, una gran masa de dinero se encuentra bancarizada en

Cuentas Sueldos y en la medida que los usuarios comienzan a utilizarlo, una parte vuelve a salir del Sistema Financiero.

5.2 Saldos Vista Bancarios - Administración.

¿Cómo administran actualmente los Bancos sus niveles de saldos a vista a fin de establecer sus cupos y costos de fondeos para operaciones crediticias de mediano y largo plazo?

A fin de definir el cupo disponible para operaciones crediticias, la Mesa de Dinero de cada Banco, monitorea constantemente los niveles de Saldo Vista Promedio y la FTP (Funds Transfer Pricing) o costo del dinero mayorista. Este dato indica a qué precio podrá el Banco conseguir dinero en el mercado en caso de un agresivo descenso de sus Saldos Vistas, es decir, si los titulares de las Cuentas Bancarias decidieran retirar sus fondos de manera abrupta, a que costo conseguiría el Banco el dinero para responder, recordando que parte de los depósitos recibidos se prestan a otros clientes mediante el otorgamiento de los créditos y será devuelto en un plazo mayor.

A modo de referencia, la Tasa Badlar indica a que costo conseguirá fondos de otros Bancos a 30 días, para Mayo 2014 la tasa ronda el 26 % marcando un piso para las tasas Activas o de Préstamos. En la medida que este costo baja, baja también las tasas o el costo de los Préstamos para el público en general. En la medida que los saldos promedios vista tienen un nivel más alto y menos riesgo de cambios abruptos el riesgo de descalce (por fondear operaciones crediticias a largo o mediano plazo con fondos de corto) será menor y también las tasas.

Teniendo en cuenta la explicación anterior es entendible que el promedio de saldos vista sea un indicador siempre observado que los Bancos buscan incentivar cada vez de manera más agresivamente.

Los Bancos incentivan, entonces, a los titulares de las cuentas a transaccionar cada vez más para lograr principalidad, es decir, atraer hacia un solo banco todas las operaciones, concentrar (cobro de sueldo, pagos de servicios, contratación de seguros etc.), de manera de fidelizar al cliente y asegurar una mayor permanencia del cliente y sus fondos.

Para esto, los Bancos implementan agresivas campañas en pos del objetivo anterior, con Programas de Puntos o Beneficios a fin de retener por mayor tiempo los saldos de cuentas de sus clientes.

CAPITULO VI – LOS BANCOS

La mayoría del Público concurre o piensa en los Bancos cuando necesita financiación. Los productos bancarios percibidos como más atractivos son las distintas líneas de Créditos y las Tarjetas de Créditos. Normalmente, son esto los productos que los Bancos utilizan en sus campañas comerciales para atraer clientes o los productos de entrada que se acompañan luego con otros productos transaccionales como Caja de Ahorro, Cuenta Corriente y Tarjeta de Débito. No obstante, los Bancos cumplen hoy un importante Rol para el Sistema de Pagos de una economía y resultan ser los principales actores en el progresivo reemplazo del uso del dinero en efectivo por medios electrónicos de pago.

En el presente capítulo, se explicará por que los Bancos han tomado esta función, cuales son los servicios transaccionales que ofrecen, cual es la situación en la Argentina y más particularmente en la Ciudad de Buenos Aires que es la jurisdicción elegida para el presente trabajo.

6.1 Bancos - Medios de Pagos Electrónicos versus Billetes

Bebezuck (2012, 1) concluye en su documento sobre el Crédito y los Servicios de Pago que los Bancos contribuyen al desarrollo económico no solamente como proveedores de crédito sino también facilitando las transacciones. En esta línea Bebezuck (2012,3) destaca como en los últimos años la literatura ha prestado especial atención al rol crediticio de los bancos pero no así a la importancia de los sistemas bancarios en el sistema de pagos facilitando las transacciones a bajo costo a través de la especialización y el volumen sin olvidar que la robustez de esta infraestructura será crítica en momentos de crisis.

Así Bebezuck (2012, pág. 4) resume en las ventajas de un sistema de Pagos fuertemente bancarizado en los siguientes 3 puntos:

- 1) El uso de dinero o billete físico resulta costoso. Esto tiene su explicación en los procesos de distribución, seguros y costos de gerenciamiento que los bancos centrales deben afrontar. Adicionalmente, la no utilización de billetes reduce el riesgo de pérdidas y robos además de resultar poco práctico tanto cuando se habla de grandes sumas de dinero como cuando se piensa en cambio chico como las monedas.
- 2) Los sistemas de pago electrónicos permiten a los Empresarios una más eficiente planificación financiera y mayor transparencia.
- 3) Mejora en la transparencia de las transacciones: dado que todo lo cursado por medios electrónicos queda grabado en este ambiente tanto con fines de auditoria, informativo como con fines fiscales se destaca una gran mejora.

La revolución tecnológica comienza para los Estados Unidos en la década de los 70 y fue adoptada inmediatamente de manera masiva como una solución barata y segura de gestionar pagos.

Esta tendencia se acentuó en los últimos años puesto que cada vez resulta más económico y práctico operar a través de canales que no impliquen trasladar billetes físicos.

El reciente interés y foco en cuestiones de Compliance y la lucha contra el Crimen Financiero a nivel mundial y local alienta a las Grandes Empresas a transaccionar a diario utilizando instrumentos Bancarizados y en consecuencia ejercen un efecto cascada al obligar a sus proveedores y clientes a volcarse también a canales formales desincentivando el uso de dinero en efectivo.

La utilización del dinero en efectivo, además de no resultar seguro ni práctico, se relaciona cada vez más con cuestiones de higiene y riesgo de la salud. En este sentido, un trabajo presentado por la Asociación Colombiana de Infectología en el (2010,1) se arriba a la conclusión de que el Papel Moneda Colombiano puede actuar como fómite de microbiota ambiental y bacterias potencialmente patógenas para el hombre.

En resumen, traccionado por varias cuestiones el efectivo está siendo remplazado gradualmente por medios de pagos bancarios, por lo que las crisis en los Bancos tendrán cada vez mayor impacto en la interrupción de la red de pagos que conecta a millones de compradores y vendedores.

6.2 Medios de Pagos disponibles en el Sistema Bancario Argentino

El sistema bancario argentino ofrece hoy distintos medios de pagos:

- Cheques
- Transferencias entre cuentas
- Tarjetas de Crédito
- Tarjetas de Débito

La utilización del Cheque en Argentina se ha visto afectado regulaciones impositivas que desincentivaron su y tiene hoy día una pobre aplicación en lo que a economía doméstica se refiere.

Por el contrario, las transferencias se han visto beneficiadas por regulaciones del BCRA , Comunicación A 5194 con implementación en el mes de Mayo 2011, limitando las comisiones que los Bancos cobran por este servicio e imponiendo el servicio de Traslados Inmediatos on Line.

En consecuencia, el público bancario se ha volcado mayormente a la utilización de este servicio en vez de realizar una extracción y luego un depósito trasladando el efectivo de un lugar a otro.

Solo a modo de referencia, las tarifas vigentes que se puede ver en el siguiente cuadro, permiten girar entre cuentas propias o de terceros hasta \$ 50.000 por solo \$ 5. – o totalmente gratis si realiza la gestión a través del canal Internet.

Figura 11- Comisiones Bancarias por Transferencias

COMISIÓN POR TRANSFERENCIA EN PESOS CBU (VENTANILLA) / MEP:		
HASTA \$50.000,00	C/U	\$5,00
HASTA \$100.000,00	C/U	\$10,00
MÁS DE \$100.000,00	C/U	\$300,00
COMISIÓN TRANSFERENCIA CBU PC BANKING	C/U	\$0
COMISIÓN POR TRANSFERENCIA EN MONEDA EXTRANJERA CBU (VENTANILLA) / MEP	C/U	0,40% (MÍN. US\$20,00 / MÁX. US\$100,00)

Fuente: Anexo Comisiones Vigentes HSBC – 04/2014

Con respecto a las Tarjetas de Crédito y Débito, y de acuerdo a un estudio privado realizado por una Entidad Bancaria que solicita reserva, las primeras son las elegidas para aquellos gastos de mayor envergadura como Electrodomésticos, Restaurante, Viajes y Turismo, e Indumentaria. Se valora la posibilidad de abonar en cuotas el precio total. Por otro lado, las Tarjetas de

Débito se asocian normalmente con gastos menos onerosos y rutinarios como combustible, supermercado, débitos automáticos de servicios como impuestos o telefonía.

Como se viene mencionando, en Argentina, los Bancos no han tenido aún participación clave en el desarrollo de productos de la familia de las Billeteras Electrónicas. Puede mencionarse la Tarjeta pre Paga o Recargable que algunas Entidades tienen actualmente en su oferta de Servicios. Este producto, en algunos casos es anónimo y transaccional con saldos bajos, pero no se dirige al segmento de los micropagos.

Queda evidenciada entonces la falta de una herramienta ágil que resuelva el segmento del micropago de manera electrónica y ágil.

6.3 Niveles de Bancarización

Como se mencionara en el párrafo anterior, el Sistema Bancario Argentino ofrece Medios de Pago diversos pero ha desatendido el segmento de los Micropagos.

Entiendo que son las Entidades Financieras quienes deben jugar el Rol clave para impulsar el lanzamiento exitoso de una Billetera Electrónica por ser quienes realmente tienen el poder de captación para formar una Red de Aceptación abarcativa.

Naturalmente, la utilización y grado de aceptación se relacionará directamente con el nivel de Bancarización. Es decir, si una persona tiene un teléfono, no necesariamente podrá comunicarse con todo el mundo, dependerá de cuantas otras personas cuenten también con el servicio de telefonía. De la misma manera, un Heavy User de Productos Transaccionales concentrará su dinero en una ó varias cuentas bancarias pero no necesariamente podrá administrarlo en

su totalidad con herramientas transaccionales, inevitable requerirá extraer dinero en efectivo para afrontar pagos con usuarios no bancarizados ó que no operan con algún medio de pago en particular.

Dicho esto, resuelta importante para este trabajo entender el nivel de bancarización actual, es decir, el grado de utilización y disponibilidad del servicio bancario.

La investigación económica publicada por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), titulada “ La Bancarización y los determinantes de la disponibilidad de servicios bancarios” (2010,1) concluye que “tanto en la extensión de la red de atención al público (disponibilidad) como el monto de depósitos y créditos (utilización) muestran que Argentina presenta niveles relativamente bajos comparados con países de similar grado de desarrollo económico e incluso en términos históricos” .

En dicho Ensayo se mencionan los siguientes puntos como determinantes del bajo nivel de acceso al Sistema Bancario:

- 1) Las crisis económicas y financieras recurrentes con intervención del gobierno sobre los servicios bancarios, llevando a los agentes a buscar formas no bancarias para los ahorros y una preferencia por la tenencia de moneda extranjera atesorada fuera del servicio financiero local.
- 2) Marco Regulatorio: buscando la seguridad del sistema y proteger los derechos del usuario de los servicios financieros, los requerimientos regulatorios se han vuelto en los últimos años cada vez más exigentes , requiriendo grandes esfuerzos de adecuación e inversiones de parte de las Entidades que deben adecuarse a los nuevos lineamientos. Recientemente las Comunicación A BCRA 5460 y 5488 (2013) obligaron a los Bancos a revisar todo su esquema de formularios y comisiones,

establecer nuevos plazos de vencimientos de claves personales (PIN) para la utilización de Cajeros Automáticos, asegurar plazos de respuesta ante reclamos y responderlos mediante carta entre otras exigencias. La UIF también ha establecido a través de sus resoluciones nuevos requisitos formales que los Bancos deben cumplir a la hora gestionar la apertura de una cuenta ò analizar la capacidad crediticia como exigir demostración de ingresos para cualquier producto transaccional, aunque esto no implique un riesgo crediticio, y suscribir una DDJJ en donde conste la posición del cliente frente a la UIF. Estas medidas, si bien tienen su fundamento, resultan restrictivas y costosas desincentivando las aperturas de sucursales en áreas menos poblados ò de menor ingreso relativo.

- 3) Estructura Impositiva: En este punto deben mencionarse dos aspectos importantes. Por un lado, la de los impuestos que afectan directamente la utilización de servicios bancarios como el IVA, Ingresos Brutos, Impuesto a los Sellos y, especialmente, el impuesto al cheque, entre otros. Por otro lado, el uso de la información financiera como instrumento de fiscalización y seguimiento impositivo. En este último caso, en un contexto evasión impositiva y economía informal, este accionar afecta fuertemente el acceso e interés por utilizar los servicios bancarios.

6.5 Bancarización en Buenos Aires

El presente trabajo hará foco en la Ciudad de Buenos Aires por ser la jurisdicción con mayor oferta de infraestructura bancaria, operando los 3 tipos de entidades: Pública, Privadas Nacionales y Privadas Extranjeras. Como puede observarse en la siguiente figura 12, la Ciudad de Buenos Aires, se destaca por ser la localidad Argentina que no tiene población sin cobertura de Servicios Bancarios

Figura 12

Porcentaje de población sin cobertura de servicios bancarios

Provincia/ Año	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
C. Bs. Aires	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bs. Aires	3,6	3,6	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3	2,9
Catamarca	30	29,8	29,8	29,8	29,3	29,3	29,3	29,3	29,3	29,3	28,6	27,5
Córdoba	13,7	14,1	13,9	14	14	14	13,9	14,1	14,1	13,8	13,5	12,9
Corrientes	21,4	21,4	22,7	22,7	22,7	22,7	22,7	22,7	22,7	22,7	22,7	20,7
Chaco	30,8	30,8	30,8	30,8	28,1	28,1	27,3	26,6	26,6	26,2	24,2	19,8
Chubut	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	7,3	7,3	6,5	6,5	6,5	6,3	5,2
Entre Ríos	17,1	17,1	17,1	17,1	17,1	18	18	18	17	16,9	16,9	13,9
Formosa	33,6	33,6	33,6	33,6	33,6	33,6	33,6	33,6	32,4	32,4	32,4	29,3
Jujuy	24,2	23,7	23	22,8	22,8	22,8	22,7	22,5	22,7	22,7	21,7	21,1
La Pampa	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8,1	6,1
La Rioja	21,6	21,6	21,6	21,6	21,6	21,6	19,7	19,7	19,7	19,7	19,7	17,3
Mendoza	22,7	23,2	23,3	23,2	23,5	23,5	23,3	23,2	23,2	23,2	23,2	23,4
Misiones	38,2	38,2	37,5	37,5	36,4	36	32,6	32,3	32,3	32,1	31,3	27,4
Neuquén	11,9	11,9	11,3	10,5	10,4	9,4	9,2	9,1	9,1	8,5	8,5	7,1
Rio Negro	20,4	19,4	19,3	19,3	19,3	21,8	21,8	20,3	20,3	17,6	16,4	15,4
Salta	30,1	28,4	26,5	25,6	24,9	24,1	23,7	23,2	20,6	20,1	19,2	16,8
San Juan	21,5	21,5	21,5	21,2	21,2	20,7	20,7	20,2	20,2	19,2	19,2	18,2
San Luis	14,6	14,4	14,4	14,4	12	12	12	12,3	12,3	12	12,3	11,3
Santa Cruz	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,2	1,4
Santa Fe	11,6	11,7	11,4	11,5	11,5	11,5	11,5	11,1	11,1	11	10,8	10,4
Santiago del Estero	37,8	37,8	38,8	37,8	37,8	37,8	37,8	37,8	37,8	37,8	35,6	33
Tucumán	32,5	32,5	32,5	32,5	29,4	29,4	29	28,3	27,8	27,7	27,7	26,9
T. del Fuego	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	2,9	3,2
País	12,8	12,8	12,7	12,6	12,3	12,3	12,2	12	11,9	11,7	11,5	10,8

Fuente: Investigaciones Económicas BCRA

Como puede visualizarse en la Figura 12 el grado de Bancarización por provincia es muy desigual. Mientras la Ciudad de Buenos Aires cuenta con alta disponibilidad de servicios bancarios en todas sus localidades, en la provincia Misiones o Santiago del Estero, casi un 40% de la Población no cuenta con Servicios Bancarios accesibles.

Los datos presentados permiten inferir que las condiciones para una alta transaccionalidad por medios electrónicos bancarios están dadas en la Ciudad de Buenos Aires.

PARTE II - METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

CAPITULO VI- análisis de Resultados y Conclusiones

El presente trabajo tiene como objetivo delinear un modelo de negocio que permita introducir el instrumento de Billetera Electrónica Bancarizada ampliando las posibilidades transaccionales, de la Población Bancarizada en la Ciudad de Buenos Aires, para la atención de los Micropagos.

Para esto, en este apartado, se presentaran los resultados y conclusiones de los trabajos de campo realizados:

- 1- Encuesta sobre una muestra de población Bancarizada
- 2- Estudio del Caso Monedero
- 3- Ejercicio de Estimación de Volumen del Negocio e Impacto en Saldos Vista Bancarios
- 4- Entrevista realizada a Juan Amadeo, Gerente Comercial de Monedero SA
- 5- Análisis de Informe presentado por un Estudio de Abogados con respecto al marco Regulatorio

6.1 Resultados de la Encuesta - Usuario – Perfil y Necesidades

Como se mencionó anteriormente la introducción en el mercado de la tarjeta SUBE, de manera mandatoria, instaló una modalidad de pago que ya no tiene vuelta atrás. El producto fue muy bien recibido por una gran masa de usuarios de transporte público, segmento medio- bajo y dejó en evidencia la necesidad del consumidor por productos que resuelvan de manera práctica y ágil la gestión de los micropagos.

A fin de entender las necesidades de potenciales usuarios para una Billetera Electrónica Bancarizada se realizó una encuesta sobre una muestra de 45 personas, en su totalidad bancarizadas, aunque con distintos grados de utilización de los productos bancarios y distintos niveles de acceso a Cajeros o sucursales Bancarias, desprendiéndose los siguientes resultados:

1) Acceso a Cajeros Automáticos y Patrón de Extracciones de Efectivo:

Como se visualiza en la Figura 13, la totalidad de la muestra seleccionada se encontraba bancarizada, sin embargo, un 7% no contaba con fácil acceso a Cajeros Automáticos .

Figura 13 - Acceso a los Cajeros Automáticos

Acceso a Cajeros Automáticos y/o Sucursales Bancarias	
Facil	93%
Difícil	7%

Fuente: Resultados de Encuesta propia

Como puede visualizarse en la Figura 14, un 76 % de la muestra seleccionada reconoce que sus extracciones de dinero son “algo programadas” entendiéndose por esto que realizan alguna cantidad de extracciones en momentos del mes puntuales para hacer frente a sus consumos con dinero en efectivo. Es decir que, a pesar de encontrarse bancarizado y con acceso a cajeros automáticos o sucursales bancarias prefieren atesorar dinero en efectivo en sus hogares y evitar realizar extracciones más frecuentes.

Figura 14 - Patrón de Extracciones de Efectivo

Patrón de Extracción de Efectivo	
Programado	76%
No Programadas	24%
Extracción Total	0%

Fuente: Resultados de Encuesta propia

No obstante, la mayoría de los usuarios reconoce que su necesidad de efectivo es “baja”. En la Figura 15 puede observarse que solo un 2% de la muestra abona la totalidad de sus pagos con efectivo, mientras que un 56 % evita en la medida de sus posibilidades la utilización del mismo, identificándose con la siguiente frase: “Utilizo efectivo para pagos muy puntuales. Utilizo Tarjeta de Débito o Crédito todas las veces que puedo”.

Figura 15 - Necesidad de Efectivo

Necesidad de Efectivo	
Alta	2%
Media Alta	13%
Media Baja	29%
Baja	56%

Fuente: Resultados de Encuesta propia

Ante la consulta sobre el conocimiento de algún producto del tipo Billetera Electrónica y su utilización, el 67 % de los Encuestados reconoce conocer el producto y mostrarse interesado en utilizarlo con mayor frecuencia si fuera posible. Como puede inferirse de la Figura 16, entre los encuestados que conocen y utilizan el producto, el grado de satisfacción es alto.

Figura 16 - Conocimiento del Producto y nivel de Satisfacción

Identificación con el producto propuesto	
Desconocimiento total del Producto	0%
Conoce pero no utiliza	29%
Conoce y utiliza. Bajo nivel de Satisfacción	4%
Conoce y utiliza. Alto nivel de Satisfacción	67%

Fuente: Resultados de Encuesta propia

De las charlas con entrevistados fue posible identificar también los principales eventos que requieren extracciones de efectivo:

- Pago de Empleada Doméstica
- Pago Colegio / Jardín

- Compras diarias en Almacenes y supermercados de barrio
- Recarga Tarjeta SUBE
- Cigarrillos / Bebidas / Golosinas

La encuesta realizada permite inferir que:

➤ Los usuarios Bancarizados que cuentan con fácil acceso a Sucursales Bancarias y Cajeros Automáticos, y en consecuencia tienen a disposición distintos instrumentos y canales transaccionales para resolver sus consumos y pagos a través de medios automáticos, requieren periódicamente realizar extracciones de dinero en efectivo para resolver pagos que por distintos motivos quedan excluidos del sistema bancario.

➤ Que en su mayoría, los usuarios reconocen que la necesidad de efectivo es baja y la resuelven con extracciones programadas, es decir, que extraen una suma estimada para afrontar los gastos de manera anticipada y atesorar el dinero físico hasta el efectivo momento del pago

➤ Que la mayoría se muestra interesado en el producto Billetera Electrónica y lo utilizaría con frecuencia si fuera posible.

6.2 - Caso Monedero - Funcionamiento y Aplicación

En este apartado se ha estudiado el funcionamiento del actual Tag Monedero, por ser este producto el exponente actual más similar a una Billetera Electrónica Bancarizada, con el objetivo de validar el impacto sobre los Saldos Bancarios de un usuario del Tag Monedero versus el uso tradicional del efectivo como medio de pago.

Para esto, se adquirió y utilizó durante un mes el tag monedero para el pago de 2 viajes diarios de Subterráneo y un almuerzo diario en uno de los comercios

adheridos. Luego, se repitieron los mismos gastos pero con efectivo, para lo cual se realizó la extracción completa a principio de semana a fin de hacer frente a los gastos de viáticos y refrigerio de la misma.

Al adquirir el Tag Monedero se debió asociar el mismo a una Tarjeta de Débito habilitada. Luego, al utilizar el Tag para el primer consumo, se debitó de la Caja de Ahorro asociada la primer recarga, la misma se fijó en \$ 200 desde el Sitio Web Monedero al momento de habilitar el Tag.

La tarifa del Subterráneo al momento de esta muestra era de \$ 4,50 y el menú de almuerzo diario seleccionado ascendía a \$ 50.- El saldo inicial de la Caja de Ahorro era de \$ 10.000-

Como puede observarse en la Figura 17, durante la primer semana de uso del Tag Monedero, se debitaron de la Caja de Ahorro unos \$ 200 iniciales, saldo que quedó acumulado en Tag Monedero y fue decreciendo con el uso diario hasta el 4º día cuando, agotado el mismo, se generó una nueva recarga automática que debitó nuevamente \$ 200 de la Caja de Ahorro asociada.

Figura 17 - Semana Nro. 1 - Utilización de Tag Monedero

	Recargas	Subte	Almuerzo	Salgo Tag	Saldo en Caja Ahorro con Tag Monedero
Saldo Inicial				\$ 0	\$ 10.000
Tag Monedero	\$ 200			\$ 200	\$ 9.800
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 141	\$ 9.800
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 82	\$ 9.800
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 23	\$ 9.800
Jueves	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 164	\$ 9.600
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 105	\$ 9.600

Fuente: Construcción propia

Por otro lado, en la Figura 18 puede observarse la misma actividad resuelta con el uso de efectivo. Habiendo identificado en la Encuesta presentada en este mismo capítulo, apartado 1, que la población objetivo no realiza extracciones de efectivo de manera diaria, si no que programa las mismas de acuerdo a los gastos que debe afrontar, se realizó una extracción de dinero semanal. De esta manera, se debió reservar el efectivo en la billetera para responder al pago diario de los viáticos y refrigerio.

Figura 18 - Semana N° 1- Sin Tag Monedero-

	Extracciones	Subte	Almuerzo	Saldo de Efectivo	Saldo en Caja Ahorro sin Tag Monedero
Saldo Inicial	\$ 0			\$ 0	\$ 10.000
Extraccion	\$ 350			\$ 300	\$ 9.650
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 241	\$ 9.650
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 182	\$ 9.650
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 123	\$ 9.650
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 64	\$ 9.650
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 5	\$ 9.650

Fuente: Construcción propia

Para ambos escenarios, en la Figura 17 y 18, puede observarse en la última columna la evolución del saldo bancario atesorado en la Caja de Ahorro.

De manera más completa, en la siguiente Figura 19 se presenta esta información graficada para mayor claridad. En esta imagen puede observarse que, dada la misma necesidad de pagos a resolver, la utilización del Tag Monedero permitió una administración más eficiente del dinero. La curva del Saldo Vista con la utilización del Tag Monedero decrece de manera escalonada, más suavemente, a medida que se van realizando las recargas y acompañando el pago de los consumos. Por otro lado, la curva del Saldo Vista sin Tag

Monedero cae con mayor velocidad puesto que las extracciones se realizan para afrontar varias de las necesidades inmediatas y el atesoramiento del dinero se realiza fuera del Sistema Bancario.

Figura 19 - Evolución de Saldos Bancarios con y sin utilización del Tag Monedero



Fuente: Construcción propia

Luego de mantener similar comportamiento para el resto del mes, es posible validar que con el uso de Tag Monedero fue posible mantener un saldo promedio mensual atesorado en Caja de Ahorro superior al que se mantuvo sin la utilización del Tag, en consecuencia se obtuvo un mayor cobro de intereses por manteniendo de saldo en cuenta. La Tasa Nominal Anual vigente al momento de la prueba era de 0,10 %.

Con Tag Monedero :

Saldo Vista Promedio	\$ 9.311,11
----------------------	-------------

Intereses Ganados por Mantenimiento de Saldo en Cuenta :	\$ 0,77
--	---------

Sin Tag Monedero:

Saldo Vista Promedio	\$ 9.183,33
----------------------	-------------

Intereses Ganados por Mantenimiento de Saldo en Cuenta :	\$ 0,75
--	---------

En la figura 20 pueden verificarse los valores considerados para el anterior resultado:

Figura 20 - Evolución y Saldo Promedio - Interés Ganado

	Recargas -Tag Monedero	Subte	Almuerzo	Salgo Tag	Saldo en Caja Ahorro con Tag Monedero
Saldo Inicial				\$ 0	\$ 10.000
Tag Monedero	\$ 200			\$ 200	\$ 9.800
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 141	\$ 9.800
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 82	\$ 9.800
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 23	\$ 9.800
Jueves	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 164	\$ 9.600
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 105	\$ 9.600
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 105	\$ 9.600
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 105	\$ 9.600
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 46	\$ 9.600
Martes	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 187	\$ 9.400
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 128	\$ 9.400
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 69	\$ 9.400
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 10	\$ 9.400
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 10	\$ 9.400
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 10	\$ 9.400
Lunes	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 151	\$ 9.200
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 92	\$ 9.200
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 33	\$ 9.200
Jueves	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 174	\$ 9.000
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 115	\$ 9.000
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 115	\$ 9.000
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 115	\$ 9.000
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 56	\$ 9.000
Martes	\$ 200	\$ -9	\$ -50	\$ 197	\$ 8.800
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 138	\$ 8.800
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 79	\$ 8.800
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 20	\$ 8.800
Saldo Vista Promedio					\$ 9.311,11

Intereses Ganados por Mantenimiento de Saldo en Cuenta :

\$ 0,77

Tasa Nominal Anual Pasiva vigente : 0,10%

	Extracciones	Subte	Almuerzo	Saldo de Efectivo	Saldo en Caja Ahorro sin Tag Monedero
Saldo Inicial	\$ 0			\$ 0	\$ 10.000
Extraccion	\$ 350			\$ 300	\$ 9.650
Lunes		\$ -9	\$ -50	\$ 241	\$ 9.650
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 182	\$ 9.650
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 123	\$ 9.650
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 64	\$ 9.650
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 5	\$ 9.650
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 5	\$ 9.650
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 5	\$ 9.650
Lunes	\$ 350	\$ -9	\$ -50	\$ 296	\$ 9.300
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 237	\$ 9.300
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 178	\$ 9.300
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 119	\$ 9.300
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 60	\$ 9.300
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 60	\$ 9.300
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 60	\$ 9.300
Lunes	\$ 350	\$ -9	\$ -50	\$ 351	\$ 8.950
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 292	\$ 8.950
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 233	\$ 8.950
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 174	\$ 8.950
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 115	\$ 8.950
Sabado		\$ 0	\$ 0	\$ 115	\$ 8.950
Domingo		\$ 0	\$ 0	\$ 115	\$ 8.950
Lunes	\$ 350	\$ -9	\$ -50	\$ 406	\$ 8.600
Martes		\$ -9	\$ -50	\$ 347	\$ 8.600
Miercoles		\$ -9	\$ -50	\$ 288	\$ 8.600
Jueves		\$ -9	\$ -50	\$ 229	\$ 8.600
Viernes		\$ -9	\$ -50	\$ 170	\$ 8.600
Saldo Vista Promedio					\$ 9.183,33
Intereses Ganados por Mantenimiento de Saldo en Cuenta :					\$ 0,75

Tasa Nominal Anual Pasiva vigente : 0,10%

Las conclusiones de esta prueba son:

1) El uso del Tag Monedero, desde la perspectiva del Usuario, permitió una administración más eficiente del dinero: Por un lado no fue necesario atesorar billetes ni monedas de manera física; no se produjeron pérdidas por redondeos ni transporte de monedas. Por otro lado, fue posible mantener un saldo bancario mayor por lo que se cobró una suma mayor de Intereses Bancarios en comparación con la utilización del efectivo sin Tag Monedero.

2) Desde la perspectiva del Banco, el Tag Monedero permitió una caída más gradual de los Saldos Vistas Promedios en cuenta, lo que permite inferir que el Producto Billetera Electrónica brinda un servicio valorado por los clientes y a su vez mejora el nivel de Saldos Vista, variable clave para el fondeo de las Entidades Bancarias

6.3 - Volumen del Negocio - Impacto sobre Saldos Vista Bancarios

En este apartado se presenta la estimación realizada para medir el impacto que el lanzamiento de una Billetera Electrónica Bancarizada tendría sobre el Nivel de Saldos Vistas Bancarios.

La información correspondiente al Sistema de Transporte surge de nota publicada en Diario Perfil, con fecha 30 de Marzo 2014, en la cual se difunden los datos de estructura y viajes diarios según el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires).

En Buenos Aires contamos con 7 ramales ferroviarios, 6 líneas de subtes y 231 empresas de colectivos, unos 11.250.000 viajes diarios. Si tomáramos un ticket promedio de \$ 3, nos permite estimar que durante días hábiles el transporte

público mueve unos \$ 34 Millones de pesos diarios o 850 Millones de pesos Mensuales.

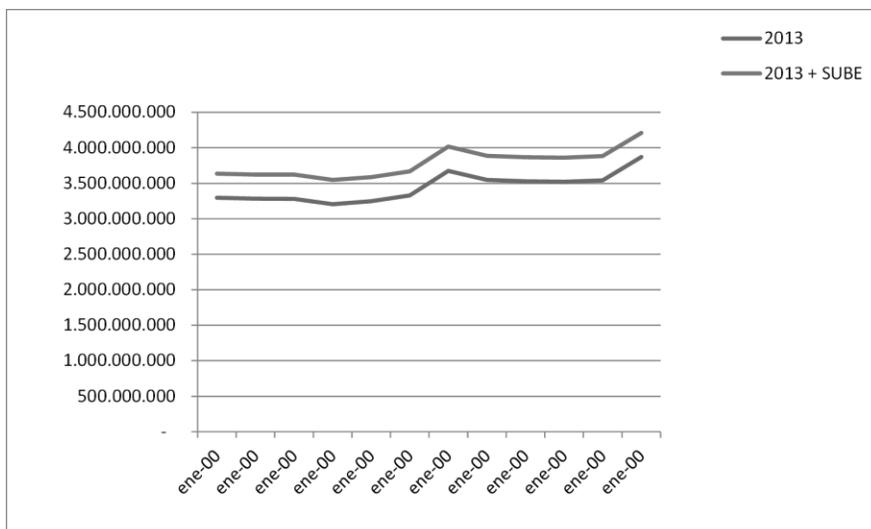
De acuerdo al artículo periodístico mencionado, la mayoría de los usuarios de Transporte Público lo utilizan para concurrir a sus puestos laborales y en consecuencia, si se trata de empleos formales, se trata de Usuarios bancarizados puesto que en Argentina es mandatorio el pago de haberes en Cuentas Bancarias.

Si el pago de este servicio puede realizarse a través de una Billetera Electrónica Bancarizada, los fondos involucrados se mantendrían durante más tiempo en las Cuentas Bancarias hasta el momento efectivo de recarga sin necesidad de pasar por billetes físicos en contraposición a la actual situación donde los fondos se concentran en el sistema de pago "SUBE" que debe ser cargada con efectivo y fuera del Sistema Bancario.

Con estos supuestos y a fin de no presentar un escenario extremadamente favorable, se supuso que un 40 % de esta masa podría ser banca rizado.

Trasladando estos supuestos al gráfico de Saldos Vista en el Capítulo 5, Subcapítulo 5.1, puede visualizarse en la Figura 21 como se vería afectado positivamente el nivel de Saldos Vista del Sistema Bancario.

Figura 21 - Saldos Vista en el Sistema Bancario



Fuente: Construcción propia

La conclusión del ejercicio realizado es que la Billetera Electrónica Bancarizada permite mejorar el nivel de Saldos Vista del Sistema Bancario significativamente por la sola captación del pago del Servicio del Transporte Público y esto permitiría evitar recurrir a acciones comerciales agresivas que encarecen el mantenimiento y el acceso de los servicios bancarios transaccionales. Actualmente, la mayoría de las Entidades Financieras mantienen costosos programas de fidelización y bonificación de Comisiones a cambio del mantenimiento y permanencia de saldos y clientes. Estos programas deben ser re pagados con los ingresos que la cartera de clientes y necesariamente repercute en el pricing de los productos y servicios.

6.4 - Entrevista a Juan Amadeo- Ex Gerente Comercial de Monedero SA

En el presente apartado se publica la Entrevista realizada a Juan M. Amadeo.

Juan se desempeñó como Gerente Comercial en Monedero SA durante los años 2011 y 2014. Durante ese lapso de tiempo, la empresa fue adquirida por Visa Argentina SA y desde esta posición lideró el re lanzamiento del Producto. La posibilidad de conversar con él sobre esta etapa resultó muy enriquecedora y

clarificadora para el entendimiento del producto y las dificultades del mismo. La Entrevista fue realizada durante el mes de Marzo del 2015.

La conclusión más importante luego de esta charla es la identificación de distintos players que si bien no están asociados directamente al Producto Billetera Electrónica cumplen un Rol crítico y no pueden ser obviados en el intento de lanzar y posicionar el Producto. Así, por ejemplo, las Entidades Bancarias, las Procesadoras y los grandes traccionadores de Redes de Aceptación deben ser tenidos en cuenta en el Modelo de Negocio.

Entrevista a Juan Amadeo, ex Gerente Comercial en Monedero SA.

1) ¿Qué es el Tag Monedero?

Es una billetera móvil que permite administrar dinero virtual mediante la utilización de diferentes dispositivos/soporte, como por ejemplo Tarjetas, Aplicaciones Celulares o PC.

2) ¿Cuáles es el Modelo de Negocios Propuesto por Visa Argentina SA?

El Modelo de Negocios principalmente es un Esquema Transaccional estableciendo un Arancel a cada Establecimiento/Comercio que conforme la Red de Aceptación. Complementariamente, podría establecerse un Esquema de Pricing a los Usuarios bajo conceptos como Emisión, Mantenimiento, Renovación y Tipos de Operaciones (transferencia, retiro de dinero, entre otros).

Adicionalmente, en aquellos casos en los cuales los Bancos administraran el negocio el reemplazo parcial del uso de dinero en efectivo del Mercado podría generar una reducción de los gastos que implica el movimiento/traslado de dinero como así también ingresos provenientes de la administración de saldos.

3) ¿Cuales son a tu criterio los mejores exponentes de este tipo de Producto?

. En la actualidad, son escasos los casos exitosos de este tipo de productos en el resto del Mundo.

El más emblemático es M-PESA, el cual a mi criterio ha sido beneficiado por el ecosistema existente donde los índices de bancarización son escasos, la infraestructura es prácticamente nula en materia de pagos electrónicos, la penetración de la telefonía celular, la tecnología sobre la cual se fundamenta la aplicación de pagos (SIM Application) permitiendo la portabilidad en el 100 x ciento de los equipos existentes en el mercado, etc.

En el caso de Tarjetas Prepagas, el caso más exitoso es el de Octopus en Hong Kong. Este medio de pago, al igual que Monedero tuvo sus orígenes en el transporte público. Una vez generada una masa crítica de usuarios, desarrolló su Red de Aceptación en otros segmentos de mercado. Otro caso conocido a nivel mundial, es el de la Tarjeta Oyster en Inglaterra. Aunque en este último caso su utilización es exclusiva en el transporte público.

4) ¿Porque crees que en Argentina se ha dificultado tanto el posicionamiento de este tipo de Productos?

En Argentina, considero que hay fuertes barreras que impiden la masificación de este tipo de productos son una conjunción de factores:

a) Modelo de Negocios colaborativo entre diferentes actores del Mercado (Entidades Financieras, Gateway de Pagos, Redes de Aceptación, Compañías con alta concentración de potenciales usuarios - Celcos, Retails, Programas de Fidelización, etc.)

b) Limitantes de Producto (amigabilidad, usabilidad, procesos de emisión/distribución, practicidad, en este último aspecto los usuarios deberían encontrar en el nuevo producto un beneficio significativo para "romper" con sus hábitos al momento de realizar pagos con dinero en efectivo).

De igual manera, considero que estos factores son temporales. En el corto plazo, los medios de pagos de estas características potenciados en plataformas abiertas comenzarán a ganar participación en el mundo de las transacciones electrónicas.

5. ¿ Por qué no se dio un mayor crecimiento del Producto Monedero ?

Los factores que impidieron un crecimiento mayor, podríamos categorizarlos en:

a) Cuestiones Presupuestarias, que impidieron realizar una mayor inversión en infraestructura,

b) Limitantes tecnológicas, que obstaculizaron la integración con otros sistemas/plataformas gestionadas por terceros.

6) ¿ Qué impacto tuvo el lanzamiento de la Tarjeta SUBE?

La cancelación de la usabilidad en el transporte público perjudicó enormemente la percepción del valor por parte de los usuarios, tanto frecuentes con los consumidores en general. Productos de esta naturaleza, se construyen y crecen gracias a la potencialidad de uso que provoca el transporte público. Consecuencia de esta situación es que un usuario Monedero, diariamente utilizaba su Tarjeta dos veces (IDA al trabajo y VUELTA a su hogar) cuando un usuario de Tarjeta de Crédito o Débito generalmente la usa en solo 5 ocasiones a lo largo de todo el mes. La frecuencia de uso diario, indefectiblemente genera en los usuarios un alto valor hacia el producto.

A la vez, la Red de Uso que se ofreció al inicio de la Campaña de Lanzamiento acompañado por ciertas características del producto y su modelo de negocios fueron poco "seductoras" para generar los niveles de aceptación proyectados. Quizás una alternativa posible podría haber sido seleccionar determinados clústeres estratégicos con una política de pricing agresiva acompañada por beneficios especiales hacia los usuarios con el objetivo de alcanzar una masa de

heavy users. Desde mi punto de vista, la causa del fracaso de esta acción radicó en ignorar las necesidades del mercado en general (consumidores, establecimientos y potenciales socios de negocios).

7 ¿ Cómo afectan las actuales restricciones de importación de tecnología para este producto?

Las barreras existentes para la importación de productos no afectan el hardware/equipamiento que demandaría un potencial crecimiento del negocio, debido a que se importan los componentes en forma individual y en el territorio del país se procede a realizar su ensamblado.

Las Terminales que conforman las Redes Actuales (Lapos, Posnet y American Express) carecen de un Lector-Grabador (Antena) que es quien interactúa por proximidad con el chip inserto en la Tarjeta/Tag donde se almacena el saldo y las características del medio de pago.

El funcionamiento es básicamente el siguiente:

El chip al ingresar al campo magnético del Lector-Grabador se activa "tomando" la energía y es éste último que en base al comando ejecutado desde la Terminal en la cual se encuentra conectado procede a leer el saldo y efectuar en aquellos casos que corresponda debitarle el monto correspondiente escribiendo en el chip el nuevo saldo y los datos de la transacción.

El camino hacia una unificación tecnológica es totalmente factible. Por mi parte, considero que la tecnológica debería ser un facilitador para el desarrollo y crecimiento de la industria de medios de pago, transformándose en un commodity.

8 ¿ Qué Rol tuvieron los Bancos en el re lanzamiento del Tag Monedero?

Durante el pasado año, se esperaba por parte de los Bancos que fueran un impulsor para crecer tanto en la cantidad de usuarios como así también obtener

mayor capilaridad y visibilidad de la red de aceptación. Entiendo que funcionó como se había estimado.

6.5 - Análisis de Dictamen Legal

En el presente apartado se comparten las principales conclusiones surgidas a partir del Dictamen de un Estudio de Abogados que oportunamente analizó la actual Regulación para las Billeteras Electrónicas a pedido de una Entidad de Bancario. El Estudio solicitó mantener reserva de identidad.

Uno de los obstáculos para los Bancos en el camino del desarrollo de una Billetera Electrónica Bancarizada es la falta de Regulación para este tipo de Productos que no puede ser clasificado bajo ninguno de los instrumentos que hoy pueden emitir ó comercializar las Entidades Financieras.

Las Billeteras electrónicas no pueden ser clasificadas como un tipo de “Tarjeta de Crédito”; Débito o Compra “. Simplemente, la emisión no está prevista en ninguno de los textos ordenados del BCRA.

El hecho de que las Billeteras Electrónicas funcionen con la modalidad de “Pre Carga “, es decir, fondos previamente acreditados, los excluye de la Reglamentación prevista para las Tarjetas de Crédito.

La ley de Tarjeta de Crédito define en su artículo 2° otros dos tipos de instrumentos; Tarjeta de Débito y Tarjeta de Compra, precisando en su artículo 56 que las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito le serán aplicables a estas dos Tarjetas cuando las mismas estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito.

Si los fondos de una Billetera Electrónica emitida por una Institución Bancaria se debitan directamente de una Caja de Ahorro o una Cuenta Corriente Bancaria, podría considerarse que dicho producto se asimila a una Tarjeta de Débito y en consecuencia encontrarse alcanzado por la Ley de Tarjeta de Crédito como también por disposiciones del BCRA relacionadas con la operatoria de Tarjetas de Débito.

Es decir que, un mismo producto, dependiendo de si los fondos se debitan de una Tarjeta de Crédito o de una Cuenta Bancaria, quedaría alcanzado por dos Regulaciones distintas que prevé diferentes aranceles para el comercio, hoy con tope del 3% para Tarjetas de Crédito y del 1.5 % para Tarjetas de Débito.

En definitiva, existe una ambigüedad, un vacío que implica un riesgo en sí mismo a la hora de evaluar la inversión necesaria para un lanzamiento. La aplicación de distintas normativas al producto dependiendo de distintas situaciones complica la administración y las condiciones en que este producto.

Dicho esto, sería importante, a efectos de allanar el camino a las Entidades Bancarias que estuvieran interesadas en desarrollar este producto, que el BCRA regulara específicamente en sus Textos Ordenados la clara habilitación de las Entidades a emitir Billeteras Electrónicas fijando los requisitos mínimos que un producto de estas características debe cumplir tanto de cara al Usuario Financiero como para la Entidad, indicando la información mínima de movimientos que un Banco debería brindar o asegurar para un cliente, los canales de consulta, los términos para la administración del Fondo Flotante al que los Bancos estarían accediendo, estableciendo, por el ejemplo un nivel de seguridad o encaje propio para este tipo de productos de gran tinte transaccional.

CAPITULO VIII – Conclusiones Finales

Billetera Electrónica Bancarizada

Como se mencionó en la introducción de este trabajo, uno de los objetivos de esta tesis es delinear un modelo de negocio que permita introducir un producto con los atributos de una Billetera Electrónica que amplíe las posibilidades transaccionales de la Población Bancarizada evitando los obstáculos evidenciados en anteriores lanzamientos. Este objetivo puede ser alcanzado unificando dos productos que hasta el momento han funcionado por separado; Monedero o Billetera Electrónica y los Productos Transaccionales Bancarios.

Durante el análisis e investigación realizada para este trabajo se evidencia que si bien en algunos casos anteriores los Bancos y Emisores trabajaron de manera conjunta, no se desarrollaron niveles de sinergia interesantes. Las administradoras de productos diseñados como solución a los micropagos no identificaron a los Bancos como partes necesarias importantes mientras del modelo ni los Bancos han visualizado a las Billeteras Electrónicas como un posible producto propio, sino más bien como una herramienta marginal o posible competencia.

Para quien ha vivido la experiencia como Usuario, la sensación es la de estar tratando con dos Empresas distintas, es decir, el Emisor por un lado y luego el Banco. Desde esta perspectiva, la experiencia debe apuntar a identificar un único interlocutor que resuelva la totalidad de las necesidades del cliente, desde el on boarding del producto, su correcto funcionamiento, las necesidades e incluso el exit.

En consecuencia, la alternativa de desarrollo que se propone en este trabajo es la que implica un total involucramiento de los Bancos, asumiendo un rol de principal jugador e impulsor de necesarias alianzas fuertes con el sector del Transporte Público, el Estado y los Entes Reguladores.

Como ya hemos establecido en los capítulos anteriores las Billeteras Electrónicas serían un Producto atractivo para los Bancos porque:

- permitirían satisfacer una necesidad no cubierta como lo es resolver el pago de Transportes Públicos y otros micropagos con un producto ágil y práctico con recarga automática.
- la emisión directa por parte de los Bancos de su propia Billetera Electrónica permitiría a los clientes tener un único interlocutor y mantener sus saldos en cuentas bancarias hasta el momento más cercano de utilización.
- permitiría a los bancos suavizar y mejorar la curva de saldos promedios mensuales vistas, mejorar los niveles de transacción y fidelizar a sus clientes con productos que aportan valor al usuario.

Conclusión:

Del análisis e información recabada se infiere que:

- la población bancarizada en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires demanda hoy mayor desarrollo de los medios de pago ágiles y prácticos para administrar sus micropagos sin la utilización de efectivo.
- que los actuales medios de pago bancarios disponibles como Tarjetas de Débito y Crédito conllevan ciertas formalidades a la hora de operar que las vuelven poco prácticas para resolver Micropagos.
- que para ofrecer una herramienta útil los Bancos deben jugar un rol fundamental unificando dos instrumentos que hasta el momento han funcionado desconectados : Billeteras Electrónicas y Productos Transaccionales Bancarios
- que para esto se propone a los Bancos tomar el Rol de “ Emisores “ del Producto Billetera Electrónica con la consecuente administración del saldo flotante
- Que las Billeteras Electrónicas Bancarizadas tienen un impacto positivo en los niveles de Saldos Vistas Promedios Bancarios al demorar las extracciones de dinero hasta el momento más cercano al uso del mismo
- Que el desafío más importante será la formación de una Red de Aceptación de amplia cobertura que aliente la formación de masa crítica, siendo el mayor traccionador el Transporte Público que hoy ya opera con un Monedero Electrónico con tecnología contacless pero que requiere recargas utilizando dinero en efectivo.

Conclusión Final:

Los Bancos tienen hoy una clara oportunidad de bancarizar una gran porción de los micropagos, operados en la Ciudad de Buenos Aires, desarrollando una Billetera Electrónica para atender una necesidad no cubierta de sus clientes que, a su vez, les permitiría afectar de manera positiva sus niveles de Saldos Vistas reduciendo los costos por programas de fidelización y captación de clientes.

Las condiciones se encuentran especialmente dadas en la Ciudad de Buenos Aires donde los niveles de Bancarización son altos, como así también, la cobertura del Transporte Público.

Los esfuerzos para lograr un lanzamiento exitoso del producto deben concentrarse en dos áreas críticas:

- Impulsar una Regulación clara, que habilite y regule la emisión del producto hoy no previsto.
- Lograr alianzas estratégicas con el sector del Transporte Público como principal traccionador de masa crítica para luego incentivar una Red de Aceptación más amplia.

Bibliografía y Documentos consultados

Philip Kotler, Hermawan Kartajaya, Iwan Stiawan . Marketing 3.0. (2010) Editorial Wiley

Karen E. Requena M. Y otros: “El dinero electrónico y la desaparición de los medios de pago tradicionales en países subdesarrollados” en Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 57, marzo 2006

Enrique Bernal Jurado: “Las tarjetas bancarias como mecanismos de pago en el comercio electrónico “ - Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Jaén - Revista Distribución y Consumo - Nro. 55 - 2000

Javier Santomá Juncadella: “Nuevos Medios de Pago Electrónicos: Hacia la Desintermediación Bancaria” - ICE El Comercio en la SI - Nro 813 - Febrero 2004

Alejandra Anastasi, Emilio Blanco, Pedro Elosegui y Maximo Sangiácomo (2010) La Bancarización y los determinantes de la disponibilidad de servicios Bancarios en Argentina. Investigaciones Económicas BCRA.

Cristina Garcia Testal (2000) “Pagos, Micropagos e internet”. El profesional de la Información, vol. 9, nº 1-2, enero-febrero 2000

M.e. García y R. Vázquez - Arquitectura de un Billeto Electrónico Anónimo. Medios Electrónicos de Pagos - Información Tecnológica - Vol 16 N° 3 - 2005, págs: 71-80 (2005)

Ricardo Bebezuk, Tamara Burdisso, Máximo Sangiácomo (2012). “Credit vs. Payment Services: Financial Development and Economic Activity Revisited “Working Paper 2012/56. Investigaciones Económicas BCRA

Mariliana Rico Carrillo, Micropagos Electrónicos: La Solución para Pequeñas Compras en Internet - Revista Chilena de Derecho Informático - Centro de Estudios en Derecho Informático - Portada - Nª 4 - 2004 -

Carlos Alberto Betancur, Santiago Estrada, Maria Teresa Ceballos, Elisa Sanchez, Ana Maria Abad, Claudio Vanegas, Lina Maria Salazar “Paper Currency as Fomite for Bacteria with Human Pathogenic Potencial “. Asociación Colombiana de Infectología. Revista Infecto . 2010; 14 (2) 120-126

Articulos Periodisticos

Dinero Electrónico y Movil -

Articulo publicado el 04-09-2012 por El Crónista, suplemento de IT Business

<http://www.cronista.com/itbusiness/Dinero-electronico-y-movil-20120904-0013.html>

Buenos Aires: sólo el 43 % utiliza el transporte público

Articulo publicado el 30 de Marzo de 2014 por El Perfil, Suplemento Sociedad, Pag. 44

Anexo 1 – Formulario de Encuesta

Edad :

- 1) **¿ Cobras tu sueldo / honorarios en una Cuenta Bancaria ?**
 - a) SI
 - b) NO

- 2) **¿ Contas con un Cajero/Sucursal cercano para realizar extracciones de efectivo cómodamente?**
 - a) Cuento con uno ó varios cajeros cercanos y seguros. Me resulta cómodo realizar extracciones de efectivo.
 - b) No tengo cajeros cercanos y/o seguros. No me resulta práctico.

- 3) **¿ Cómo dirías que son tus extracciones de efectivo ?**
 - a) No programadas. Realizo extracciones cada vez que necesito
 - b) Algo Programadas. Realizo una cantidad baja de extracciones mensuales para hacer frente a todos los pagos del mes. Si surge algún imprevisto, puedo realizar extracciones adicionales.
 - c) Extraigo todo el efectivo ni bien puedo.

- 4) **Dentro de tu economía diaria, ¿ Cual de estas frases representa mejor tus necesidades de efectivo?**
 - a) Alta. Pago con efectivo todo lo que puedo. No utilizo Tarjeta de Débito ó Crédito aunque pueda.
 - b) Media Alta. Prefiero usar efectivo aunque alterno el uso con Tarjetas de Débito/ Crédito según necesidades ó tipo de transacción.
 - c) Media Baja. Prefiero usar Tarjetas aunque alterno el uso con efectivo según necesidades ó tipo de transacción.
 - d) Baja. Utilizo el efectivo para pagos muy puntuales. Utilizo Tarjeta de Débito ó Crédito siempre que puedo.
 - e) Ninguna de las anteriores.

- 5) **Las Billeteras ó Monederos Electrónicos son medios de pago que te permiten abonar consumos de bajo monto rápidamente y con cambio exacto. La Tarjeta SUBE y el Tag Monedero son dos de los ejemplos más populares en Argentina. Cuál de estas frases es la más representativa respecto a tu situación frente a este tipo de productos-**
 - a. No tengo idea de que son. No los conozco. No sé para que sirven
 - b. Sé que son pero no utilizo ninguno.
 - c. Sé que son y los utilizo. Sin embargo, no me resultan prácticos. Prefiero no usarlos.
 - d. Sé que son y los utilizo. Sin embargo, desconfío de este tipo de productos. No me parecen seguros

- e. Sé que son. Los utilizo. Me resultan prácticos. Los usaría con mayor frecuencia y mayor puntos de ventas si fuera posible.
- 6) Si tu respuesta anterior fue B, C ó D, selecciona el ó los motivos por los que no utilizas ó prefieres no utilizar este tipo de roductos.
- a. No consumo en locales ó servicios que pueda abonar con estos productos.
 - b. Cuando lo use, no tuve una buena experiencia porque :
 - b1 No sabía como funcionaba
 - b2 La operación salió rechazada a pesar de tener fondos
 - b3 Al pasar la tarjeta / Tag por el Posnet / Molinete, no lo reconocia
 - b4 Me cobraron un importe erróneo ó varias veces la compra
 - b5 Me resultó complicado conocer el saldo disponible
 - b6 La transacción tardó mucho
 - b7 El vendedor desconocía el funcionamiento de la herramienta
 - b8 Otras malas experiencias
 - b9 Prefiero manejarme con efectivo
 - b10 Otras razones

Anexo 2

Términos y Condiciones

Reglamento de Uso del Sistema Monedero (el "Reglamento de Uso")

1. DEFINICIONES

- **1.1.** Se denomina "Sistema Monedero" al sistema que permite efectuar micropagos para la adquisición de productos y/o servicios en diferentes comercios adheridos que puede realizarse mediante el uso de un Soporte Físico o una Cuenta Virtual Monedero (tal como ambos términos se definen en este Reglamento de Uso y en adelante conjuntamente los "Productos Monedero"). Prisma Medios de Pago S.A registrará a cada usuario del Sistema Monedero bajo un registro, en el cual se asociarán sus datos y operaciones (el "Usuario"), quedando registrados todos los cargos y consumos que realice cada Usuario y sus adicionales. A todo evento, el Usuario deberá ser mayor de 18 años. Si un Usuario tiene Productos Monedero de distintos emisores, entonces tendrá un registro individual por cada uno de ellos. El usuario podrá acceder a estos registros utilizando su Clave Privada en www.monedero.com.ar (en adelante el "Sitio") o descargando las aplicaciones Monedero para dispositivos celulares.
- **1.2.** El "Soporte Físico Monedero" es un producto recargable que contiene un microchip que almacena dinero electrónico en su interior y que, utilizando tecnología sin contacto, permite realizar micropagos para la adquisición de productos y/o servicios de diferentes comercios adheridos, de una manera rápida y asimilable a la que se produce con el dinero en efectivo.
- **1.3.** La "Cuenta Virtual Monedero" es un sistema electrónico de pagos, que permite al Usuario realizar pagos a través de Internet o de un Teléfono Celular Inteligente que cumpla con las pautas técnicas que se publican en el Sitio, para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos por diferentes comercios adheridos, o para la transferencia de dinero entre Usuarios de los Productos Monedero. La Cuenta Virtual Monedero es personal e intransferible, y el Usuario tiene prohibida su venta, cesión o transferencia. El Usuario no podrá permitir ni autorizar el uso de su Cuenta Virtual Monedero por terceras personas, ni utilizarlo en nombre de terceras personas. Para habilitar el uso de la Cuenta Virtual Monedero a través de un Teléfono Celular Inteligente, adicionalmente, el Usuario deberá descargar en dicho Teléfono una aplicación especial desde el Sitio o desde los App Stores (y/o a través de los lugares que Prisma Medios de Pago S.A. identifique en el futuro en adelante, la "Aplicación").
- **1.4.** Los Productos Monedero, son administrados por Prisma Medios de Pago S.A., entidad administradora del Sistema Monedero (en adelante la "Administradora"), independientemente de quien sea el emisor del Producto Monedero.
- **1.5.** Los titulares de los Productos Monedero que se emitan serán Usuarios mayores de 18 años cuya solicitud de afiliación (que incluye este Reglamento de Uso) al Sistema Monedero haya sido aceptada por la Administradora o por el emisor. Los Productos Monedero son personales e intransferibles, sólo pueden ser utilizado por la persona a cuyo nombre hayan sido emitidos. Los Productos Monedero no son ni tarjeta de crédito, ni tarjeta de débito, ni tarjeta de compra en los términos de la ley 25.065.

2. ADICIONALES

- **2.1.** Los Usuarios podrán solicitar la emisión de Soportes Físicos Monedero adicionales al Soporte Físico Monedero entregado a ellos, que serán propiedad de sus emisores y que se emitirán a favor de beneficiarios mayores de 14 años designados por los Usuarios. A tal fin, el Usuario deberá dirigirse al emisor del Producto Monedero, que gestionará y entregará el/los Soportes Físicos Monedero adicional/es solicitado/s. Si el adicional fuere menor de 18 años, el Usuario del Producto Monedero a los efectos de solicitar la extensión para un adicional, deberá presentar al emisor la autorización del padre o representante legal del menor.
- **2.2.** La emisión de los Soportes Físicos Monedero adicionales podrán tener cargos asociados (costo de activación, costo de reposición por robo, hurto o extravío, costo de renovación, y cualquier otro costo que se defina en el futuro), por lo que los Usuarios deberán consultarlos por los canales de información (telefónicos / página web/aplicaciones disponibles a tales efectos conforme se indica en el punto 7).

3. ACTIVACIÓN DE LOS PRODUCTOS MONEDERO

- **3.1.** Para utilizar los Productos Monedero, el Usuario deberá activarlos validando sus datos a través del Centro de Atención Monedero 0800-362-6663 o del Sitio siguiendo los pasos allí indicados para la activación de Productos Monedero o a través de cualquier otro mecanismo permitido por la Administradora o por el emisor. Una vez activado el Producto Monedero, el Usuario generará una clave privada definitiva que deberá conservar y utilizar para administrar y operar con sus Productos Monedero (la "Clave Privada") desde el Sitio o desde las Aplicaciones. El usuario del Soporte Físico Monedero adicional también podrá requerir una Clave Privada para cotejar sus consumos y condiciones de operaciones, luego que el Usuario haya activado el Soporte Físico Adicional desde el Sitio o llamando al Centro de Atención Monedero.
- **3.2.** En el caso de que un Usuario, titular o adicional haya olvidado su Clave Privada, podrá reemplazarla y/o recuperarla siguiendo el proceso de reemplazo/recupero de contraseña que se le indique en el Sitio y/o en un Centro de Atención de Monedero. Para completar dicho proceso de reemplazo/recupero de Clave Privada, el Usuario deberá revalidar sus datos según el proceso que se lea informado en el Sitio y/o en un Centro de Atención de Monedero (tal como se detalla en el Sitio).
- **3.3.** Queda establecido que el uso de una Clave Privada y/o de los Productos Monedero será siempre imputable al Usuario, sin perjuicio de que el Usuario ofrezca prueba de que estos fueron utilizados por terceros no autorizados. La Administradora y/o los emisores no responderán por uso indebido alguno de la Clave Privada ni de los Productos Monedero, siendo el Usuario el único responsable de su utilización. En el caso de que un Usuario considere que su Clave Privada puede haber sido conocida por un tercero, deberá cambiarla inmediatamente, ingresando al Sitio y siguiendo las instrucciones allí publicadas.
- **3.4.** El Soporte Físico Monedero podrá tener un costo de activación que será informado oportunamente al Usuario conforme el punto 7, y que se debitará por única vez de la primera carga efectuada conforme se indica en el punto 4 siguiente.
- **3.5.** Asimismo, el Soporte Físico Monedero podrá tener también un costo de mantenimiento mensual que el Usuario puede verificar conforme lo indicado en el punto 7, siempre que se registre al menos 1 (un) consumo durante el mes calendario, y se debitará al momento en que se efectúe la siguiente recarga de generado el cargo.

4. CARGA

Una vez activado los Productos Monedero, para poder utilizarlos el Usuario deberá cargarle dinero por adelantado. Para cargar los Productos Monedero el Usuario podrá efectuar cargas puntuales o podrá programar Recargas Automáticas (según se define en este Reglamento de Uso).

- **4.1. CARGA DE SOPORTES FÍSICOS MONEDERO**

- **4.1.1. Recargas Puntuales desde medios de pago electrónicos:** El Usuario podrá efectuar recargas puntuales del Soporte Físico Monedero en cualquier momento desde el Sitio o las Aplicaciones o desde cualquier otro mecanismo que se habilite en el futuro (las "Recargas Puntuales Electrónicas"). La Recarga Puntual Electrónica opera mediante transferencia de fondos en forma puntual desde cualquier medio de pago electrónico habilitado. Estos fondos podrán acreditarse en el Soporte Físico Monedero recién cuando el Soporte Físico Monedero no tenga saldo suficiente y aproxime tal soporte en los lectores ubicados de los establecimientos distinto del transporte público de pasajeros, que se indican en el Sitio.. La cantidad de dinero será equivalente al monto que el Usuario haya transferido desde el medio de pago electrónico siempre que el importe cumpla con los montos mínimos y máximos indicados en el Sitio o las Aplicaciones. La recarga se efectuará siempre que el administrador del medio de pago electrónico asociado autorice la operación de recarga, no teniendo el emisor del Producto Monedero y/o la Administradora ninguna injerencia y/o responsabilidad en dicha autorización o denegatoria de la misma. En ningún caso la recarga podrá superar los límites de recarga mensual tal como se definen en el punto 6.

Recarga puntual en efectivo: El Usuario también podrá cargar dinero por adelantado en el Soporte Físico Monedero, mediante la entrega de dinero en efectivo en los centros de recarga autorizados/habilitados por la Administradora. La cantidad de dinero en efectivo que se cargue deberá cumplir con el monto mínimo indicado en el Sitio y deberá cargarse un número redondo. **El Usuario podría tener un cargo por cada operación de recarga en efectivo que realizare, según se encuentra establecido en el punto 7, que se debitará del importe de recarga.**

Prisma Medios de Pago S.A. se reserva la facultad de aumentar el mínimo referido. La cantidad de dinero cargado en un Soporte Físico Monedero nunca podrá superar el máximo indicado en el Sitio y/o las Aplicaciones y en ningún caso la recarga podrá superar los límites de recarga mensual tal como se definen en el punto 6.

- **4.1.2 Recargas Automáticas Offline:** El Usuario podrá activar el sistema de recargas automáticas para que el Soporte Físico Monedero se recargue automáticamente mediante el débito en el medio de pago indicado por el Usuario, cada vez que el Usuario intente efectuar una operación en el transporte público de pasajeros que se encuentre adherido al Sistema Monedero, para la cual el Soporte Físico Monedero no tenga saldo suficiente (las "Recargas Automáticas Offlines"). Las Recargas Automáticas operan en módulos de montos fijos, sin discriminación de centavos. La cantidad de dinero cargado en un Soporte Físico Monedero tendrá las restricciones indicadas en el punto 6 de este Reglamento de Uso, salvo el límite previsto en el punto 6.1.1.

El monto correspondiente a la recarga automática se cobrará del medio de pago electrónico que el Usuario haya indicado y habilitado para recargas automáticas. El Usuario podrá en todo momento cambiar el medio de pago electrónico por cualquier otro que haya sido informado y habilitado ante la Administradora.

Los módulos de recarga de cada equipo de cobro de transporte se encuentran predefinidos y publicados en el "Sitio". El Usuario no podrá aumentar ni disminuir estos valores de módulo.

De producirse una Recarga Automática Offline, la Administradora gestionará el débito de este monto con el medio de pago. La recarga se efectuará siempre que el administrador del medio de pago electrónico asociado autorice la operación de recarga, no teniendo el emisor del Producto Monedero y/o la Administradora ninguna injerencia y/o responsabilidad en dicha autorización o denegatoria de la misma. Si luego el medio de pago informa que no resulta posible efectuar el débito, se procederá a deshabilitar el Soporte Físico Monedero, como así también a todos los Adicionales a dicho soporte. Mientras el Soporte Físico se encuentre deshabilitado, no podrá ser utilizado en ningún establecimiento adherido al Sistema Monedero, hasta tanto la situación sea regularizada por el Usuario ante la Administradora.

Toda vez que la Recarga Automática es realizada por el Usuario o un medio de pago indicado por este, la Administradora no asume ninguna responsabilidad por el incumplimiento o por el cumplimiento defectuoso de tales medios de pago.

La cantidad de dinero cargado en un Soporte Físico Monedero tendrá las restricciones indicadas en el punto 6 de este Reglamento de Uso, exceptuando la cláusula 6.1.1..

- **4.1.3 Recargas Automáticas Online:** El Usuario podrá activar el sistema de recargas automáticas para que el Soporte Físico Monedero se recargue automáticamente mediante el débito en el medio de pago indicado por el Usuario, cada vez que el Usuario intente efectuar una operación en un establecimiento distinto del transporte público de pasajeros, para la cual el Soporte Físico Monedero no tenga saldo suficiente (las "Recargas Automáticas"). Online"). Las Recargas Automáticas Online operan en módulos de montos fijos, sin discriminación de centavos. La recarga se efectuará siempre que el administrador del medio de pago electrónico asociado autorice la operación de recarga, no teniendo el emisor del Producto Monedero y/o la Administradora ninguna injerencia y/o responsabilidad en dicha autorización o denegatoria de la misma. La cantidad de dinero cargado en un Soporte Físico Monedero tendrá las restricciones indicadas en el punto 6 de este Reglamento de Uso.

El monto correspondiente a la recarga automática se cobrará del medio de pago electrónico que el Usuario haya indicado y habilitado para recargas automáticas. El Usuario podrá en todo momento cambiar el medio de pago electrónico por cualquier otro que haya sido informado y habilitado ante la Administradora.

Para cada carga estará predefinido el módulo de menor valor. El Usuario podrá aumentar o disminuir, dentro de las opciones establecidas por la Administradora, el monto de recarga a través de la selección del módulo de su preferencia.

Toda vez que la Recarga Automática es realizada por el Usuario o un medio de pago indicado por este, la Administradora no asume ninguna responsabilidad por el incumplimiento o por el cumplimiento defectuoso de tales medios de pago.

4.2. CARGA EN CUENTA VIRTUAL MONEDERO

- **4.2.1. Recargas Puntuales desde medios de pago electrónicos:** El Usuario podrá efectuar recargas puntuales de la Cuenta Virtual Monedero en cualquier momento desde el Sitio o las Aplicaciones o desde cualquier otro mecanismo que se habilite en el futuro (las "Recargas Puntuales Electrónicas"). La Recarga Puntual Electrónica opera mediante transferencia de fondos en forma puntual desde cualquier medio de pago electrónico habilitado al saldo de la Cuenta Virtual

Monedero. La cantidad de dinero será equivalente al monto que el Usuario haya transferido desde el medio de pago electrónico siempre que el importe cumpla con los montos mínimos y máximos indicados en el Sitio y/o las Aplicaciones. La recarga se efectuará siempre que el administrador del medio de pago electrónico asociado autorice la operación de recarga, no teniendo el emisor del Producto Monedero y/o la Administradora ninguna injerencia y/o responsabilidad en dicha autorización o denegatoria de la misma. En ningún caso la recarga podrá superar los límites de recarga mensual tal como se definen en el punto 6. El Usuario podría tener un cargo por recargar saldo, según lo establecido en el punto 7 del presente reglamento de uso.

- **4.2.2. Recarga puntual en efectivo:** El Usuario también podrá cargar dinero por adelantado en la Cuenta Virtual Monedero, mediante la entrega de dinero en efectivo en los centros de recarga autorizados/habilitados por la Administradora. La cantidad de dinero en efectivo que se cargue deberá cumplir con el monto mínimo indicado en el Sitio y deberá cargarse un número redondo. **El Usuario podría tener un cargo por cada operación de recarga en efectivo que realizare, según se encuentra establecido en el punto 7, que se debitará del importe de recarga.**

Prisma Medios de Pago S.A. se reserva la facultad de aumentar el mínimo referido. La cantidad de dinero cargado en una Cuenta Virtual Monedero nunca podrá ser superior al máximo indicado en el Sitio y en ningún caso la recarga podrá superar los límites de recarga mensual tal como se definen en el punto 6.

- **4.2.3. Recargas Automáticas:** El Usuario podrá activar el sistema de recargas automáticas para que la Cuenta Virtual Monedero se recargue automáticamente mediante el débito en el medio de pago indicado por el Usuario (las "Recargas Automáticas"). Las recargas automáticas operan aumentando el saldo disponible en la Cuenta Virtual Monedero por el importe correspondiente a cada consumo. El monto correspondiente a la recarga automática se cobrará del medio de pago electrónico que el Usuario haya indicado y habilitado para recargas automáticas. El Usuario podrá en todo momento cambiar el medio de pago electrónico por cualquier otro que haya sido informado y habilitado ante la Administradora.

La recarga se efectuará siempre que el administrador del medio de pago electrónico asociado autorice la operación de recarga, no teniendo el emisor del Producto Monedero y/o la Administradora ninguna injerencia y/o responsabilidad en dicha autorización o denegatoria de la misma.

Toda vez que el Usuario recarga la Cuenta Virtual Monedero con el medio de pago indicado por este, la Administradora y el emisor no asumen ninguna responsabilidad por el incumplimiento o por el cumplimiento defectuoso de tales medios de pago. El monto máximo de dinero cargado en la Cuenta Virtual Monedero deberá cumplir con lo establecido en el Sitio y/o las Aplicaciones y con los montos máximos mensuales indicados en el punto 6 del presente Reglamento de Uso.

5. UTILIZACION

- **5.1.** Los Productos Monedero podrán utilizarse contra el saldo previamente cargado en cada uno de ellos para adquirir bienes u obtener la prestación de servicios en cualquiera de los establecimientos comerciales que se encuentren adheridos al Sistema Monedero dentro del territorio de la República Argentina.
- **5.2.** Cualquier conducta y uso de los Productos Monedero del Usuario contrario a lo dispuesto en este Reglamento de Uso y/o a la normativa aplicable será considerada uso incorrecto

de los Productos Monedero. Cualquier daño o perjuicio resultante del uso incorrecto de los Productos Monedero será responsabilidad exclusiva del Usuario.

- **5.3.** La Administradora actúa exclusivamente como intermediario en los pagos efectuados con los Productos Monedero. En virtud de ello, la Administradora no es ni puede ser considerada parte en las relaciones entre el Usuario y el comercio proveedor de bienes o servicios. Las órdenes de pago efectuadas mediante la utilización de Productos Monedero que impliquen un pago a un tercero no podrán ser en ningún caso revertidas, revocadas o anuladas, por lo cual el Usuario deberá hacer en todo momento uso responsable de los Productos Monedero conforme lo indicado en este Reglamento de Uso. La Administradora no será responsable por los productos o servicios pagados por el Usuario a través de los Productos Monedero, incluyendo pero sin limitarse a características de los mismos, condiciones de compra, de entrega y/o promociones aplicables a su adquisición, por lo que cualquier reclamo respecto de cualquier producto o servicio pagado mediante los Productos Monedero deberá dirigirse al comercio adherido proveedor de los mismos con quien los haya contratado o a quien pudiera corresponder.
- **5.4.** Los Productos Monedero no podrán usarse para realizar extracciones de dinero en efectivo, compras en cuotas, adhesión a servicios de débito automático, ni ninguna otra modalidad de pago que no se encuentre expresamente prevista en el presente Reglamento de Uso.
- **5.5.** A todo evento, se aclara que los Productos Monedero solo servirán para adquirir productos o servicios en la medida que cuenten con saldo suficiente para tal fin. El monto a pagarse será definido en todo momento por el comercio adherido, en virtud de lo cual es responsabilidad del Usuario verificar que el monto a pagar sea correcto antes de efectuar el pago.
- **5.6.** Para pagar productos y/o servicios con un Soporte Físico Monedero, el Usuario deberá aproximar el Soporte Físico Monedero al lector habilitado en los comercios adheridos al Sistema Monedero. El Usuario deberá utilizar el Soporte Físico Monedero responsablemente, verificando que el monto indicado en la pantalla del lector corresponda al monto adeudado por los productos y/o servicios adquiridos. El comercio adherido descargará el dinero electrónico correspondiente, en forma equivalente a dinero en efectivo.
- **5.7.** Los pagos con una Cuenta Virtual Monedero podrán hacerse:
 - **5.7.1.** A través de Internet siguiendo los pasos que se indiquen en la página web del comercio adherido. El Comercio Adherido informará al Usuario el resultado de la transacción efectuada, indicando si la misma fue exitosa o no.
 - **5.7.2.** A través de teléfonos celulares inteligentes que permitan escanear "Códigos QR". El Usuario deberá instalar la Aplicación Monedero QR en su teléfono celular inteligente, a fin de poder escanear el "Código QR" correspondiente al producto y/o servicio que desea adquirir. Una vez escaneado, deberá seguir los pasos que se indiquen por el comercio adherido correspondiente la Administradora informará al Usuario el resultado de la transacción efectuada, indicando si la misma fue exitosa o no.
- **5.8.** En caso de que en el momento de utilizar el Producto Monedero, la cantidad de dinero electrónico cargado en el mismo sea insuficiente para el pago del producto y/o servicio que se quiere adquirir, la operación de pago no podrá completarse, salvo que el Usuario haya habilitado previamente el mecanismo de recarga automática del Soporte Físico Monedero descripto en la Cláusula 4 de este Reglamento de Uso. En caso de encontrarse habilitado dicho mecanismo de recarga automática, se acreditará en el Producto Monedero el monto de recarga predeterminado –

en la medida que se ajuste a los límites indicados en el punto 6 siguiente- y podrá completarse el pago.

- **5.9. TRANSFERENCIAS ENTRE USUARIOS.** Los Usuarios podrán transferir dinero electrónico de sus Cuentas Virtuales Monedero a las cuentas habilitadas de otros Usuarios. La transferencia podrá llevarse a cabo desde el Sitio y/o mediante la Aplicación Monedero, siguiendo los pasos indicados para ello en cada caso. Una vez recibida la orden de transferencia, Prisma Medios de Pago S.A. procesará/validará los datos, corroborará la existencia de dinero en la Cuenta Virtual Monedero de origen, y –en su caso- lo retirará de esta para asignarlo a la Cuenta Virtual Monedero que sea indicada como destino. En caso que un Usuario cuente con más de una Cuenta Virtual Monedero de distintos emisores, podrá realizar una transferencia entre sus propias Cuentas Virtuales. **El remitente de los fondos, y el titular de la Cuenta Virtual destino tendrán un cargo por servicio el cual podrán verificar según lo establecido en el punto 7 del presente reglamento de uso.**
- **5.10.** El Usuario reconoce que las constancias electrónicas emitidas mediante la Cuenta Virtual Monedero constituyen prueba suficiente de las constancias de la realización de la transacción realizada por su intermedio, sustituyen la necesidad de cualquier documento adicional y son plenamente oponibles al Usuario, aún en defecto de otras constancias emanadas del Usuario o de terceros.
- **5.11.** La Administradora y/o el Emisor se reserva el derecho de aplicar promociones o beneficios por el uso de los Productos Monedero, cuyos términos y condiciones serán oportunamente informados a los Usuarios. En caso que los comercios adheridos ofrezcan promociones o beneficios de cualquier tipo, incluyendo sin limitación promociones o beneficios en la adquisición de sus productos y/o servicios mediante el uso de los Productos Monedero, estos serán responsabilidad exclusiva de los comercios adheridos. La Administradora ni el Emisor no son ni pueden ser considerados parte en las relaciones entre el Usuario y el comercio adherido.

6. LIMITES ASIGNADOS

A continuación se describen los límites asignados a los Productos Monedero, los mismos podrán ser previsualizados desde el Sitio, las Aplicaciones o bien llamando al Centro de Atención Monedero:

- **6.1. SOPORTES FÍSICOS MONEDERO**
- **6.1.1.** Limite Recarga Mensual: los Soportes Físicos Monedero tienen un límite máximo de recarga mensual establecido por el emisor.

El Límite de Recarga Mensual es aplicable a todos los Soportes Físicos Monedero, incluyendo los adicionales. En caso que cualquier Soporte Físico Monedero efectuó una recarga que complete el Límite de Recarga Mensual asignado a cada soporte, no podrá recargarse durante el mes calendario en curso.

Se contabilizan para control de este límite todas las recargas realizadas, cualquier sea el medio de recarga empleado.

- **6.1.2** Límite Máximo de Consumo: Los pagos realizados mediante los Soportes Físicos Monedero no podrán superar aquellos montos indicados en el Sitio y Aplicaciones para cada transacción.

- **6.1.3 Saldo Máximo Acreditable:** la cantidad máxima de dinero que puede ser cargado en el Soporte Físico Monedero no podrá superar el Saldo Máximo Acreditable indicado en el Sitio y Aplicaciones.

- **6.2. CUENTA VIRTUAL MONEDERO**

- **6.2.1. Límite de Recarga Mensual:** La Cuenta Virtual Monedero tiene un límite máximo de recarga mensual establecido por el emisor. El Usuario puede en cualquier momento configurar un monto menor al predeterminado.
- **6.2.2. Límites de recarga por transacción:** El sistema limita el importe de recarga máximo al informado en el Sitio y las Aplicaciones por cada operación de recarga.
- **6.2.3. Límite Máximo de Consumo:** Los pagos realizados mediante la Cuenta Virtual Monedero no podrán superar aquellos montos indicados en el Sitio y Aplicaciones para cada operación de consumo.

7. TARIFAS

- Los cargos asociados al uso del Sistema Monedero serán informados en el Sitio www.monedero.com.ar y Aplicaciones o bien llamando al Centro de Atención de Usuarios 0800-362-6663. El Usuario presta consentimiento para que, en caso de ser necesario abonar dichos cargos, estos importes sean debitados del dinero cargado en los Productos Monedero.

8. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

- Los Productos Monedero estarán vigentes durante el plazo de 6 meses desde la fecha de su emisión, renovándose automáticamente a su vencimiento por plazos iguales, salvo manifestación en contrario.. La renovación de los Productos Monedero operará en forma automática.

9. EXTRAVÍO, ROBO, HURTO DE LOS SOPORTES FÍSICOS

- **9.1.** En caso de extravío, robo o hurto de uno de los Soportes Físicos Monedero, el Usuario deberá informarlo inmediatamente a la Administradora comunicándose con el Centro de Atención al teléfono 0800-362-6663. El Centro de Atención contará con un sistema de recepción telefónica de denuncias durante las 24 horas del día los 365 días del año e identificará cada llamada con número y orden correlativo, siendo éste último comunicado en el acto al Usuario. La Administradora dará de baja dicho Soporte Físico Monedero en forma inmediata y bloqueará la recarga automática en dicho soporte y procederá a la inhabilitación del mismo.
- **9.2.** El Usuario será responsable de cualquier recarga automática que se efectúe con el Soporte Físico Monedero extraviado, hurtado o robado, hasta el momento en que notifique a Prisma Medios de Pago S.A de dicha circunstancia. En caso de no informarse a Prisma Medios de Pago S.A del extravío, hurto o robo del Soporte Físico Monedero, el Usuario será responsable de todas las recargas automáticas que se efectúen con el Soporte Físico Monedero extraviado, hurtado o robado, hasta su vencimiento o eventual recupero. Una vez dado de baja, el Soporte Físico Monedero no podrá ser utilizado incluso si es recuperado por el Usuario.

- **9.3.** En caso de extravío, robo o hurto de uno de los Soportes Físicos Monedero, el Usuario será responsable por los consumos efectuados con tal soporte independientemente de si hubiere notificado de tal circunstancia a la Administradora. Asimismo, en el caso de que un Usuario tenga saldo remanente en su Soporte Físico MONEDERO, perderá el dinero allí cargado y no podrá requerir el reintegro del dinero en efectivo correspondiente ni que tal dinero le sea recreditado en un nuevo Soporte Físico Monedero.
- **9.4.** Una vez efectuada la denuncia en el Centro de Atención de la Administradora, en caso de que así lo solicite el Usuario se emitirá la reposición del Soporte Físico Monedero, que se enviará al domicilio informado del Usuario. **El costo de la reposición se deducirá del saldo del Soporte Físico Monedero, y se encontrará informado conforme se indica en el punto 7.**
- **9.5.** En el caso de suceder una falla técnica en un Soporte Físico Monedero, el Usuario portador deberá comunicarse al Centro de Atención 0800-362-6663 o vía mail a: info@monedero.com.ar de Prisma Medios de Pago S.A., para reemplazarlo y solicitar la reposición del mismo. En este supuesto el nuevo Soporte Físico Monedero se enviará sin cargo al domicilio indicado por el Usuario excepto que se compruebe que el soporte se encuentra dañado por falta de cuidado en cuyo caso se cobrará el costo de reposición informado en el Sitio o Aplicaciones. Para el reconocimiento del saldo almacenado en el soporte dañado el Usuario deberá enviar el soporte al lugar indicado por la Administradora para poder efectuar la comprobación del saldo remanente.

10. BAJA

- **10.1.** El Usuario podrá solicitar la baja del Producto Monedero en cualquier momento a través del Centro de Atención 0800-362-6663 o del Sitio. De existir saldo en los Productos Monedero al momento de producirse la baja, por cualquier causa, el Usuario deberá llevar a cabo las indicaciones de la Administradora para que esta pueda cumplir con la devolución del mismo.
- **10.2.** La Administradora o el Emisor podrán dar de baja sin causa el presente Reglamento de Uso y los Productos Monedero con un preaviso al Usuario de 15 días hábiles, sin que ello implique responsabilidad para la Administradora ni obligación de abonar indemnización alguna al Usuario. De existir Saldo en los Productos Monedero al momento de producirse la baja, por cualquier causa, el Usuario deberá llevar a cabo las indicaciones que le indique la Administradora o el Emisor para que esta pueda cumplir con la devolución del mismo.
- **10.3.** Se considerará concluida la relación derivada del presente: (i) por disposición de la Administradora o el emisor en caso de incumplimiento con este Reglamento de Uso o en caso de uso incorrecto de los Productos Monedero; (ii) cuando así lo solicite el Usuario según lo que se especifica en el punto 10.1; o (iii) por el vencimiento del plazo de vigencia de mencionado en el punto 8 en caso de que este no sea renovado.

11. INFORMACION SOBRE LAS OPERACIONES.

- **11.1.** El Usuario y los adicionales podrán acceder a información sobre el Sistema Monedero y/o su Producto Monedero ingresando al Sitio o las Aplicaciones o comunicándose todos los días durante las 24 horas los 365 días del año con el Centro de Atención Monedero al 0800-362-6663. De esta manera, podrán monitorear las operaciones efectuadas con los Productos Monedero, observando los importes correspondientes a las adquisiciones de bienes y/o servicios, cambiar sus Claves Privadas, consultar el listado de todos los comercios adheridos y puntos de recarga en

efectivo y promociones vigentes, y descargar las Aplicaciones. Los Usuarios también podrán contactarse con la Administradora, por correo electrónico a info@monedero.com.ar.

- **11.2.** Para realizar cualquier consulta a través del Sitio y las Aplicaciones el Usuario y los adicionales deberán contar con la Clave Privada de acceso a dicho sistema que se obtendrá conforme lo indicado en el punto 3.1 de este Reglamento de Uso. Se aclara que la información de consulta de movimientos de los Soportes Físicos Monedero podrá tener demoras en su actualización debido a que la transmisión de la información desde los Comercios Adheridos podría no haberse efectuado en forma diaria.

12. DATOS PERSONALES

- **MEDIANTE LA ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA MONEDERO, EL USUARIO CONFIRMA Y ACEPTA QUE PRESTA SU CONSENTIMIENTO PREVIO, EXPRESO E INFORMADO PARA QUE EL EMISOR DEL PRODUCTO MONEDERO PUEDA TRATAR LOS DATOS PERSONALES QUE HUBIERAN SIDO PROVISTOS AL MOMENTO DE REALIZAR EL ALTA Y TODA LA INFORMACIÓN QUE SURJA DE LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA MONEDERO (LOS "DATOS PERSONALES") A FIN DE PRESTARLE EL SERVICIO DE SISTEMA MONEDERO Y CONTACTARLO CON FINES PUBLICITARIOS Y AFINES, SIEMPRE DENTRO DE LO PERMITIDO POR LAS NORMAS LEGALES. EN ESTE MISMO SENTIDO, EL BANCO SELECCIONADO PARA LA RECARGA AUTOMÁTICA EN EL MOMENTO DE LA ACTIVACIÓN QUEDA AUTORIZADO A SUMINISTRAR A PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A, LA TOTALIDAD DE LA INFORMACIÓN ACERCA DEL USUARIO QUE RESULTE NECESARIA PARA CUBRIR LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA MONEDERO.**

LA EMPRESA ALMACENARÁ TODOS LOS DATOS PERSONALES, EN UNA BASE DE DATOS DEBIDAMENTE REGISTRADA A SU NOMBRE ANTE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

EL USUARIO PODRÁ EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN Y/O BLOQUEO SOBRE SUS DATOS PERSONALES CONFORME LO DISPUESTO POR LA LEY 25.326.

EL USUARIO MANIFIESTA ADICIONALMENTE QUE LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS SON ADECUADOS Y COMPLETOS Y QUE ENTIENDE QUE PROPORCIONAR DATOS INADECUADOS O INCOMPLETOS, O NO PROPORCIONARLOS, PODRÍA IMPOSIBILITAR SU USO DEL SISTEMA MONEDERO (AÚN SIN NOTIFICACIÓN PREVIA) O QUE EL EMISOR Y/O LA ADMINISTRADORA SE CONTACTE CONSIGO EN EL FUTURO.

CONFORME LO DISPUESTO POR LAS NORMAS APLICABLES, SE INFORMA AL SOLICITANTE QUE "EL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES TIENE LA FACULTAD DE EJERCER EL DERECHO DE ACCESO A LOS MISMOS EN FORMA GRATUITA A INTERVALOS NO INFERIORES A SEIS MESES, SALVO QUE SE ACREDITE UN INTERÉS LEGÍTIMO AL EFECTO CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 14, INCISO 3 DE LA LEY Nº 25.326. LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ÓRGANO DE CONTROL DE LA LEY Nº 25.326, TIENE LA ATRIBUCIÓN DE ATENDER LAS DENUNCIAS Y RECLAMOS QUE SE INTERPONGAN CON RELACIÓN AL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES."

13. DISPOSICIONES VARIAS.

- **13.1.** Prisma Medios de Pago S.A. no será responsable por incumplimiento de sus obligaciones si este deviniere imposible, restringido o interferido por cualquier periodo de tiempo por caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros. En particular, Prisma Medios de Pago S.A. no será responsable por el no funcionamiento o el mal funcionamiento del Sistema Monedero causado por error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, de elementos ajenos a su esfera de control incluyendo, pero sin limitarse a falla de sistema o de línea fallas o defectos en suministro eléctrico, de Internet, de telefonía, de demás canales de comunicación, etc.
- **13.2.** Los derechos y obligaciones que surgen de este Reglamento de Uso no podrán ser cedidos, total o parcialmente, por el Usuario y cualquier intento de cesión por su parte será reputado nulo y de ningún efecto. Prisma Medios de Pago S.A. y/o el emisor podrá ceder o transferir, total o parcialmente, el Servicio Monedero, los Productos Monedero y/o el presente Reglamento de Uso, o cualquier derecho y/u obligación que tenga bajo el mismo a otro emisor dentro del Sistema Monedero, sin necesidad de notificación o consentimiento del Usuario.
- **13.3.** Los Productos Monedero no pueden ser canjeados por dinero en efectivo ni por cualquier otro bien, servicio o prestación.
- **13.4.** Los Productos Monedero no pueden utilizarse para extraer dinero en efectivo, ni son aptos para ser utilizado en cajeros automáticos.
- **13.5.** Los Productos Monedero no son, ni puede ser asimilados a moneda de curso legal y forzoso.
- **13.6.** El Sistema Monedero, sus marcas comerciales el Sitio, la Aplicación, y los correspondientes derechos industriales e intelectuales son propiedad o licencia de Prisma Medios de Pago S.A y se encuentra prohibida su copia, reproducción, cesión o cualquier uso o difusión no autorizada por Prisma Medios de Pago S.A
- **13.7.** Serán válidas y fehacientes todas las notificaciones realizadas a los Usuarios por Prisma Medios de Pago S.A o los Emisores enviadas a través de la Aplicación, a la dirección de correo electrónico indicada por ellos al momento de registrarse en el Sitio, o publicadas en el Sitio, y se presumirán inmediatamente recibidas. En ese sentido, el Usuario se compromete a verificar su casilla de correo electrónico periódicamente, a ingresar en el Sitio, y a notificar prontamente a la Administradora cualquier cambio de su casilla de correo electrónico.
- **13.8.** Para cualquier conflicto que se pudiese suceder, se acuerda la jurisdicción de los tribunales nacionales comerciales ordinarios de la Ciudad de Buenos Aires y la aplicación de la ley argentina con la exclusión de toda otra norma.