

Señores
Comisión de Regulación de la Comunicaciones
Ciudad

ASUNTO: Comentarios al documento “Revisión Del Mercado De Giros Postales Nacionales Y El Aprovechamiento De La Red De Giros Para Promover El Desarrollo Del Comercio Electrónico Y La Inclusión Financiera En Colombia – Documento de conclusiones”.

LUISA FERNANDA CÁRDENAS SÁNCHEZ, identificada cédula de ciudadanía 29.916.974 de Rovira, en calidad de representante legal de la empresa Matrix Giros y Servicios S.A.S., Operador Postal habilitado para la prestación de servicios postales de pago, según consta en el certificado de existencia y representación legal me permito presentar comentarios al documento “Revisión Del Mercado De Giros Postales Nacionales Y El Aprovechamiento De La Red De Giros Para Promover El Desarrollo Del Comercio Electrónico Y La Inclusión Financiera En Colombia – Documento de conclusiones”, de la siguiente manera.

1. Comentarios a las conclusiones del documento

Sea lo primero señalar que vemos de manera positiva las conclusiones arribadas por parte de la CRC. No obstante estar en desacuerdo con la forma en la que definió el mercado, tal y como se expuso de manera respetuosa a la CRC en su momento a través de los comentarios correspondientes al proyecto de resolución que dio vida la resolución 5900 del 2020 y al documento denominado “Revisión De La Definición De Los Mercados Relevantes En El Sector Postal -Documento Soporte”, vemos de manera positiva que se reconozca, por un lado, que en el mercado de envío de dinero de bajo monto el sector postal si cuenta con servicios sustitutos y que generan competencia como lo son los servicios alternativos de pago como las aplicaciones móviles y otros, y por otro lado, que se reconozca que en el sector no existen barreras normativas que impidan el acceso de nuevo actores. Así mismo, consideramos un gran avance que se nos reconozca como sector, como un ente que coadyuva en las dinámicas impulsadoras de la inclusión económica y financiera.

1.1. Comentarios respecto de la competencia en subsegmento de envíos de dinero de bajo monto.

Sin embargo, resulta imperioso hacer un nuevo llamado a la Comisión de Regulación de las Comunicaciones en el sentido de recordar lo dicho previamente

en comentarios antecedentes al presente, en cuanto a la necesidad de reconocer la participación del sector financiero en el subsegmento del mercado de envío de dinero de montos de \$10.000 a \$400.000, pues resulta a todas luces alejado de la realidad alegar que dicho sector no participa en el mencionado subsegmento a través de transferencias, depósitos, consignaciones y otros, convirtiéndose claramente en un servicio sustitutivo del sector postal y generando una ardua competencia.

1.2. Comentarios respecto de comercio electrónico e inclusión financiera.

Dentro del documento se concluye que se reconoce al sector postal como un actor importante en la promoción de la inclusión financiera en el país dadas nuestras características de capilaridad, facilidad, inmediatez y seguridad, ya sea actuando como corresponsales bancarios o a través de la prestación de servicios propios.

No obstante lo anterior, ponemos de presente a la CRC, de la manera mas respetuosa, que se hace necesario que se reconozca la participación de los operadores postales dentro de las labores de promoción del comercio electrónico y la inclusión económica y financiera gracias a la implementación y ofertas de nuestros productos propios como lo son los servicios postales propiamente dichos, como el giro en efectivo, el giro en depósito, giro en transferencia y giro de pago. Y no solamente gracias a posibles alianzas en donde nos convirtamos en agregadores de pasarelas de pagos o corresponsales de entidades bancarias.

Es por este motivo que hacemos un fuerte llamado a generar la reglamentación pronta de los servicios postales complementarios (giro de pago, giro en depósito, giro en transferencia).

Para dar un ejemplo, una de las principales barreras al acceso al comercio electrónico que se identificaron dentro del CONPES de Inclusión Financiera, era la desconfianza del colombiano a acceder a sistemas de pago digitales. Al respecto consideramos que el Operador Postal de Pago -OPP- es el actor primordial en la lucha para superar esta barrera, pues representamos la solución al problema de desconfianza del consumidor. Esto sucede debido a que el gran porcentaje de consumidores que actualmente no participa del comercio electrónico o que participa de este usando medios de pago físicos, es usuario del sector postal de pagos y ha desarrollado un alto nivel de confianza y conocimiento en nuestro servicio, lo que nos posiciona como el intermediario ideal para lograr la migración de esta población al mercado digital.

Esta migración sería posible fortaleciendo la integración entre los OPP y los canales de pago digital y adicional a ello promoviendo (a través de documentos como el presente) la regulación y uso los servicios postales complementarios aprobados por el gobierno colombiano desde el 2011 con la Ley 1442:

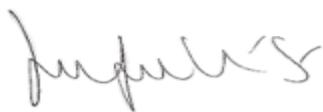
- Giro de deposito
- Giro de transferencia
- Giro de pago

Estos esquemas de servicios postales, que por su naturaleza serán prestado de manera digital, son el medio para lograr la migración de usuarios de canales de pago físicos a canales de pago digitales. Esta migración de nuestros usuarios se lograría apoyándonos en el atributo de confianza que ya hemos desarrollado en ellos y así fortaleceríamos el acceso al comercio electrónico derrotando las barreras ya identificadas en el documento CONPES.

En ese sentido, podemos afirmar que el consumidor conozca que puede realizar el pago de sus bienes o servicios adquiridos a través de plataformas digitales en puntos físicos **o a través de productos digitales ofrecidos por su OPP conocido**, lo puede llevar a elevar sus niveles de confianza en el Comercio Electrónico y de este modo verse impulsado a probar esta emergente forma de comercio. Esto sucede debido a las características propias que distinguen el servicio prestado por los OPP, pues su robusta cobertura a nivel nacional, requisitos mínimos de acceso y sus altos estándares de seguridad, son óptimas para la prestación del servicio de recaudo masivo del dinero de ventas de los comercios electrónicos.

Finalmente, cabe resaltar que esta compañía ha venido trabajando de manera conjunta con el MINTIC con el propósito de integrar las nuevas tecnologías al servicio postal, cuyo objetivo es seguir fortaleciendo la infraestructura y ampliando los canales de servicio, entre otros, como es el caso de aplicaciones móviles, soluciones web, billeteras virtuales y otras, que permiten la digitalización de los servicios.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA CÁRDENAS SÁNCHEZ

Representante Legal
Matrix Giros y Servicios S.A.S

