



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## **Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago**

**Documento Soporte  
Coordinación de Asuntos Financieros y  
Contables**

Mayo de 2013

Febrero de 2012



Libertad y Orden

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                         | 3  |
| 1. METODOLOGÍA .....                                                                                       | 5  |
| 2. MARCO JURÍDICO.....                                                                                     | 6  |
| 3. EXPERIENCIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO EN RELACIÓN<br>CON EL RIESGO DE LIQUIDEZ ..... | 16 |
| 4. MERCADO DE SERVICIOS DE GIROS NACIONALES.....                                                           | 21 |
| 5. CONCEPTUALIZACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ.....                                                           | 28 |
| 6. CONSTITUCIÓN DEL FONDO DE LIQUIDEZ PARA LOS OPERADORES DE GIROS<br>NACIONALES.....                      | 33 |
| 7. PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN, ACREDITACIÓN Y CONTROL DEL FONDO DE<br>LIQUIDEZ.....                        | 47 |
| 8. MEDICIÓN E INDICADORES DEL RIESGO DE LIQUIDEZ PARA OPERADORES DE<br>GIROS NACIONALES                    | 48 |
| 9. CONCLUSIONES                                                                                            | 55 |
| 10. BIBLIOGRAFÍA.....                                                                                      | 61 |
| ANEXO 1: GLOSARIO.....                                                                                     | 64 |
| ANEXO 2: ESQUEMA OPERATIVO DE LOS GIROS POSTALES EN COLOMBIA.....                                          | 68 |
| ANEXO 3. DEFINICIÓN DEL FONDO DE LIQUIDEZ (FL) DE UN OSPP (EJEMPLO).....                                   | 70 |

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los resultados del estudio realizado por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, en relación con el proyecto denominado: “*Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago*”, el cual tiene por objetivos los siguientes: i) Determinar los términos bajo los cuales los Operadores de Servicios Postales de Pago deben constituir y mantener de forma permanente un Fondo de Liquidez para cubrir las posibles contingencias de incumplimiento en la operación de pagos postales, considerando para ello lo establecido en el artículo 7° de la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de TIC; y ii) Contribuir a la adecuada implementación de las medidas regulatorias adoptadas en materia de mitigación de los riesgos aplicables a servicios postales de pago. Lo anterior, en cumplimiento de la Agenda<sup>1</sup> Regulatoria para el año.

Así mismo, se considera importante destacar que los objetivos estratégicos institucionales de la CRC con los cuales se relaciona el proyecto objeto de estudio consisten en prevenir o corregir las posibles fallas de mercado y garantizar condiciones de libre y leal competencia; así como proveer el conocimiento y la información necesaria del entorno para la generación de la regulación.

Aunado a lo anterior, desde el Plan Estratégico<sup>2</sup> (Doha Postal Strategy) 2013-2016, de la Unión Postal Universal (UPU), adoptado por los países miembros durante el 25 Congreso Universal Postal, realizado en la ciudad de Doha, entre septiembre y octubre del año 2012 se contemplaron cuatro grandes objetivos, entre los cuales se considera que la propuesta regulatoria que se presenta en este documento se orienta al cumplimiento de programas allí establecidos como son: **i)** la mejora en la calidad del servicio, así como la confianza y eficiencia de las redes postales, **ii)** mejorar la integridad y seguridad postal, e **iii)** incentivar una adecuada regulación, con los cuales la UPU busca asegurar que las redes postales funcionen de manera eficiente, y en el caso que nos ocupa, es claro que el presente estudio está en línea con los tres programas mencionados.

En este orden de ideas, la CRC en ejercicio de sus facultades legales establecidas en la Ley 1369 de 2009, recoge en el presente documento los análisis llevados a cabo sobre los aspectos técnicos y económicos sobre la prestación de servicios de giros nacionales, desarrollados en nueve capítulos, entre los cuales el primero contiene la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio; en el segundo se efectúa la revisión y análisis del marco jurídico vigente en relación con las competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante CRC) bajo el marco legal dispuesto por la Ley 1369 de 2009 así como la instrucción impartida a la CRC las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010, ambas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en adelante Ministerio de TIC, así como una revisión jurídica de la naturaleza y alcance de los servicios postales de pago y de la infraestructura postal.

Por su parte, en el tercer capítulo se hace una revisión de las experiencias aplicables a los servicios postales de pago en general, en relación con los riesgos de liquidez, entre las cuales se revisaron experiencias internacionales en donde se identificaron las mejores prácticas, herramientas y mecanismos utilizados por algunos países para mitigar el riesgo de liquidez. En este mismo capítulo, se incluye una revisión efectuada en otros sectores de la economía colombiana, en los que existe la obligación de constituir y mantener fondos para la mitigación de riesgos de liquidez.

---

<sup>1</sup> Este análisis se adelanta en desarrollo de las agendas regulatorias 2012 y 2013, esta última disponible en la página web de la CRC en: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=64839>

<sup>2</sup> Disponible en: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=64839>

En los capítulos cuarto y quinto se hace una breve descripción del mercado de giros nacionales en Colombia, con base en la cual se define la metodología empleada para definir el fondo de liquidez de los operadores de giros nacionales, incluyendo la descripción de los criterios que se tuvieron en cuenta para el análisis y determinación de los aspectos técnicos y económicos del fondo de liquidez.

En ese contexto, se define el valor del fondo mínimo de liquidez para un operador de giros nacionales, abarcando los elementos jurídicos, económicos, técnicos y financieros de su composición.

En el sexto capítulo se abarca el análisis de las características técnicas y económicas que deben considerar los operadores de giros nacionales para la constitución del fondo de liquidez de que tratan las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 expedidas por el Ministerio de TIC, así como el alcance del fondo de liquidez, la clasificación de operadores postales de pago de acuerdo con su tamaño en el mercado, y el modelo del fondo a constituir.

El séptimo capítulo contiene la propuesta e implementación, acreditación y requisitos operativos y control del fondo de liquidez. En el octavo capítulo se desarrollan las características de los activos líquidos, los índices de calidad, así como el fundamento de las medidas tendientes al requerimiento de información que introducirían una adición al régimen de reportes de información respecto de los operadores giros nacionales. Para finalizar el noveno capítulo, presenta las conclusiones y el resumen de las medidas propuestas.

Finalmente se encuentran el Anexo No. 1 el anexo donde se puede apreciar a manera de ejemplo, la estructura del negocio de un operador de giros nacionales. En el Anexo 2, se establece un ejercicio numérico de la metodología propuesta sugerido como herramienta de utilidad para la constitución del fondo de liquidez de que tratan las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 expedidas por el Ministerio de TIC. Dichos anexos sirven de base y guía para la implementación y aplicación de las medidas.

## 1. METODOLOGÍA

A continuación se hace una breve descripción del análisis de los elementos económicos, técnicos y financieros del fondo de liquidez, los cuales determinarán las condiciones que deben implementar y mantener los operadores de servicios postales de pago para la constitución del fondo de liquidez y cumplimiento de lo dispuesto por la Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 del Ministerio de TIC, en el marco del sistema de administración de riesgos que rigen estos servicios.

En primer lugar, la CRC identificó una aproximación con el sector de giros nacionales para comprender la operación, los procedimientos de los agentes que intervienen y todos los aspectos relacionados con el servicio de giros postales, con el fin de que el fondo de liquidez sea coherente tanto frente a las necesidades regulatorias como a la viabilidad financiera para un operador habilitado.

Se analizó la información suministrada por el operador habilitado y aquella disponible en las bases de datos del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST-, se solicitó además al operador de servicios postales de pago, estados financieros de los canales aliados e información de transacciones del sector tanto del operador habilitado como de sus aliados. También se solicitó una actualización de la información de los indicadores de peticiones, quejas y recursos –PQRs- por incumplimiento en el pago de giros nacionales por parte de los canales aliados, el valor total de giros postales nacionales y la cantidad de dichos giros en el periodo de reporte anual, discriminados mensualmente, el valor total de giros postales nacionales y la cantidad de dichos giros que no se pagaron en la misma fecha de imposición, tramitados en el periodo de reporte anual, discriminados mensualmente.

A partir de la información obtenida, esta Comisión realizó un análisis de la estructura organizacional, comercial y productiva del sector en Colombia, así como de las cifras del sector postal de pagos habiéndose considerado los detalles de la operación de giros nacionales para la identificación de los riesgos de liquidez inherentes a su operación.

## 2. MARCO JURÍDICO

En el marco del presente estudio, resulta importante efectuar una revisión y análisis del marco jurídico vigente en relación con las competencias de la CRC que le permiten a esta Entidad proceder con la realización del presente estudio y la formulación de las medidas que se proponen, así como una revisión jurídica de la naturaleza y alcance de los servicios postales de pago y de la infraestructura postal, teniendo en cuenta el especial interés que revisten estos conceptos en el estudio que se plasma en el presente documento.

### 2.1. Competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en los Servicios Postales de Pago

El Estado intervendrá por mandato de la Ley en los servicios públicos, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política. Asimismo, la Carta prevé en su artículo 365 que los servicios públicos al ser inherentes a la función social del Estado, deben ser prestados de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual le corresponde al Estado Colombiano la regulación, control y vigilancia de dichos servicios, en procura de garantizar el mejoramiento continuo relativo a su prestación y la satisfacción del interés social.

En ese contexto, la Ley 1369 de 2009 *"Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones"* determina las competencias de las Entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios, incluidas las de la CRC, el Ministerio de TIC y la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC.

Respecto de la naturaleza de los servicios postales, el artículo 1º de la Ley 1369 de 2009 señala que son servicios públicos en los términos del artículo 365 de la Constitución Política y que su prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendido este último principio como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

En relación con la intervención de Estado, disponen los numerales 1º, 5º y 8º del artículo 2º de la Ley 1369 de 2009, entre otros, los siguientes objetivos: asegurar la prestación eficiente, óptima y oportuna; asegurar que las tarifas permitan recuperar los costos eficientes de prestación de los servicios y que reflejen los niveles de calidad ofrecidos; promover la libre competencia y evitar los abusos de posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia; y facilitar el desarrollo económico del país.

De otra parte, el artículo 4º de la Ley 1369 de 2009 relativo a los requisitos para ser operador postal señaló que para ser operador postal se requiere estar habilitado por el Ministerio de TIC y estar inscrito en el registro de operadores postales. Adicionalmente, en el párrafo 2º del citado artículo 4º, el legislador encargó al Ministerio de TIC la tarea de reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que deberán acreditar los interesados en obtener la habilitación como operadores postales de pago. Por su parte, la facultad de supervisión de los operadores postales de pago, esto es, el ejercicio de las funciones, de inspección, vigilancia y control sobre aquéllos corresponde al Ministerio de TIC, sin perjuicio de las facultades con las que cuenta el Banco de la República a efectos de requerir información en materia de operaciones cambiarias, de las atribuciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN- en materia de investigaciones por infracciones al régimen cambiario, y de las atribuciones de la Unidad de Información y Análisis Financiero sobre el Control de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.

Es así como en cumplimiento de lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 4° en comento, el Ministerio de TIC reglamentó la materia mediante las Resoluciones 2702<sup>3</sup>, 2703<sup>4</sup>, 2704<sup>5</sup>, 2705<sup>6</sup> y 2706<sup>7</sup> del año 2010 y la Resolución 00970<sup>8</sup> del año 2011.

Frente a lo anterior, para el caso que nos ocupa en el presente documento se destaca lo establecido en las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 expedidas por el Ministerio de TIC, mediante las cuales dicha Entidad define los requisitos y parámetros mínimos para la adecuada mitigación y administración del riesgo de liquidez que deben acreditar las personas jurídicas interesadas en obtener su habilitación como operadores de servicios postales de pago, y que en todo caso deberán mantener durante la vigencia de la respectiva habilitación. Dichas personas jurídicas interesadas en la habilitación, tal y como lo prevé el artículo 2° de la Resolución 2703, deben en todo caso implementar y desarrollar un Sistema para la Administración del Riesgo de Liquidez, atendiendo los requisitos establecidos en dicha resolución.

Así, la Resolución 2702 de 2010, en su artículo 6° parágrafo 3°, mediante el cual el Ministerio de TIC indica que la CRC establecerá los aspectos técnicos, económicos y de protección al usuario de los servicios postales del pago para el manejo de los recursos que reciban dichos operadores con ocasión de los servicios que prestan, siguiendo para el efecto el procedimiento allí detallado.

Al respecto, en su artículo 3°, la Resolución 2703 estableció las definiciones de “Riesgo de Liquidez” y “Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez –SARL–”, las cuales serán revisadas en detalle en el presente documento en numeral 6° relativo a la “Constitución del Fondo de Liquidez para los Operadores de Giros Nacionales”.

Por su parte, el artículo 6° de la Resolución 2703 establece que el SARL que implementen los operadores de servicios postales de pago deberá incluir los elementos allí previstos, los cuales deben observar las reglas según los criterios de clasificación que tuvo en cuenta el Ministerio de TIC, así: políticas que se adopten para el adecuado funcionamiento del SARL, políticas en materia de mitigación del riesgo de liquidez y planes de contingencia, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control interno, infraestructura tecnológica, divulgación de información y revelación contable.

Así las cosas, los requisitos y parámetros mínimos del SARL señalados mediante la referida Resolución 2703 pretenden que los operadores de servicios postales de pago puedan identificar, monitorear, medir y controlar todos aquellos hechos que puedan impactar la debida administración del riesgo de liquidez a que están expuestos en desarrollo de su actividad, en cada punto de prestación del servicio.

Ahora bien, en lo que respecta a la CRC, es el artículo 7 de la Resolución 2703 el que ordena a los Operadores Postales de Pago constituir y mantener en forma permanente un “Fondo Liquidez” para

---

<sup>3</sup> “Por la cual se establecen los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos a acreditar para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago.”

<sup>4</sup> “Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de liquidez por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operador de Servicios Postales de Pago.”

<sup>5</sup> “Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago.”

<sup>6</sup> “Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago.”

<sup>7</sup> “Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos que deben observarse en la implementación del sistema de control interno que deben adoptar los interesados en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago.”

<sup>8</sup> “Por la cual se fijan los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como operador de servicios postales de pago y se dictan otras disposiciones”.

cubrir las posibles contingencias de incumplimiento en la operación de pagos postales, en los términos en los que señale la CRC, dicha obligación como mecanismo adicional a la obligación de implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez –SARL- con el lleno de requisitos de que trata el artículo 6 de la Resolución 2703 citada.

Lo anterior significa que la Resolución 2703 del Ministerio de TIC, se constituye en el acto administrativo que habiendo reglamentado el artículo 4 de la Ley 1369, creó la obligación de constituir los fondos de liquidez en cabeza de los operadores de giros nacionales que quieran acceder a la obtención de un título habilitante para la prestación de servicios postales de pago, y en este sentido señaló que a la CRC correspondería la definición del cómo se debería materializar por parte de los operadores de giros nacionales el cumplimiento de dicha obligación de crear tal fondo de liquidez. De esta forma, corresponde a la CRC establecer en ejercicio de sus competencias legales las condiciones técnicas y económicas para la efectividad del fondo ya creado por obligación reglamentaria del Ministerio de TIC, para lo cual se deben revisar las competencias legales de la CRC.

En este orden de ideas, en desarrollo de las Agendas Regulatorias para los años 2012 y 2013, la CRC llevó a cabo el proyecto regulatorio denominado “*Regulación del sistema de riesgos de los operadores de servicios postales de pago*”, entre cuyos objetivos se establecieron los siguientes: i) Determinar los términos bajo los cuales los Operadores de Servicios Postales de Pago deben constituir y mantener de forma permanente un Fondo de Liquidez para cubrir las posibles contingencias de incumplimiento en la operación de pagos postales, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de TIC; y ii) Contribuir a la adecuada implementación de las medidas regulatorias adoptadas en materia de mitigación de los riesgos aplicables a servicios postales de pago.

Para el desarrollo de la propuesta regulatoria a continuación se revisan las competencias legales de la CRC. El artículo 19 de la Ley 1369 de 2009, encarga a la CRC de regular el mercado postal, con el propósito de promover la libre competencia, de manera que los usuarios se beneficien de servicios eficientes; así mismo, a través de los numerales 1° y 2° del artículo 20 de la mencionada Ley, dentro de las funciones regulatorias en asuntos postales otorgadas a la CRC, establecen, las siguientes: (i) contempla un amplio espectro de intervención atado al concepto de promoción y regulación de la libre y leal competencia para la prestación de los servicios postales, mediante regulación de carácter general y abstracto como a través de la regulación particular y concreta; y (ii) regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, diferentes a los comprendidos en el Servicio Postal Universal.

De acuerdo con lo anterior, si bien en la Ley 1369 de 2009 no hay una disposición mediante la cual de manera expresa y concreta se le otorgue a la Comisión de Regulación de Comunicaciones la facultad de definir las condiciones mediante las cuales se logre la materialización del fondo de liquidez, también es cierto que dicha ley le otorga a esta Comisión funciones claras de regulación económica en el mercado postal y de protección de los derechos de los usuarios de dicha industria.

E efecto, el numeral 2° del artículo 20 de la ley 1369, establece que a la CRC corresponde determinar las condiciones técnicas y económicas relacionadas con las diferentes clases de servicios, esta Comisión identifica la necesidad de establecer las condiciones para los operadores postales de pago para la implementación del fondo de liquidez creado a través de la Resolución 2703 del Ministerio de TIC, considerando pertinente para tales efectos, el establecimiento de una clasificación de dichos operadores, en atención a sus operaciones totales realizadas con corte al 31 de diciembre de cada año.

Lo anterior, significa que a la CRC considerando la reglamentación del Gobierno Nacional, corresponde la definición de los aspectos técnicos y económicos en que los operadores postales de

pago han de constituir y mantener el fondo de liquidez cuya obligación ha sido creada por el Ministerio de TIC, así como las medidas que esta Comisión considere pertinentes para proteger los derechos de los usuarios de giros nacionales, lo cual tiene un impacto directo en la prestación de dichos servicios, los cuales son objeto de regulación de la CRC, y así mismo redundan en la protección de los derechos de los usuarios de dichos servicios, de conformidad con el marco legal vigente.

Es de recordar que conforme a lo previsto en el artículo 5° de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades administrativos como es el caso de la CRC, deben ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones que les hayan sido expresamente asignados por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo, en este caso, el reglamento está contenido en las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010, expedidas por el Ministerio de TIC. De esta forma, es claro que para el caso de la CRC en su calidad de organismo técnico del Gobierno Nacional, esta Entidad ejercerá sus funciones relativas a la expedición de regulación sobre aspectos técnicos y económicos para la prestación de servicios de giros nacionales, atendiendo a las competencias que para el efecto le han sido previa y expresamente asignadas por el legislador mediante la Ley 1369 de 2009.

De otra parte, en relación con la naturaleza de los giros nacionales, dado que el giro no constituye una actividad financiera de captación de recursos del público, pero sí comporta una operación que involucra el manejo de dinero del público, en esa medida, dicho servicio público merece una especial atención y cuidado, que la Ley ha buscado proteger, en concordancia con lo señalado en aparte de Sentencia C-823 proferida por la Corte Constitucional del 2 de noviembre de 2011, el cual se transcribe para mayor ilustración, como sigue:

*"(...) concluye que los servicios postales de pago **no pueden entenderse como actividades financieras, pues no constituyen intermediación en el sentido de colocación de recursos, ni constituyen captación de recursos para su inversión y aprovechamiento, además de utilizar exclusivamente la infraestructura de la red postal.** Advierte incluso que, mientras en el sector financiero las entidades se lucran con el diferencial entre las tasas de captación y de colocación de recursos, los operadores postales deben entregar al destinatario los recursos girados en tiempos muy breves, lo cual inhibe el desarrollo de una actividad lucrativa adicional con los recursos entregados.*

*(...)*

*La regulación, insiste, contrario a trasladar a los usuarios el riesgo, los precave en coherencia con la naturaleza de la actividad que, insiste, no constituye intermediación financiera.*

*La existencia de un marco legal y reglamentario de mitigación del riesgo implica que este se limita para el público, en cumplimiento de los deberes constitucionales, que para el caso de los servicios postales de pago, se concretan con la expedición de la Ley 1369 de 2009.*

*(...)*

*Concluye así la Corte que no es cierta la premisa fundamental del actor, conforme a la cual la prestación de servicios postales de pago es una actividad financiera."*

De la cita anterior se concluye que los servicios postales de pago no se comprenden dentro de las actividades financieras, sino que por el contrario el mismo legislador mediante Ley 1369 de 2009, en su artículo 1° les otorgó la naturaleza de los servicios públicos postales, los cuales se enmarcan

bajo los presupuesto del artículo 365 de la Constitución Política encargando además de su regulación a la CRC.

Así las cosas, es claro que los servicios postales de pago se encuentran comprendidos dentro del sector postal y no dentro del sector financiero, pues como ya lo señaló la Corte Constitucional, éstos no implican la intermediación en el sentido de colocación de recursos, o no se enmarcan dentro de la captación de recursos para inversión y aprovechamiento de un tercero, sino que los mismos son estrictamente recursos de terceros cuyo objeto es la operación de imposición o envío de dinero –giro– que dentro del territorio nacional efectúa un “usuario remitente” para efectos de que otro “usuario destinatario” se beneficie con el recibo de un monto de dinero determinado a través de la infraestructura de la red postal.

En la ejecución del presente estudio, la CRC suscribió el Contrato de Consultoría No. 048 del 12 de septiembre de 2012, con la empresa T&A TOPA & ASOCIADOS LTDA., para que el contratista realizara un estudio en el que propusiera los elementos económicos y técnicos que permitieran a la CRC la definición de las condiciones del “Fondo de Liquidez” que deben mantener y constituir los Operadores de Servicios Postales de Pago de acuerdo con lo señalado en la Resolución 2703 de 2010 expedida por el Ministerio de TIC, y demás normas concordantes, en el marco de las iniciativas de la Agenda Regulatoria 2012 de la CRC.

En relación con las medidas propuestas, debe tenerse en cuenta que con base en el citado estudio y la información recopilada por esta Comisión mediante requerimientos de información al operador de Servicios Postales Nacionales S.A., en los cuales la CRC solicitó información no sólo del mencionado operador sino de sus canales aliados y partícipes, se identificaron las situaciones de riesgo de liquidez a que podrían estar expuestos los operadores de giros nacionales, la cuales se resumen a continuación: i) Incumplimiento en la prestación del servicio de giro nacional por parte del operador habilitado; ii) Incumplimiento en la prestación del servicio de giro nacional por parte de un canal aliado; iii) Incumplimiento en el pago del giro nacional en el punto de atención; iv) Incumplimiento del operador del servicio de giro nacional en mantener la disponibilidad de recursos a favor del usuario destinatario o del remitente por giros nacionales no reclamados o de giros nacionales en rezago.

Lo anterior permite a la CRC identificar cuáles son los aspectos técnicos y económicos bajo los cuales se debe materializar el fondo de liquidez de que trata la reglamentación del Ministerio de TIC, así como las medidas orientadas a proteger los derechos de los usuarios en el sentido de asegurar el pago de manera oportuna de los giros nacionales. Así, una vez identificadas las situaciones de riesgo de liquidez a las que están expuestos los operadores de giros nacionales y que a su vez se constituyen en situaciones de riesgo para el cumplimiento de las obligaciones de cara a los usuarios, acatando el instructivo del Ministerio de TIC contenido en las Resoluciones 2702 y 2703, en ejercicio de sus competencias legales, la CRC consideró pertinente el establecimiento de condiciones orientadas a la implementación del fondo de liquidez tendientes a la mitigación de los mencionados riesgos, en función de dos variables principales, a saber: i) el monto de los recursos de giros nacionales que no se cobran en la misma fecha de imposición, es decir durante el mismo día en que se contrata el servicio, y ii) el monto total de transacciones del operador de giros nacionales, el cual se asocia al tamaño de los operadores, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente acto administrativo.

Adicionalmente, ante la evidencia de insuficiencia de información respecto de la prestación de los servicios de giros nacionales, que permita a la CRC el ejercicio de sus competencias legales, es claro que la CRC cuenta con la facultad de establecer medidas tendientes a los reportes de información en materia de los servicios de giros nacionales, que sea replicable además mediante los contratos o acuerdos que suscriben operadores de dichos servicios con todos aquéllos sujetos que prestan tales servicios, es decir a los canales aliados y partícipes, como una medida preventiva

capaz de mitigar los riesgos frente al usuario en casos de iliquidez de un determinado punto de atención.

Así las cosas, el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 dispone que, en ejercicio de sus funciones de regulación, la CRC “podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales.”

Es así como de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7º del artículo 20 citado, debe mencionarse que dicha función es reiterada en cabeza de la CRC en modo particular en el artículo 12 de la Ley 1369, mediante el cual el legislador señala que en ejercicio de sus funciones de regulación, la CRC podrá exigir la información que estime pertinente para velar que los operadores no incurran en prácticas desleales o restrictivas de la competencia o que constituyan abuso de la posición dominante, y que afecten los derechos de los usuarios de los servicios postales. Esta función, abarca a todos los operadores de servicios postales, incluidos los servicios que hacen parte del Servicio Postal Universal, lo cual le permitirá conocer el comportamiento del mercado de manera global y adoptar las decisiones regulatorias verificando el impacto y diferencias sobre unos y otros servicios.

De acuerdo con la Resolución CRC 2959 de 2010 *"Por la cual se expide el Régimen de Reporte de Información de los Operadores de Servicios Postales a la Comisión de Regulación de Comunicaciones"* existen obligaciones de reporte de información aplicables a los operadores postales de pago, sin embargo, una vez comparada la información que en su oportunidad reportó el operador Servicios Postales Nacionales S.A. en cumplimiento de la regulación general mencionada, frente a la información suministrada por dicho proveedor como respuesta a los diferentes requerimientos de información en el marco del presente proyecto regulatorio, la CRC identificó la necesidad de adicionar y fortalecer las obligaciones regulatorias dispuestas en dicha Resolución CRC 2959, respecto de los Operadores Postales de Pago, encontrando pertinente requerir información con un detalle más específico que pueda brindar a la CRC la posibilidad de monitorear la información y generar análisis que permitan identificar la existencia de problemas desde la perspectiva de la competencia y desde la perspectiva de los usuarios.

En consecuencia, en revisión de las obligaciones de los operadores postales de pago prevista en la regulación vigente, se identifica el vacío en la relación con información asociada a la prestación de los servicios de giros nacionales, tal y como se fundamenta en el documento soporte de la presente resolución, especialmente en relación con los siguientes aspectos: la cantidad y el valor de operaciones que no se pagaron en la misma fecha del giro, cantidad y valor de operaciones que nunca se pagaron, información sobre peticiones, quejas y recursos asociadas a dichos servicios, puntos de atención y de prestación de los servicios, niveles de la red postal, productos y líneas de negocio diferentes a los giros nacionales, separación contable específica para los giros nacionales, herramientas tecnológicas y sistemas de información con los que cuenta el operador, certificaciones expedidas por el representante legal en relación con los sistemas de administración de riesgo y la clasificación de los servicios, y la certificación del representante legal sobre las inversiones del fondo de liquidez.

Al no contar actualmente la CRC con la información descrita, se considera la pertinencia de crear nuevas obligaciones de reporte de información dirigidas a los operadores de giros nacionales, para efectos de que esta Comisión desde su perspectiva regulatoria pueda proceder con el monitoreo y seguimiento de la misma con el fin de realizar contar con herramientas para el ejercicio de su función de promover la libre y leal competencia del sector postal y de promover la prestación eficiente de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios.

En consecuencia, una vez revisadas las competencias legales de la CRC, resulta claro que a esta Entidad corresponde la tarea de revisar la necesidad de expedir reglas o no, orientadas al fortalecimiento y la seguridad de las operaciones realizadas entre usuarios de los servicios postales de pago, tanto en su calidad de remitentes como destinatarios de la operación, frente a lo cual si bien existen en la regulación vigente algunas obligaciones de reporte de información, es necesario validar la suficiencia de la información en relación con los operadores y prestadores de servicios postales de pago, por lo que la CRC encuentra la necesidad de modificar el régimen de reportes de información con el grado de detalle, desarrollado más adelante en el presente documento, el cual brinda a la CRC la posibilidad de monitorear la información y generar los análisis que permitan identificar oportunamente la existencia de problemas desde la perspectiva de la competencia y desde la perspectiva de los usuarios, o cuando corresponda identificar eventuales inconsistencias o alarmas que adviertan riesgos de cara a los usuarios de manera que las autoridades de control puedan intervenir conforme a sus competencias.

De este modo, queda claro que el fin último de la regulación propuesta es determinar los aspectos técnicos y económicos que deben considerar los operadores de giros nacionales para efectos de constituir y mantener los fondos de liquidez de que tratan las Resoluciones 2702 y 2703 expedidas por el Ministerio de TIC, asegurando así la efectividad y materialización de la obligación creada por el Gobierno Nacional, y a su vez generando medidas tendientes a la protección de los derechos de los usuarios brindando la seguridad de los recursos de los usuarios que son manejados por terceros para efectos de la realización de las operaciones de los giros nacionales, lo cual evitará eventuales exposiciones a riesgos de iliquidez al no existir actualmente reglas sobre el cálculo del monto mínimo del fondo de liquidez, así como la recolección en forma permanente de información sobre la prestación de los servicios de giros nacionales que permitan al organismo técnico del sector la revisión de los mercados objeto de su regulación.

## 2.2. Noción de los Servicios Postales de Pago

En el presente documento resulta de interés revisar la naturaleza y alcance de los servicios postales de pago, frente a lo cual además se identificará a cuáles servicios específicamente se hará referencia en el presente documento.

La Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales señalando claramente que los mismos están bajo la titularidad del Estado, el cual, para su prestación, puede habilitar a empresas públicas y privadas en los términos de la misma ley.

A partir de la revisión del marco legal en mención, se puede concluir que el legislador quiso garantizar la eficiencia del sistema postal, estableciendo un nuevo modelo para la prestación de servicios postales en un mercado liberalizado, orientado a incentivar el crecimiento económico, y el rápido y seguro intercambio de bienes y servicios, conforme a los lineamientos que sobre los servicios postales formulan tanto la Unión Postal Universal –UPU– como la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–, teniendo en cuenta las referencias que a lo largo de la Ley 1369 hizo respecto de estos organismos el legislador.

Igualmente, en concordancia con las directrices de la UPU, la Ley 1369 de 2009 contempló expresamente en su artículo 3º, tres clases de servicios postales, a saber: servicios de correo, servicios postales de pago y servicios de mensajería expresa.

Respecto de los servicios postales de pago, éstos fueron definidos por el mismo artículo 3º, de la siguiente manera: "*conjunto de **servicios de pago** prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente*" (NFT). Por su parte, en los numerales 2.2.1, 2.2.2. y 2.2.3. del artículo 3º de la Ley 1369, se clasifican los servicios postales de pago como giros nacionales, giros internacionales, u otros servicios expresando respecto de los giros internacionales que éstos

estarían sometidos a lo dispuesto en la Ley 9 de 1991, o las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

Al respecto, para efectos del presente documento, en adelante, en las secciones en que se quiera circunscribir el que sería el sujeto a quien le aplicarían las obligaciones a establecerse a través de la regulación, en vez de operadores de servicios postales de pago, se hará referencia a los operadores de giros nacionales, los cuales teniendo en cuenta la definición prevista para los giros nacionales en el numeral 2.2.1 del artículo 3º en cita, corresponden a los operadores que prestan servicios mediante los cuales se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal y cuya modalidad de envío podría ser, entre otras, física o electrónica.

Respecto de lo cual, se considera pertinente precisar los sujetos que estarían obligados al cumplimiento de la propuesta en examen reiterando en el mismo sentido que se hizo a través del "*Documento de Respuestas a Comentarios al Proyecto de Esquemas de Separación Contable para los Operadores de Servicios Postales de Pago*", publicado por esta Comisión en su página Web<sup>9</sup> el 9 de julio de 2012, que habiendo constatado a la fecha de elaboración y publicación de la propuesta que el mercado de Servicios Postales de Pago se encuentra conformado por un sólo operador habilitado, y varios terceros quienes, en virtud de contratos de colaboración empresarial celebrados con este último, prestan los servicios de giros nacionales al público.

En este sentido, dada la conformación actual del mercado, el proyecto de resolución ha previsto que las obligaciones previstas en el mismo, han de ser de obligatorio cumplimiento en el marco de los acuerdos y contratos para los terceros, comercializadores o intermediarios **que tienen relación contractual con el operador habilitado**. En línea con lo anterior, será el operador actualmente habilitado, o en su oportunidad los operadores habilitados, los únicos responsables de tomar las medidas necesarias con sus agentes comercializadores, tendientes a asegurar que estos últimos implementen en forma adecuada y oportuna las medidas adoptadas mediante la regulación de la CRC, entre las cuales estaría la obligación de hacerle entrega de la información correspondiente dentro de los plazos definidos por la CRC.

De lo anterior se desprende que la regulación le será aplicable al Operador Postal Oficial (Servicios Postales Nacionales S.A.), como único agente habilitado a la fecha de elaboración y publicación del presente documento para la prestación de estos servicios, quien a su vez deberá hacer extensivo el cumplimiento de esta regulación a los canales de comercialización que prestan dichos servicios en virtud de un contrato y/o acuerdo con dicho operador.

Por último, se menciona que a partir de la definición de Giros Nacionales, se pueden resaltar los siguientes aspectos de la operación: i) se trata de una orden de pago, es decir, confiere un mandato para hacer entrega de un dinero; ii) la operación se realiza por cuenta de personas naturales o jurídicas, que en la operación se conocen comúnmente como el usuario remitente; iii) la operación se realiza a favor de personas naturales o jurídicas, conocidas éstas como el usuario destinatario de la orden de pago; iv) la operación se realiza a través de una red postal; v) la orden de pago es para ser cumplida en el territorio nacional. Quiere esto decir que la orden de pago puede ser impuesta en cualquier punto geográfico del país para ser cumplida igualmente en cualquier punto geográfico del país.

---

<sup>9</sup> <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=64248#>

### 2.3. Concepto de Infraestructura Postal

Una vez revisada la noción de los servicios postales de pago, se procede a la revisión del concepto de infraestructura postal, toda vez que el mismo legislador hizo especial referencia a la infraestructura postal, al definir en el numeral 2.2.1 del artículo 3° de la Ley 1369 de 2009, los giros postales nacionales como especie del género servicios postales de pago. En este sentido, resulta de interés para la mejor comprensión de la operación de los giros nacionales, el examen del concepto infraestructura postal y su posible diferencia o no con las redes postales, así como, respecto del alcance de la definición de giros postales nacionales prevista en el numeral 2.2.1 del artículo 3° de la Ley 1369, conviene revisar el concepto de infraestructura postal, y el calificativo “la exclusividad” que se predica en el numeral 2.2.1 en comentario respecto de dicho término dicha definición sobre la misma, para efectos de identificar si bajo el marco legal actual los servicios postales de pago, o mejor los giros nacionales pueden ser prestados o no, a través de infraestructura de terceros.

En este orden de ideas, es bajo el amparo de la Ley 1369 que debe revisarse el concepto de infraestructura postal, para lo cual puede considerarse lo previsto en el numeral 2 del artículo 3° de dicha Ley, el cual establece que los *“servicios postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa”*.

Por su parte, el numeral 7 del artículo 3° en mención, respecto de las redes postales señala que *“son el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales. Hacen parte de la Red Postal los puntos de atención a los usuarios de servicios postales”*.

Sin embargo, una vez revisada la Ley 1369 de 2009 el numeral 2.2 del mismo artículo 3 es la única disposición que hace referencia a la infraestructura postal al definir los servicios postales de pago, puesto que a lo largo de toda la Ley se hace referencia a red postal, incluyendo además su definición en numeral 7 como ya se mencionó.

Igualmente ocurre en el Acuerdo relativo a los servicios postales de pago, firmado en Ginebra el 12 de agosto de 2008, proferido por la Unión Postal Universal e incorporado al ordenamiento jurídico colombiano mediante la Ley 1442 de 2011, de cuya revisión puede verse que únicamente se hace referencia a las redes de los operadores más no a la infraestructura postal.

En la jurisprudencia, al examinar la Sentencia C-823 de 2011 mediante la cual la H. Corte Constitucional estudió la constitucionalidad de la Ley 1369 de 2009, se puede ver que el término “infraestructura” únicamente se utiliza en los casos en los que se cita textualmente el numeral 2.2 del artículo 3° en comentario, pues de lo contrario dicho fallo se refiere al término “redes postales”.

Por lo anterior, y haciendo una interpretación sistemática de la expresión “infraestructura postal” de conformidad con lo señalado por la Ley 153 de 1887, el término podría entenderse como un sinónimo de “red postal”, el cual ha sido definido por la misma Ley 1369, con fundamento además, de esta posición, de la regla de interpretación según la cual *“las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras”*<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Artículo 28 del Código Civil Colombiano.

Sobre el particular se destaca que la definición de redes postales prevista en el numeral 7 del artículo 3° de la Ley 1369 señala que es el “conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales”.

Como consecuencia, puede deducirse que lo que el numeral 7 del artículo 3° tantas veces citado define como “red postal”, no es cosa distinta a la “infraestructura postal”.

Ahora, respecto del calificativo que incluyó el legislador en la definición de los servicios postales de pago en el numeral 2.2 del artículo 3°, relativa al término con el que finaliza –exclusivamente–, se sigue a continuación revisando el alcance de dicha calificación, para lo cual se hace un ejercicio de interpretación armónica junto con otras disposiciones señaladas a lo largo de las normas aplicables a los servicios postales de pago.

Para lo anterior, se inicia recordando que para efectos del presente análisis se ha identificado que el término “infraestructura postal” es sinónimo de “red postal” definido expresamente en el numeral 2.1 en comento. De acuerdo con lo cual, dado que la noción legal de las redes postales expresamente señala que se trata del conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general, **de manera directa o indirecta**, por parte de los Operadores de Servicios Postales.

De lo que se desprende que la definición de redes postales permite que los operadores de giros nacionales presten sus servicios a través de la infraestructura de terceros, entre los cuales se pueden encontrar, por ejemplo, los almacenes de cadena y las entidades financieras, entre otros. A lo anterior conviene agregar la posición del Ministerio de TIC plasmada en el numeral 5.3.2<sup>11</sup> de la Resolución 2704 de 2010, en virtud de la cual es claro que la prestación de los servicios postales de pago puede realizarse a través de tercerización u *outsourcing*.

En consecuencia, de acuerdo con la Resolución 2704 mencionada, la tercerización de los servicios postales es posible, siempre que medie un contrato suscrito entre el operador habilitado y el tercero que cumpla con los requisitos allí consagrados. Lo que significaría bajo este entendido, considerando el calificativo previsto en el numeral 2.2 del artículo 3°, que los servicios postales de pago pueden ser prestados –exclusivamente–, a través de la infraestructura o red postal propia del operador postal, o a través de la infraestructura de terceros.

Así las cosas, desde su perspectiva regulatoria y no con el objeto de dar un alcance a la ley, lo cual no corresponde a la CRC, pero sí desde la revisión de la facultad que la ha sido encomendada por el legislador de regular los mercados postales cuando haya lugar a ello, la CRC entiende que los

---

<sup>11</sup> “5.3.2 Tercerización – Outsourcing: Los Operadores de Servicios Postales de Pago que contraten bajo la modalidad de outsourcing o tercerización la prestación de sus servicios deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- a) Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los terceros y los servicios que serán atendidos por ellos;
- b) Incluir en los contratos que se celebren con terceros o en aquellos que se prorroguen, por lo menos, los siguientes aspectos:
  - i) Niveles de servicio y operación.
  - ii) Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
  - iii) Restricciones sobre el software empleado.
  - iv) Normas de seguridad informática y física a ser aplicadas.
  - v) Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de dispositivos o información.
  - vi) Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte del tercero una vez finalizado el contrato.
  - vi) Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad de negocio debidamente documentados.

Los Operadores de Servicios Postales de Pago deberán verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas”.

servicios postales de pago sólo pueden ser prestados a través de la infraestructura postal o red postal, sin distinción de si ésta es propia o de terceros.

### 3. EXPERIENCIAS APLICABLES A LOS SERVICIOS POSTALES DE PAGO EN RELACIÓN CON EL RIESGO DE LIQUIDEZ

#### 3.1. Experiencias Internacionales

Con distintos enfoques y niveles de profundidad, los países en el mundo han tratado de regular el mercado de los giros postales y mitigar el riesgo de liquidez. Se identificaron herramientas y mecanismos comunes utilizados por algunos países y normas dictadas por organismos internacionales, dentro de las experiencias analizadas se destacan las de países en América Latina: Brasil, Chile, Bolivia y Argentina, en Europa se revisaron las directivas de la Comisión Europea y su aplicación e implementación en el Reino Unido y España.

De igual forma se analizaron documentos respecto de los servicios postales y su evolución a servicios financieros a través de las redes postales, incluidos los giros postales y entidades como el Banco Mundial con su documento "Marco internacional para la medición, normalización seguimiento del riesgo de liquidez", de diciembre de 2010 del comité de Basilea<sup>12</sup>

De la revisión normativa llevada a cabo en estos en estos países así como también de los organismos internacionales citados, no se observó que entre los mecanismos diseñados para mitigar el riesgo de liquidez asociado a la prestación de los servicios postales de pago figuraren los fondos de liquidez. No obstante, se encontró que se han utilizado otros mecanismos para amparar los recursos recibidos del público, tales como, fianzas o garantías, o las exigencias patrimoniales acordes con el tamaño y volumen de operaciones. De igual manera otros mecanismos han sido usados, como la exigencia de contar con un licenciamiento previo por parte de una entidad reguladora, lo cual garantiza que el servicio sea suministrado exclusivamente por personas que cuenten con los requisitos de idoneidad para operar, que cada país establezca.

**Tabla No 1. Experiencias Internacionales más Relevantes**

| ENTIDAD o PAIS                                        | MECANISMO DE SEGURIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Banco Mundial y otras entidades multilaterales</b> | Sugieren el aprovechamiento de la red postal existente en los distintos países, como un mecanismo de bancarización, particularmente en zonas rurales apartadas de los centros urbanos.<br>Los servicios postales de correo y los servicios financieros postales deben prestarse de manera separada con el fin de evitar los subsidios cruzados. (Segregación contable). Para las operaciones postales financieras, se deberían adoptar mecanismos de gestión de riesgos financieros, incluido el riesgo de liquidez y contar con la supervisión de un ente regulador especializado.                                                                                                                                                                               |
| <b>Comisión Europea (Directiva 64 de 2007)</b>        | Busca adoptar reglas mínimas y estándares que den seguridad a los usuarios y operadores, en la zona de la Comunidad Europea, tales como:<br>Licenciamiento y mantenimiento de la licencia del operador postal de pago ante la autoridad estatal competente.<br>Establecimiento de requisitos de capital mínimo y fondos propios patrimoniales con base en indicadores y volumen del negocio.<br>Reglas de separación contable por líneas de negocio y administración separada de recursos.<br>Medidas de salvaguarda de dineros provenientes de órdenes de pago: se depositarán en cuentas bancarias especiales al final del día o se podrán amparar con pólizas de seguros. Los operadores deben contar con sistemas de gestión de riesgos y de control interno. |
| <b>Reino Unido</b>                                    | Las normas británicas desarrollan la Directiva 64 de 2007 de la Comisión Europea. Exigen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

<sup>12</sup> Tomado de [http://www.bis.org/bcbs/basel3\\_es.htm](http://www.bis.org/bcbs/basel3_es.htm)

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           | <p>Licenciamiento del operador privado ante la autoridad estatal competente.</p> <p>Garantías y salvaguardas de dineros de operaciones de pago, medida que cobra importancia en procesos concursales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>España</b>                                                                                                             | <p>Las normas españolas también desarrollan la Directiva 64 de 2007 de la Comisión Europea. Se pudo destacar los siguientes aspectos para el proyecto:</p> <p>La relevancia que se le da en las diferentes normas a la gestión de riesgos en las empresas como elemento central de estabilidad del sector.</p> <p>Las normas de regulación tienen en cuenta los tamaños y riesgos asumidos por los proveedores de servicios.</p> <p>El volumen de recursos propios del operador debe estar en relación con los indicadores del negocio.</p> <p>Se exceptúan, endurecen o relajan los requerimientos de liquidez (o de capital) dependiendo del nivel de gestión organizacional y financiera de la empresa prestadora del servicio. Incluye su evolución la gestión de riesgos, y la diferenciación contable y financiera del negocio de giro postal de los otros productos o negocios.</p> <p>La separación contable de los diferentes negocios del operador del sector postal en España es un elemento esencial para poder ejercer una regulación prudencial efectiva por parte de la Comisión Nacional del Sector Postal.</p> <p>Las normas buscan impedir el uso múltiple de los elementos de recursos propios cuando la empresa de pago pertenezca al mismo grupo de otra empresa de pago o entidad financiera.</p> <p>Las normas sugieren otros elementos para mitigar el riesgo de liquidez o financiero de la empresa, como son: la formación de reservas como un porcentaje de sus beneficios, un cargo de capital destinado a mitigar ese riesgo.</p> |
| <b>Perú</b>                                                                                                               | <p>Exigencia de capitales mínimos cuyo monto incrementa en la medida en que sea mayor la cobertura del servicio que ofrezca el concesionario de servicio de remesas.</p> <p>Todo operador de remesas deberá presentar y mantener fianza y garantías emitidas por una entidad financiera, para cubrir incumplimientos en la prestación del servicio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Brasil</b>                                                                                                             | <p>En el mercado actúa el operador oficial, que puede celebrar contratos y convenios con particulares para prestar el servicio de giros postales.</p> <p>El operador del servicio de giros postales es vigilado por el ente de control del sistema financiero.</p> <p>El operador debe constituir a partir de las ganancias reservas patrimoniales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>México</b>                                                                                                             | <p>El mercado cuenta con operadores postales privados.</p> <p>Existen reglas para el establecimiento de fianzas con el fin de garantizar los pagos de giros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Basilea III: Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez<sup>13</sup></b> | <p>Para las entidades financieras aplican requerimientos de capital mínimo</p> <p>Se proponen nuevos estándares en la sección de liquidez con el objeto de dar resistencia a los bancos ante los riesgos de liquidez, garantizando que tengan suficientes activos líquidos de alta calidad y libres de cargas, para superar eventos de baja liquidez durante un periodo de treinta días.</p> <p>Se maneja un indicador de liquidez de corto plazo, denominado <b>Coefficiente de Cobertura de Liquidez</b>, que se define así:</p> $\frac{\text{Fondo de activos líquidos de alta calidad}}{\text{Salidas de efectivo netas totales durante los siguientes 30 días calendario}} \geq 100\%$ <p>El fondo de activos líquidos de alta calidad debe ser permanente y su monto debe ser suficiente para cubrir cualquier evento de déficit en el flujo de efectivo del periodo.</p> <p>Basilea III maneja el concepto de la asignación de un capital para riesgo de liquidez dependiendo "nivel 1" ó "nivel 2" del activo, donde el nivel asignado depende de las características de liquidez que cumpla o no el activo calificado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Fuente: Elaborado por T&A, con base en la revisión bibliográfica.

<sup>13</sup> Basilea III: Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez, Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, Diciembre de 2010. Este documento fue publicado por el Comité de Basilea con el fin fortalecer la regulación en materia de riesgo liquidez en el sector bancario, de suerte que el sistema financiero pueda enfrentar con mejores herramientas situaciones de crisis.

De las experiencias internacionales mencionadas se destacan la existencia de elementos comunes, tales como:

### **3.1.1. La exigencia de la separación contable:**

Ha sido recomendada por el Banco Mundial para este tipo de operaciones y que ha sido adoptada por los países de la Comunidad Europea y el Reino Unido. Adicional a esto, también se observa como complemento al mecanismo de separación contable la exigencia de garantías y salvaguardas de dineros de operaciones de pago, tal como sucede en el Reino Unido y España. Como otro mecanismo de salvaguarda, en Perú, quien desee la concesión para el servicio de remesas deberá presentar y mantener fianza y garantías emitida por una entidad financiera, para cubrir incumplimientos en la prestación del servicio. De igual manera, como lo ha recomendado el Banco Mundial, la actividad de los giros postales debe ser acompañada por mecanismos de gestión de riesgo diseñados por un regulador especializado.

### **3.1.2. Licenciamientos:**

El modelo adoptado por países como Brasil y el Reino Unido permite que la red postal, de naturaleza pública, se concentre en el negocio postal propiamente dicho, y celebre acuerdos con entidades y operadores especializados para la prestación de servicios financieros, tales como, bancos comerciales lo cuales cuentan con una licencia bancaria y están sujetos a la supervisión del regulador financiero.

Por otra parte, el mecanismo de licenciamiento de la Comisión Europea permite la entrada al mercado de operadores de servicio de pago a nivel de los países miembros, la Comunidad estableció en la Directiva 2007/64/EC la necesidad de que los operadores de pago cuenten con una licencia única para la prestación de servicios de pago excluida la aceptación de depósitos o la emisión de dinero electrónico, otorgada por la autoridad nacional con base en el cumplimiento de unos requisitos mínimos y unificados para el ejercicio de la actividad dentro de la Comunidad, en dicha directiva se señala que las empresas de pago, diferentes a establecimientos de crédito e instituciones financieras, deben cumplir con requisitos de licenciamiento y mantenimiento de dichas licencias, de carácter prudencial acordes con el servicio que prestan y los riesgos que asumen.

Entre las disposiciones del otorgamiento de licencia de acuerdo con las normas de la Comisión Europea para regular la actividad de operadores de servicios de pago, incluidos los giros postales se encuentran las siguientes:

- i. De acuerdo con la Directiva 2007/64 de la Comisión Europea señala que todo operador de servicios de pagos debe contar con una licencia de operación.
- ii. Los requisitos de licenciamiento deben ser lo suficientemente estrictos para dar seguridad en la operación de pagos, pero adecuados al volumen de operación y a los servicios que presta el respectivo operador, así como a los riesgos que asume.
- iii. La norma exige que los operadores cuenten con normas de gobierno adecuados, sistemas de administración de riesgos, incluido el riesgo financiero, y procedimientos apropiados de control interno.
- iv. No establecen mecanismos específicos de mitigación del riesgo de liquidez, pero si como norma prudencial, requisitos de capital mínimo y fondos propios para atender la operación, los cuales no pueden estar en ningún momento por debajo del cálculo que determina la norma de acuerdo con alguno de los tres métodos descritos<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Ver: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:ES:PDF>

Otro aspecto que se considera importante dentro del análisis que se efectúa es la disponibilidad inmediata de los recursos recibidos y que caracteriza este tipo de servicios. Para ello establece algunos requisitos y mecanismos para asegurar que la calidad y solvencia de los operadores y la seguridad para los usuarios de estos servicios, tales como: (i) Requisitos de capital mínimo y Fondos Propios, (ii) Separación de recursos por líneas de negocio y (iii) Garantías y salvaguardas de dineros de operaciones de pago. Lo anterior se verá reflejado en los Capítulos No. 6 y 7 del presente documento, relativos a la "Constitución del Fondo de Riesgos de Liquidez para los operadores de Giros Nacionales" y la "Propuesta e implementación, acreditación y control del fondo de Liquidez".

### **3.1.3. Requisitos de capitales mínimos y fondos propios:**

Este aspecto fue analizado con base en la Directiva 64 de 2007 de la Comisión Europea, y se encuentra aplicado en el Reino Unido, España (Ley 16 de 2009), entre otros. La exigencia de capital mínimo varía según la prestación de servicios postales financieros que ejerza, así como la de fondos propios, que también tiene en cuenta volúmenes y monto de transacciones. En Latinoamérica encontramos que en Perú hay exigencia de capitales mínimos cuyo monto se incrementa en la medida que sea mayor la cobertura del servicio que ofrezca el concesionario.

Por otra parte, en el Comité de Basilea, Basilea III: "Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez (2010)" se formularon unos principios para una adecuada gestión del riesgo de liquidez, se trata de un conjunto de normas comúnmente aceptadas publicadas en 2000 (última versión de 2008) en el documento "Sound Practices for Managing Liquidity in Banking Organisations", que han sido adoptadas de manera generalizada por distintos organismos supervisores nacionales.

En Basilea III se plantean varios aspectos que se deben tener en cuenta para una adecuada gestión del riesgo de liquidez, entre ellos se diseña un Coeficiente de Cobertura de Liquidez (o Ratios de liquidez) a treinta días para el sistema financiero, que busca que una empresa cuente con suficientes activos líquidos de alta calidad y libres de gravámenes, para superar eventos de baja liquidez durante un periodo de tiempo. En este mismo sentido, apunta la implementación de los fondos de liquidez con el fin de que un prestador de servicios cuente con activos de alta liquidez para soportar o responder por una operación que, como el giro postal, se caracteriza por su inmediatez en la recepción y pago de recursos.

### **3.2. Experiencias relevantes de entidades o empresas obligadas a constituir fondos de liquidez en Colombia**

Con la finalidad de identificar elementos que pudieran servir para la definición del fondo de liquidez que deben constituir y mantener los operadores de giros nacionales, en cumplimiento del artículo 7º de la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de TIC, se realizó una revisión en otros sectores en Colombia, en donde existe la obligación de constituir y mantener fondos de liquidez.

En la actualidad, son conocidos los fondos de liquidez aplicables a las entidades de naturaleza solidaria que administran ahorro de sus asociados, vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, y a las secciones de ahorro y crédito de las cajas de compensación familiar, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para este propósito.

Para estas entidades, a continuación se presenta un resumen de la normatividad que rige sus respectivos fondos de liquidez y los elementos que los caracterizan:

**Tabla No.2 Normatividad que rige los fondos de liquidez en Colombia**

| Fondo de Liquidez de las entidades solidarias que administran ahorro de sus asociados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fondo de Liquidez de las secciones de ahorro y crédito de las cajas de compensación familiar                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En el Parágrafo del art. 39 de la Ley 454 de 1998, adicionado por el art. 101 de la Ley 795 de 2003, estableció la obligación para <i>"Las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito..."</i> de constituir y mantener un fondo de liquidez.                                                                                                     | Las cajas de compensación familiar, están autorizadas a adelantar la actividad financiera mediante la creación de secciones especializadas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia. (art. 1º Ley 920 de 2004)                                                                                                                |
| El fondo de liquidez busca garantizar la atención adecuada de las obligaciones derivadas de los depósitos y exigibilidades captados, para lo cual debe hacer esta reserva con recursos líquidos destinados exclusivamente para este fin.                                                                                                                                                               | El fondo de liquidez busca garantizar los depósitos recibidos en la sección de ahorro y crédito.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| El Decreto 790 de 2003 reglamentó el fondo de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, los fondos de empleados y las asociaciones mutualistas, como parte de las medidas para la gestión y administración del riesgo de liquidez, señalando las características y los elementos necesarios para el funcionamiento de los mismos. | En el numeral 14.5 adicionado al art. 16 del de la Ley 789 de 2002, obliga a las cajas de compensación con sección especializada de ahorro y crédito a mantener un fondo de liquidez                                                                                                                                                                                        |
| En todo caso, el fondo se debe mantener constante y permanente para cada periodo y en caso de utilización se deberá recomponer                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Las entidades deben presentar informes mensuales a la Supersolidaria en cuanto al monto del fondo de liquidez y la composición del mismo, certificados por el revisor fiscal de la entidad. (art. 9º)                                                                                                                                                                                                  | Por remisión expresa a las normas aplicables a los establecimientos de crédito, deberá cumplir con los reportes mensuales remitidos a la Superfinanciera relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de la sección de ahorro y crédito incluida la del fondo de liquidez. La información del monto del fondo de liquidez debe ir verificada por el revisor fiscal. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Los activos, pasivos y patrimonio, de las secciones especializadas de ahorro y crédito deberán estar totalmente separados y diferenciados de las operaciones, activos, pasivos y patrimonio de la respectiva Caja de Compensación Familiar.                                                                                                                                 |

Fuente: Cuadro realizado por T&A, con base en la revisión bibliográfica

De la revisión de la Tabla No. 2, se identifican las siguientes características comunes en la reglamentación de los fondos de liquidez para este tipo de entidades:

- El monto mínimo es del 10% de los depósitos y exigibilidades.
- El monto mínimo exigido se debe mantener de manera permanente.
- Los recursos deben permanecer en inversiones de alta liquidez y seguridad, en empresas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia –SFC-.
- Los recursos pueden mantenerse en: cuentas de ahorro, certificados de ahorro a término, certificados de depósito a término o bonos ordinarios, o en carteras colectivas cuyas inversiones sean de alta seguridad y liquidez.
- El reporte de información sobre el monto del fondo de liquidez debe estar verificado por el revisor fiscal.
- Se debe reportar información periódica al ente de control relacionada con el cumplimiento del fondo de liquidez.

#### 4. MERCADO DE SERVICIOS DE GIROS NACIONALES

En el presente capítulo se hace una breve descripción del mercado de giros nacionales en Colombia, donde actualmente Servicios Postales Nacionales es el único operador oficial habilitado y opera bajo la marca 4-72. En general respecto de dicha empresa es preciso tener en cuenta que es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de TIC, creada bajo la forma de sociedad anónima y con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Conforme a lo establecido en el párrafo 1º del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de sus actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros es el previsto para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades acorde con las reglas de derecho privado con las excepciones que consagre específicamente la ley<sup>15</sup>.

De acuerdo con lo anterior, el operador 4-72 ofrece un portafolio de productos y servicios, disponiendo para el efecto de una red con cobertura nacional. Así mismo, tiene presencia activa en la UPU, y en concreto, opera los servicios de carga, correo, mensajería expresa y servicios postales de pago.

El Operador Postal Oficial cuenta hoy con una amplia cobertura de puntos de atención a nivel nacional, constituyendo así una red con las siguientes características<sup>16</sup>: 199 Puntos de atención directos, 1.112 agencias postales, 62 expendios particulares, 535 expendios corporativos, y más de 15.704 puntos de atención con las redes aliadas para giros postales nacionales.

Actualmente, el único operador oficial habilitado para la prestación de servicios postales es 4-72 que presta los servicios de giros nacionales de manera indirecta a través de convenios con diversas empresas llamadas "canales aliados". De esta manera, se reconoce un primer nivel en el esquema de operación en 4-72 y un segundo nivel en los canales aliados.

El operador oficial habilitado tiene celebrados diferentes contratos de cuentas en participación con empresas jurídicas que prestan el servicio de giros nacionales, que aprovechan las ventajas de tener desarrollada su propia red prestando otros servicios como: la venta juegos de suerte y azar, pines y recargas de celulares y tv, pagos y recaudos (pago de servicios públicos), recargas de tarjetas de transporte, servicios (SOAT, venta de seguros, etc.) y el transporte de empaques o el transporte de pasajeros.<sup>17</sup>

Dentro de las empresas aliadas para la prestación del servicio de giros postales nacionales, la información disponible en la página web de dicho operador refiere a las siguientes:

**Tabla No.3 Red de Aliados 4-72**

| Aliado                            | Página Web                                                                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio Inmediato Nacional Ltda. | <a href="http://sin.com.co">http://sin.com.co</a>                                 |
| Giros Invercosta S.A.             | <a href="http://www.girosinvercosta.com.co">http://www.girosinvercosta.com.co</a> |
| Giramos S.A.                      | <a href="http://www.giramos.com.co">http://www.giramos.com.co</a>                 |
| Expreso Brasilia S.A.             | <a href="http://www.expresobrasilia.com">http://www.expresobrasilia.com</a>       |
| Efecty World S.A.S.               | <a href="http://www.mia.com.co">http://www.mia.com.co</a>                         |
| Copetran Ltda.                    | <a href="http://www.copetran.com.co">http://www.copetran.com.co</a>               |

<sup>15</sup> Fuente: [http://www.4-72.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3700&Itemid=276](http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3700&Itemid=276)

<sup>16</sup> Fuente: [http://www.4-72.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3700&Itemid=276](http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3700&Itemid=276)

<sup>17</sup> Información tomada a partir de la información de Páginas web 4-72 y red de aliados

|                                       |                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Colombiana de Giros y Servicios Ltda. | <a href="http://www.colgiros.com">http://www.colgiros.com</a>                 |
| Supergiros S.A.                       | <a href="http://www.supergiros.com.co">http://www.supergiros.com.co</a>       |
| Servigiros Del Pacífico S.A.          | <a href="http://www.gira.com.co">http://www.gira.com.co</a>                   |
| Envia Colvanes S.A.S.                 | <a href="http://www.enviacolvanes.com.co">http://www.enviacolvanes.com.co</a> |
| Transportes Rápido Ochoa S.A.         | <a href="http://www.rapidoochoa.com">http://www.rapidoochoa.com</a>           |
| Inter Rápidísimo S.A.                 | <a href="http://www.interrapidisimo.com">http://www.interrapidisimo.com</a>   |
| Circulante S.A.                       | <a href="http://www.efecty.com.co">http://www.efecty.com.co</a>               |
| Tranza S.A.S.                         | <a href="http://www.movilred.co">http://www.movilred.co</a>                   |
| Red Integradora S.A.S.                | <a href="http://redservi.co">http://redservi.co</a>                           |

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información de Páginas web 4-72 y red de aliados

Adicionalmente 4-72 presta también en forma directa en sus sucursales (aproximadamente 75 sucursales propias)<sup>18</sup> el servicio de giros postales nacionales. El mecanismo y requisito para dicho envío corresponde en general, a los mismos estipulados para el operador y su red aliada. De acuerdo con los datos proporcionados por 4-72, a 30 de junio de 2011, la red de servicios de giros nacionales contaba con 10.368 puntos de atención los que se distribuían como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla No. 4 Número de Puntos de Atención**

| Canal aliado de 4-72               | Puntos de Atención |
|------------------------------------|--------------------|
| Expreso Brasilia S.A.              | 208                |
| Circulante S.A.– Efecty            | 2.299              |
| Colgiros                           | 39                 |
| Envia Colvanes sas - Giros Envía   | 314                |
| Copetran Ltda.                     | 336                |
| Giramos S.A.                       | 348                |
| Interrapidísimo s. A.              | 1.006              |
| Giros Invercosta S.A.              | 442                |
| Mandacosta Ltda.                   | 32                 |
| Transp. Rápido Ochoa S.A.          | 82                 |
| Red integradora S.A.S. - Red Servi | 35                 |
| Efecty world sas - red Mía         | 411                |
| Servigiros del pacífico S.A.- Gira | 183                |
| Servicio inmediato nacional – SIN  | 722                |
| Supergiros S.A.                    | 3.911              |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>10.368</b>      |

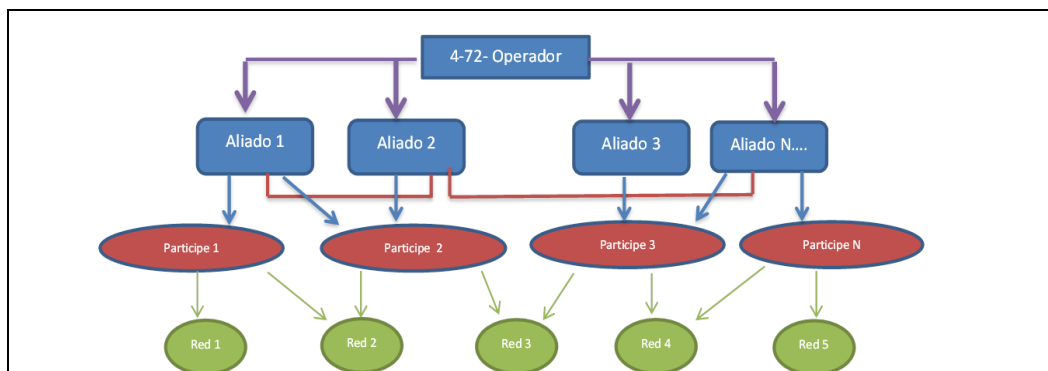
Fuente: Elaboración CRC, a partir de la información de 4-72 y red de aliados

Como se puede observar en la Tabla No. 4, son las empresas Supergiros S.A., Circulante S.A. (Efecty) e Interrapidísimo S.A. las que cuentan con un mayor número de oficinas con 3.911, 2.229 y 1.006 respectivamente.

En el Gráfica No. 1 que se incorpora a continuación, se observa de manera esquemática la estructura organizacional del sector en la actualidad:

<sup>18</sup> Tomado de [http://www.4-72.com.co/PDF/Lista%20de%20oficinas%20Giros\\_%20Febrero%202012.pdf](http://www.4-72.com.co/PDF/Lista%20de%20oficinas%20Giros_%20Febrero%202012.pdf)

**Gráfica No.1 Esquema Organizacional del Sector de Pagos Postales**



Fuente: Elaboración propia, a partir de la información de Páginas web 4-72 y red de aliados.

En el gráfica No. 1, se puede observar el esquema organizacional del sector de giros nacionales, en Primer Nivel encontramos al operador habilitado autorizado para prestar servicios de giros nacionales que a la fecha es únicamente opera 4-72. En el Segundo Nivel encontramos los canales aliados, que tienen contrato de participación con el Operador Habilitado y a la fecha, no se pudo establecer oficialmente su número, aproximadamente se pueden identificar entre 15 y 23 aliados. En el tercer nivel está conformado por la Red de Partícipes que son empresas que tienen una relación comercial y se han asociado para promover los diferentes productos los Canales Aliados, cada participe a su vez tiene contratos comerciales con muchas más empresas que hacen parte de una red. En estos dos últimos grupos no existen estadísticas, ni oficiales ni extraoficiales.

En la Tabla No. 5, se muestra el comportamiento del número de operaciones por canales aliados para los años 2009, 2010 y 2011.

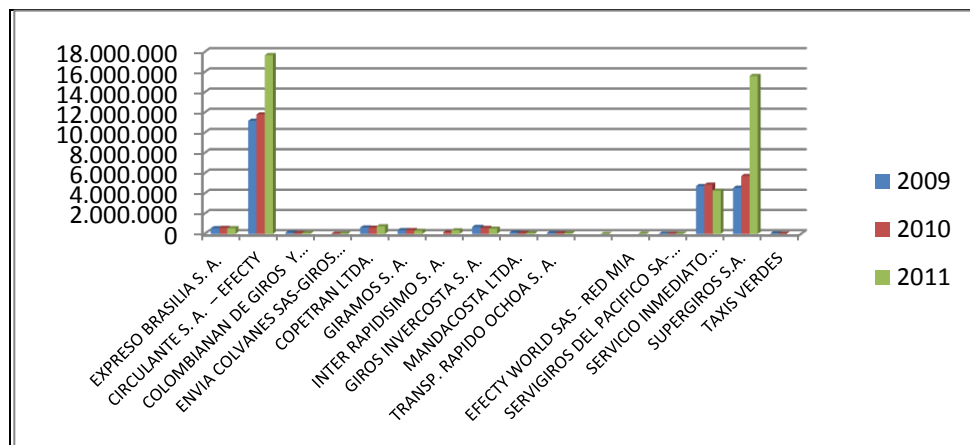
**Tabla No.5 Número de Operaciones**

| Canal aliado de 4 – 72                           | 2009              | Part. %       | 2010              | Part. %       | 2011              | Part. %       |
|--------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Expreso Brasilia S.A.                            | 556.590           | 2,4%          | 592.550           | 2,4%          | 558.558           | 1,4%          |
| Circulante S.A. – Efecty                         | 11.185.348        | 48,4%         | 11.810.561        | 47,2%         | 17.682.278        | 43,8%         |
| Colombiana de giros y servicios Ltda. – Colgiros | 122.741           | 0,5%          | 81.598            | 0,3%          | 81.325            | 0,2%          |
| Envía Colvanes -Giros Envía                      |                   | 0,0%          | 2.505             | 0,0%          | 26.736            | 0,1%          |
| Copetran Ltda.                                   | 625.644           | 2,7%          | 615.591           | 2,5%          | 757.001           | 1,9%          |
| Giramos S.A.                                     | 379.681           | 1,6%          | 365.677           | 1,5%          | 300.163           | 0,7%          |
| Inter rapidísimo S.A.                            |                   | 0,0%          | 154.330           | 0,6%          | 350.227           | 0,9%          |
| Giros Invercosta S.A.                            | 690.207           | 3,0%          | 580.517           | 2,3%          | 515.548           | 1,3%          |
| Mandacosta Ltda.                                 | 140.305           | 0,6%          | 95.461            | 0,4%          | 72.991            | 0,2%          |
| Transp. Rápido Ochoa S.A.                        | 81.181            | 0,4%          | 72.833            | 0,3%          | 57.146            | 0,1%          |
| Red integradora- RedServi                        |                   | 0,0%          |                   | 0,0%          | 559               | 0,0%          |
| Efecty world sas - Red Mía                       |                   | 0,0%          |                   | 0,0%          | 4.305             | 0,0%          |
| Servigiros del pacifico S.A- Gira                | 25.241            | 0,1%          | 18.564            | 0,1%          | 22.761            | 0,1%          |
| Servicio inmediato nacional – SIN                | 4.726.213         | 20,4%         | 4.866.230         | 19,5%         | 4.278.192         | 10,6%         |
| Supergiros S.A.                                  | 4.548.307         | 19,7%         | 5.725.557         | 22,9%         | 15.625.005        | 38,7%         |
| Taxis verdes                                     | 38.239            | 0,2%          | 23.275            | 0,1%          |                   | 0,0%          |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>23.119.697</b> | <b>100,0%</b> | <b>25.005.249</b> | <b>100,0%</b> | <b>40.332.795</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: cálculos realizados por T&A, con base en información suministrada por 4-72

Como se puede observar, en los últimos tres años el número de operaciones del sector ha presentado un incremento significativo. Este crecimiento fue del 8,2% entre 2009 y 2010; y del 61,3% entre 2010 y 2011.

**Gráfica No.2 Número de Operaciones**

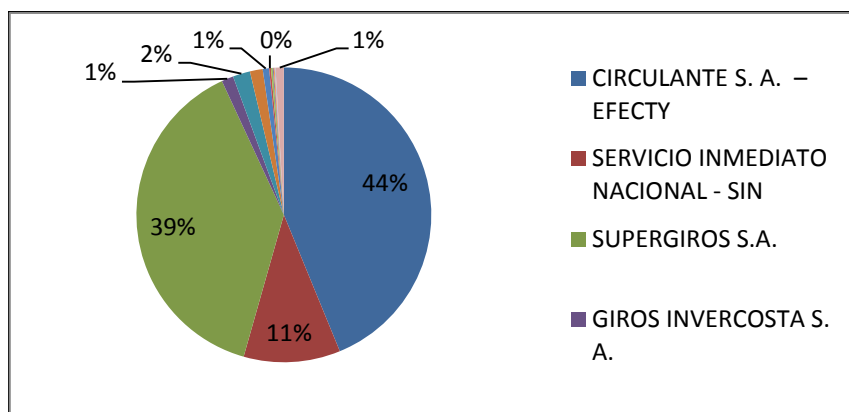


Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72.

De la revisión, de la Gráfica No. 2, se puede observar que en el año 2009 estaban operando 12 empresas, mientras que para el año 2010 eran 14 y para el año 2011 eran 15 empresas (entraron dos nuevos canales, Red Servi y Red Mía, pero se retiró Taxis Verdes). El incremento tiene su explicación principalmente en las mayores operaciones realizadas por las empresas que en 2011 concentraron el 82% del mercado, que fueron: Circulante S.A. -Efecty, que de 11,2 millones de operaciones en 2009 pasó a realizar 17,7 millones de operaciones en 2011, lo cual significó un incremento del 58%, y Supergiros, que de 4,5 millones pasó a realizar más de 15 millones de operaciones en 2011, lo que significó un incremento muy importante del 233%.

Para las demás empresas que conforman los canales aliados, sus variaciones no tienen mayor efecto dentro del total, dadas sus bajas participaciones en el mercado, con excepción de SIN que aunque tuvo un leve incremento de sus operaciones entre los años 2009 y 2010, disminuyeron en 12% para el año 2011 (algo más de 500.000 operaciones), y su participación en el mercado, de 20,4% en el año 2009 y 19,5% en el año 2010, se reduce a 10,6% en el año 2011.

**Gráfica No. 3 Participación del mercado por número de Operaciones 2011**



Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72.

Como se observa en la Gráfica No. 3, la participación del mercado por número de operaciones en el año 2011 sigue siendo fuerte en tres empresas: Circulante S.A. –Efecty (44%), Supergiros (39%) y SIN (11%) que suman entre las dos primeras el 83%.

En la Tabla No. 6, se muestra el comportamiento del sector por monto de operaciones y por canales aliados para los años 2009, 2010 y 2011.

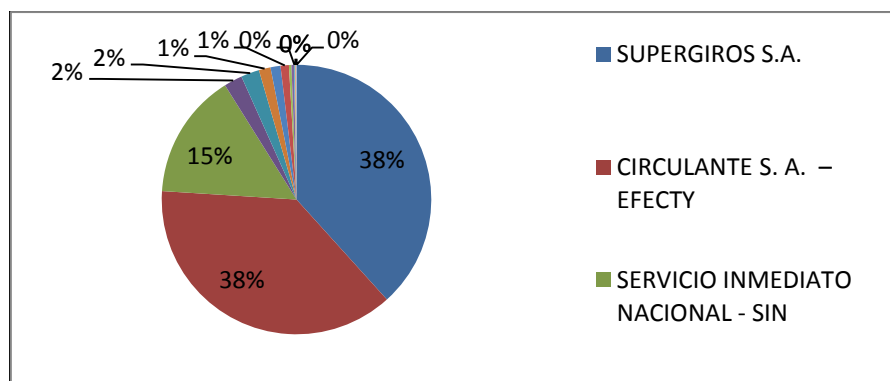
**Tabla No.6 Monto de Operaciones (Cifras en millones de pesos)**

| Canal aliado de 4-72                             | 2009             | Part. %       | 2010             | Part. %       | 2011             | Part. %       |
|--------------------------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Expreso Brasilia S.A.                            | 79.109           | 2,0%          | 84.659           | 2,0%          | 83.467           | 1,2%          |
| Circulante S.A.– Efecty                          | 1.512.366        | 38,7%         | 1.633.107        | 38,5%         | 2.602.852        | 37,7%         |
| Colombiana de giros y servicios Ltda. – Colgiros | 30.676           | 0,8%          | 19.980           | 0,5%          | 22.025           | 0,3%          |
| Envia Colvanes - Giros Envía                     | -                | 0,0%          | 553              | 0,0%          | 5.671            | 0,1%          |
| Copetran Ltda.                                   | 100.775          | 2,6%          | 113.603          | 2,7%          | 152.458          | 2,2%          |
| Giramos S.A.                                     | 111.208          | 2,8%          | 108.517          | 2,6%          | 95.727           | 1,4%          |
| Interrapidísimo S.A.                             | -                | 0,0%          | 28.226           | 0,7%          | 72.283           | 1,0%          |
| Giros Invercosta S.A.                            | 192.719          | 4,9%          | 159.436          | 3,8%          | 149.171          | 2,2%          |
| Mandacosta Ltda.                                 | 39.863           | 1,0%          | 22.365           | 0,5%          | 17.666           | 0,3%          |
| Transp. Rápido Ochoa S.A.                        | 9.730            | 0,2%          | 9.963            | 0,2%          | 8.407            | 0,1%          |
| Red integradora - Red Servi                      | -                | 0,0%          | -                | 0,0%          | 260              | 0,0%          |
| Efecty world - Red Mía                           | -                | 0,0%          | -                | 0,0%          | 800              | 0,0%          |
| Servgiros del pacifico - Gira                    | 8.923            | 0,2%          | 6.177            | 0,1%          | 7.906            | 0,1%          |
| Servicio inmediato nacional-SIN                  | 1.057.475        | 27,1%         | 1.115.971        | 26,3%         | 1.043.717        | 15,1%         |
| Supergiros S.A.                                  | 761.780          | 19,5%         | 939.649          | 22,1%         | 2.641.533        | 38,3%         |
| Taxis verdes                                     | 4.634            | 0,1%          | 3.371            | 0,1%          | -                | 0,0%          |
| <b>TOTALES</b>                                   | <b>3.909.259</b> | <b>100,0%</b> | <b>4.245.576</b> | <b>100,0%</b> | <b>6.903.942</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72.

El sector mostró en los tres años analizados incrementos totales de las operaciones del 8,6% entre 2009 y 2010 y del 62,6% entre 2010 y 2011.

**Gráfico No.4 Monto de Operaciones 2011 (Cifras en millones de pesos)**



Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72.

Se observa que las participaciones del mercado por montos de operación total por empresa presentan un comportamiento similar al que se evidencia por monto de operación en la Tabla No.

6, donde predominan tres empresas: Circulante S.A. -Efecty, Supergiros y SIN con una participación en el monto de operaciones para el 2011 de 37,7%, 38,3% y 15,1% respectivamente. Circulante S.A.-Efecty, con una participación del 37,7% en 2011, muestra ligeramente un descenso en comparación con los años 2010 y 2009; y Supergiros S.A. con el 38,3% del mercado en 2011, mostrando un incremento importante de sus operaciones con respecto a 2010 y 2009, que participaron en el mercado en 22,1% y 19,5% respectivamente.

SIN es el canal aliado con la tercera participación por montos de operaciones de giro, para 2011 muestra una participación del mercado de 15,1%, habiendo presentado una disminución en su participación en el mercado con respecto a 2010 y 2009, cuando fue del 27,1% y del 26,3%, respectivamente. Estas tres empresas concentraron el 91,1% del mercado en 2011, las otras 12 empresas no tuvieron participaciones significativas.

De otra parte, llama la atención las diferencias en las participaciones de las tres principales empresas del sector entre el total del número de operaciones y el total del monto de operaciones, lo que se explica por el monto promedio de las operaciones. Como puede observarse en la Tabla No. 7 el valor promedio de los giros, SIN tiene un promedio de giros mayor que los promedios mostrados por Circulante S.A. y por Supergiros S.A.

**Tabla No.7 Valor Promedio de los Giros (\$)**

| CANAL           | 2009    | 2010    | 2011    |
|-----------------|---------|---------|---------|
| Circulante S.A. | 135.210 | 138.275 | 147.201 |
| Sin             | 223.747 | 229.330 | 243.962 |
| Supergiros S.A. | 167.487 | 164.115 | 169.058 |

Fuente: Cálculos realizados por T&A, con base en información suministrada por el operador 4-72.

Adicionalmente, en la siguiente tabla se presenta el comportamiento mensual de los montos de operaciones de giro por empresa, para los años 2009, 2010 y 2011:

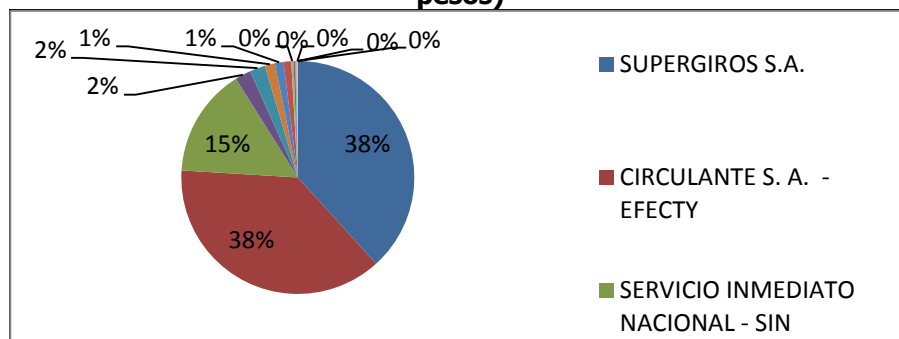
**Tabla No.8 Operaciones de Giro, Monto Promedio Mensual (Cifras en millones de pesos)**

| Canal aliado de 4 72                             | 2009    | 2010    | 2011    |
|--------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Expreso Brasilia S.A.                            | 6.592   | 7.055   | 6.956   |
| Circulante S.A. - Efecty                         | 126.031 | 136.092 | 216.904 |
| Colombiana de giros y servicios Ltda. - Colgiros | 2.556   | 1.665   | 1.835   |
| Envía Colvanes sas - giros Envía                 | -       | 46      | 473     |
| Copetran Ltda.                                   | 8.398   | 9.467   | 12.705  |
| Giramos S.A.                                     | 9.267   | 9.043   | 7.977   |
| Interrapidísimo S.A.                             | -       | 2.352   | 6.024   |
| Giros Invercosta S.A.                            | 16.060  | 13.286  | 12.431  |
| Mandacosta Ltda.                                 | 3.322   | 1.864   | 1.472   |
| Transp. Rápido Ochoa S.A.                        | 811     | 830     | 701     |
| Red integradora S.A.S. - Red Servi               | -       | -       | 22      |
| Efecty world sas - Red Mía                       | -       | -       | 67      |
| Servigiros del pacífico S.A.- Gira               | 744     | 515     | 659     |
| Servicio inmediato nacional - SIN                | 88.123  | 92.998  | 86.976  |
| Supergiros S.A.                                  | 63.482  | 78.304  | 220.128 |
| Taxis verdes                                     | 386     | 281     | -       |

Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72.

Los montos mensuales que se observan están directamente relacionados con la participación que cada empresa tenga dentro del total del sector. De esta manera, las empresas que concentran el mercado presentan los montos más significativos: Supergiros S.A., Circulante S.A., y SIN.

**Gráfica No.5 Operaciones de Giro, Monto Promedio Mensual 2011(Cifras en millones de pesos)**



Fuente: Elaborado por CRC con base en información suministrada por el operador 4-72

Del análisis presentado en la Gráfica No. 5, es claro que las cifras de volumen de operaciones (por número de operaciones y por montos de giro) para las empresas aliadas de 4-72 evidencian que se trata de un sector con alta concentración en el que las 3 empresas: Circulante S.A., Supergiros S.A. y SIN, tienen aproximadamente el 90% del mercado.

Bajo este entendido, como se desarrollará más adelante, si una empresa de estas llega a tener problemas de liquidez, inherente al desarrollo de su negocio, puede afectar al sector en general.

## 5. CONCEPTUALIZACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

Efectuada la caracterización del segmento de los servicios postales, correspondiente a los giros postales nacionales, es preciso fijar los parámetros teóricos del riesgo de liquidez asociado al mismo. En términos generales el Riesgo de liquidez es la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de cualquier entidad<sup>19</sup>. La literatura al respecto ha sido desarrollada de manera más amplia en el sector financiero, donde el riesgo de liquidez puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten a la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones pasivas, ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación.

Como se explicó en el capítulo 2º del presente documento, la Resolución 2703 de 2010 del Ministerio de TIC, en su artículo 3, establece una definición de riesgo de liquidez en la que limita el mismo a la situación de incumplimiento en el pago del giro en los puntos de atención, sin considerar en un sentido amplio la situación de riesgo de liquidez en que puede incurrir el operador como un todo, en la administración de su tesorería, es decir, la norma enmarca el riesgo de liquidez de los operadores de giros nacionales al producto de Giros Nacionales y no a las finanzas de la empresa, en esa medida el riesgo se orienta solo a los posibles problemas que puedan llevar al operador a no cumplir con el mandato de entregar un dinero a un tercero en un punto de atención, pero no al incumplimiento que pueda presentar por otras obligaciones financieras propias de la empresa como pagos de nómina, pago a proveedores y demás.

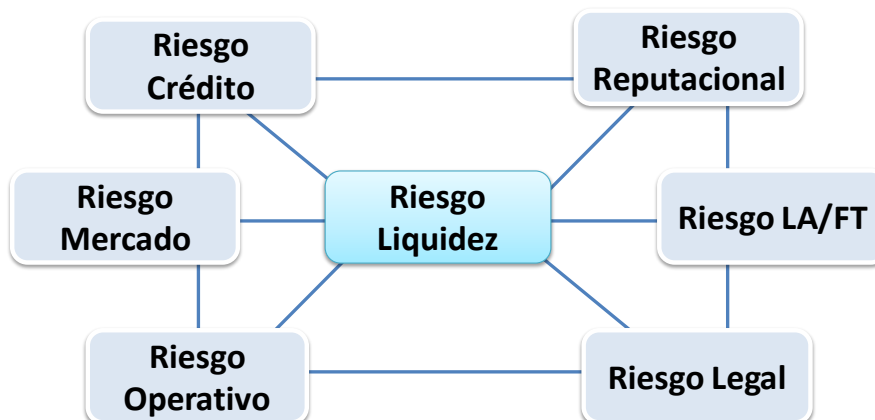
En este contexto, antes de entrar a identificar los factores que determinan el riesgo de liquidez para los operadores de giros nacionales, es importante anotar que el Riesgo de Liquidez es consecuencia directa, de la gestión integral de riesgos de una entidad. Es decir, el riesgo de liquidez no está aislado de los demás riesgos que están presentes en cualquier empresa sea esta del ámbito financiero o no.

La siguiente gráfica ilustra la relación de la gestión de riesgos en una entidad financiera:

---

<sup>19</sup> Recordemos que en la Resolución 2703 del 29 de diciembre de 2010 del Min TIC, en el Artículo 3º, adoptan una serie de definiciones que establece el límite sobre el cual se debe gestionar el riesgo de liquidez en las OSPP: "Riesgo de Liquidez: Es la posibilidad de que un Operador de Servicio Postal de Pago, entre en una situación que le impida cumplir con el mandato conferido por un usuario, de realizar un pago a una tercera persona, en cada punto de prestación del servicio, por falta de recursos líquidos."

**Gráfica No.7 Riesgo de Liquidez Derivado de la Gestión Integral de Riesgos.**



Fuente: Elaborado por T&A, con base en la revisión bibliográfica.

La gráfica anterior, muestra la fuerte relación del Riesgo de Liquidez principalmente con los riesgos de: crédito, mercado, reputacional, lavado de activos y financiación del terrorismo (la/ft), operativo y legal<sup>20</sup>.

En el sector financiero, el Riesgo de Liquidez es un riesgo “derivado”, en el sentido que es el resultado de causas particulares, tales como, deterioro de la percepción de calidad crediticia, confianza, riesgo operativo, o, de mercado (disrupción en mercados, riesgo país, operación de los sistemas de pagos) o de información asimétrica (pérdida de confianza inducida).

A diferencia del sector financiero los problemas de liquidez de los operadores de giros nacionales están relacionados en su gran mayoría con incumplimientos derivados de problemas operativos del giro en los puntos de atención. En este sentido, los riesgos de liquidez son una consecuencia de problemas surgidos en la administración o gestión de otros riesgos que lleven a no cumplir con un giro. El surgimiento de un evento de cualquiera de estas causas particulares puede implicar un problema de liquidez en los puntos de atención de los operadores de giros nacionales.

### 5.1. Identificación de los Riesgos de Liquidez

El riesgo de liquidez en forma general es la contingencia de que la empresa incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales<sup>21</sup>. Sin embargo el riesgo de liquidez en el contexto de la operación del Servicio Postal de Pago, es cualquier situación que impida cumplir con el mandato conferido por un usuario, de realizar un pago a una tercera persona, en cada punto de prestación del servicio, por falta de recursos líquidos. Para tal efecto resulta necesario realizar una identificación de los riesgos que afectan en general a los operadores de giros nacionales, de acuerdo con las operaciones autorizadas en su objeto social y en función del esquema de operación.

Entre los eventos que puede generar situaciones de riesgo de liquidez para los operadores de giros nacionales en la prestación del servicio postal de pago están:

- Incumplimiento en la prestación del servicio postal de pago por parte del operador habilitado.

<sup>20</sup> La definición de estos tipos de riesgo están en el Glosario. Anexo 1

<sup>21</sup> Ver Anexo 1

Este riesgo se refiere a la posibilidad de incumplimiento en la que puede incurrir el operador habilitado, derivada de problemas en la situación de liquidez estructural del operador mismo.

- Incumplimiento en la prestación del servicio postal de pago por parte de un canal aliado. Este riesgo se refiere a la posibilidad de incumplimiento en la que puede incurrir el canal aliado, derivado de problemas en la situación de liquidez estructural del canal mismo. Este incumplimiento representa un riesgo de liquidez para el operador habilitado ya que éste es el último responsable en la prestación del servicio.
- Incumplimiento en el pago de giros en el punto de atención. Este riesgo se refiere a la posibilidad de incumplimiento de pago de un giro postal en el punto de atención derivados de la materialización de un evento de riesgo operativo, como por ejemplo:
  - i. La falla en las comunicaciones o falla en los aplicativos del operador que impida la transmisión de una orden de pago al punto de destino.
  - ii. Fallas en el diseño del proceso de distribución de efectivo a los diferentes puntos de atención que conforman la red y por tanto, se incumple el pago oportuno de giros postales.
  - iii. Falta de o fallas en el diseño de los planes de continuidad de negocio.
  - iv. La materialización de un fraude externo como puede ser el hurto al transportador de valores o en el punto de atención, que impide el cumplimiento oportuno de pago de un giro postal.
  - v. La materialización de un evento externo que obligue al cierre temporal del punto de atención de destino del giro.

En términos generales, el esquema de operación supone un extraordinario esfuerzo para garantizar la liquidez en los correspondientes puntos de atención, esto es, mantener efectivo disponible y suficiente para cumplir con todos los giros postales recibidos y ordenados en los tiempos que la ley establece.<sup>22</sup>

Incumplimiento del operador del servicio en mantener la disponibilidad de recursos a favor del usuario destinatario o del remitente por giros no reclamados o de giros declarados en rezago. Este riesgo contempla la posibilidad de incumplir el pago de giros que no se pagaron en la fecha de imposición del mismo, a los que nos referiremos como aquellos que no se pagan en  $t=0$ , donde  $t$  es el tiempo dado en días<sup>23</sup>.

## **5.2. Criterios para establecer el Fondo de Liquidez**

Para determinar el fondo de liquidez que aplicará a los operadores de giros nacionales, se investigó el esquema de operación de giros postales y tras las reuniones sostenidas con el operador oficial y algunos de sus canales aliados, se identificaron nueve criterios que se describen a continuación.

### **5.2.1. Monto anual de las operaciones de pago del sector**

---

<sup>22</sup> El efectivo deberá estar disponible en el punto de atención en un plazo no superior a un día hábil para el 99% de los giros postales, y como máximo dos días hábiles para el 1% Resolución 3095 de 2011

<sup>23</sup>  $t = 0$  indica que el giro se pagó el mismo día de su imposición, y,  $t = 2$  indica que el giro se pagó dos días después de la fecha de imposición.

Esta variable corresponde al monto total de la operación de giros postales en todo el sector para un año. La fuente actual de esta información es SPN, único operador habilitado en el momento, según el cual este segmento pasando de \$3.9 billones en el 2009 a \$6,9 billones, a diciembre de 2011<sup>24</sup>.

Del análisis del comportamiento del mercado de giros nacionales para 2009, 2010 y 2011, que se desarrolló en el capítulo No 4, se puede deducir que se trata de un mercado altamente concentrado, donde más del 90% de las operaciones está en manos de las empresas Circulante S.A.- Efecty, Supergiros S.A. y SIN (Sólo las dos primeras empresas concentraron el 82% del mercado en 2011).

### **5.2.2. Porcentaje de giros que no se pagan en la fecha de imposición**

Esta variable se define como el porcentaje de operaciones de giros que no se pagan en  $t=0$ . La importancia de esta información radica, como más adelante se indica, en que dada la naturaleza de los giros postales como operaciones que exigen seguridad e inmediatez, los recursos que no se pagan en el mismo día en que se origina la operación, quedan en posesión del operador de giros nacionales y suponen, desde la óptica del riesgo de liquidez, una obligación de la empresa que debe estar disponible para cuando el destinatario se presente para su cobro. Por tanto, resulta de natural importancia que el regulador proteja estos recursos para los usuarios del sector de giros postales.

### **5.2.3. Número de puntos de atención de un Operador de giros nacionales**

Este criterio se refiere al número de puntos de atención<sup>25</sup> a través de los cuales el OSPP presta el servicio de giros postales.

Actualmente, SPN en su calidad de operador oficial, es el único habilitado por el Ministerio de TIC para ofrecer servicios de pago postal. Opera a través de su red postal en 150 puntos de atención y a través de la red postal de los aliados y partícipes que a junio de 2012, cuenta con aproximadamente 10.368 puntos de atención.

Se observa que entre mayor sea el número de puntos de atención de un operador, mayor será la exigencia operacional para administrar y mantener recursos de efectivo suficientes en los puntos de atención para cumplir con el mandato del giro postal. Esto implica a su vez, un mayor riesgo de liquidez para su operación de giro postal.

### **5.2.4. Número de niveles en la red postal**

Esta variable tiene en cuenta si el operador usa una red de puntos de atención propia y/o permite otros niveles de redes de colaboración como son hoy los canales aliados para SPN, o, si se extiende más esa red comercial hasta la red de partícipes. Este criterio es importante porque, como se describió en la identificación del riesgo de liquidez, la responsabilidad última de toda la operación recae en el operador habilitado y no en las empresa es que apoyen su operación comercial.

Para efectos del riesgo de liquidez de un operador de giros nacionales, la prestación del servicio de giro postal a través de una red propia supone una integración y monitoreo de puntos de atención de forma directa y un mayor dominio sobre la operación, que cuando se tiene un convenio para el uso de la red de oficinas de otro establecimiento de comercio, en donde, no hay una relación

---

<sup>24</sup> ver Tabla No.5 Monto de Operaciones, Fuente: CRC y 4 – 72

<sup>25</sup> Se entiende por puntos de atención todas las oficinas donde se imponen y/o reclaman giros, que hacen parte de la red postal del Operador habilitado, de sus canales aliados y/o de la red partícipe.

directa y subordinada, sino una relación comercial y contractual y donde el servicio postal de pagos es complementario a las otras líneas de negocio que el canal aliado y/o el partícipe ofrezca.

### **5.2.5. La diversidad de productos y líneas de negocio de la empresa**

Como se ha señalado, y tal como lo reconoce la Ley 1369 de 2009, un operador de giros nacionales, en general, desarrolla el producto de giros postales mediante el aprovechamiento de su red postal, red utilizada para servicios postales propiamente dichos.<sup>26</sup>

En la actualidad se observa que la mayoría de las empresas aliadas de SPN, prestan el servicio de giros postales de pago de manera complementaria a otra u otras actividades que no constituyen servicios postales, tales como: juegos de chance y azar, droguerías, supermercados, recaudo de servicios públicos y privados, transporte de pasajeros, transporte de carga, entre otros.

Para efectos del riesgo de liquidez de un operador de giros nacionales, esta circunstancia es relevante pues el riesgo de liquidez asociado al producto giro postal en una empresa que maneja ese único producto no es el mismo de una empresa que promueve múltiples líneas de negocio y productos. Si bien es cierto que un producto o servicio asociado, como por ejemplo un punto de juegos de azar, puede "dar liquidez" al producto de giro postal de pago, también es cierto que la liquidez ofrecida por la operación del giro postal de pago puede ser usada para dar liquidez a los otros productos, y allí es donde radica el "riesgo" de liquidez que se debe proteger desde el punto de vista de regulación prudencial.

### **5.2.6. Separación Contable**

La separación contable se refiere al requerimiento previsto en la Resolución CRC 3774 de 2012 de la CRC, que exige a los operadores de giros nacionales y a los terceros con los que se tienen convenios, lleven una contabilidad separada para el producto de giros postales de pago. Información que deberán reportar con periodicidad semestral y que el primer período de información corresponderá al segundo semestre del año 2013, debiendo reportarse el último día hábil del mes de abril de 2014.

El hecho de manejar una separación contable para todos los productos que un operadores de giros nacionales ofrece, es considerado un control muy importante para mitigar el riesgo de liquidez, pues permite evaluar el desempeño, en términos financieros y de operación, de todas las líneas de negocio en forma individual. En caso de que una línea de negocio en particular fuere deficitaria, este sistema contable lo detectaría y permitiría anticipar el riesgo de contagio a los otros productos.<sup>27</sup>

### **5.2.7. Herramientas tecnológicas y sistemas de información**

El operador habilitado y su red de aliados deben contar con una herramienta tecnológica que les permite conocer, en tiempo real, la información de operaciones de giros en cada punto de atención que conforma la red propia y en algunos casos, los de la red de partícipes.

<sup>26</sup> El numeral 2. del Artículo 3º de la Ley 1369 de 2009 define los Servicios Postales diciendo que estos "(...) consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa."

<sup>27</sup> La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la expedición de la Resolución CRC 3774 de 2012, "Por la cual se definen los términos del esquema de contabilidad separada que deben llevar los Operadores de Servicios Postales de Pago y se dictan otras disposiciones", publicada en el Diario Oficial No. 48.486 del 9 de julio de 2012. Para más información ver <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=63537>

La herramienta tecnológica les debe permitir establecer medidas de control como bloquear la recepción de operaciones cuando se observa la imposibilidad de cumplir con un giro por falta de recursos, cuando los puntos de atención excedan los límites superiores o inferiores de efectivo que pueden mantener, o cuando el usuario aparece en una lista restrictiva, entre otras.

Por lo anterior, la infraestructura tecnológica, si bien es difícil de valorar, debe ser un elemento esencial dentro de los Sistemas de Administración de Riesgos, considerando que es una característica del servicio, la inmediatez del giro postal, orientado básicamente a que el pago esté disponible el mismo día de imposición del giro. En ese contexto resulta primordial para controlar riesgos, incluido el riesgo de liquidez contar con herramientas tecnológicas y sistemas de información adecuados para tal fin.

#### **5.2.8. Utilización de esquemas de base de caja diaria**

El concepto de base de caja (BC) diaria de un punto de atención se utiliza para referirse al efectivo mínimo que debe mantener disponible en caja para la operación de giros postales durante el día. Un aspecto fundamental para los operadores de giros nacionales es la correcta determinación del monto de la base de caja para cada uno de los puntos de atención (Ver Anexo 2).

En la actualidad cada empresa tienen estipulada una base mínima de efectivo en caja para iniciar las operaciones de giro diariamente y algunos cuentan con medidas para controlar su monto en tiempo real y en caso de ser necesario, recomponerla. Por tal motivo un aspecto importante es la metodología de asignación o definición de los montos de la base de caja para cada punto de atención, para la cual se han relacionado unos criterios técnicos que de cumplirse en su totalidad, permitirán un mayor control frente a la exposición al riesgo de liquidez de un operador de giros nacionales.

#### **5.2.9. Indicadores de peticiones, quejas y reclamos**

Las estadísticas de peticiones, quejas y reclamos, constituyen una fuente importante de información respecto a los incumplimientos y es una variable muy importante para la prevención del riesgo de liquidez, es así como mediante la Resolución CRC 3038 de 2011, se definió el marco regulatorio para la protección de los usuarios de los servicios postales con la Resolución CRC 3095 de 2011, se definió el régimen de calidad para el servicio Postal el cual se articula con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales y con la expedición de la Resolución CRC 2959 de 2010, donde se estableció el reporte que deben realizar los diferentes actores postales en relación con el tema de protección a usuarios de los servicios postales.

### **6. CONSTITUCIÓN DEL FONDO DE LIQUIDEZ PARA LOS OPERADORES DE GIROS NACIONALES**

#### **6.1. Fondo de Liquidez para los Operadores de Giros Nacionales**

En desarrollo del artículo 7° de la Resolución 2703 de 2010, expedida por el Ministerio de TIC, todo operador de servicios postales de pago deberá constituir un fondo de liquidez, el cual deberá ser permanente durante todo el tiempo en que preste el servicio postal de pago.

En consideración a lo anterior, este modelo va encaminado a que cada operador habilitado y sus aliados que no cumplan los requerimientos mínimos operacionales autorizados en su objeto social y en función de su esquema de operación y que no solventen los riesgos que afectan en general a los

operadores de giros nacionales que se evidencian en la sección anterior. Tendrán que individualmente constituir y administrar su propio fondo de liquidez y no la constitución de un fondo de liquidez dentro de un esquema colectivo.

El monto del fondo de liquidez que cada operador deba constituir, se determinará de acuerdo con las condiciones que se explican en esta sección. El Fondo de Liquidez (FL) de un operador de giros nacionales está constituido por dos partes:

$$FL = FLB + FLA$$

Donde:

(FL) es valor de Fondo de Liquidez del operador de giros nacionales,  
(FLB) es el valor del Fondo de Liquidez Básico que depende del monto y número de operaciones y  
(FLA) es el valor del Fondo de Liquidez Adicional que depende de su operatividad<sup>28</sup>.

No obstante, previamente conviene presentar la clasificación de los operadores de giros nacionales a partir de la segmentación de mercado, proveniente del análisis de las cifras sectoriales.

## 6.2. Clasificación de los Operadores de Giros Nacionales

Teniendo en cuenta los tipos de empresas que hoy prestan el servicio de giros de giros nacionales y en desarrollo de los diferentes contratos suscritos con SPN, y a partir de cifras de las transacciones del sector a diciembre de 2011. Se debe tener en cuenta, para diferenciar un tipo de entidad en este sector, las siguientes variables:

- i. Monto anual de operaciones
- ii. Número de operaciones anuales
- iii. Número de puntos de atención (red propia o con convenio), y,
- iv. Número de municipios que atiende

En la siguiente tabla se puede observar el valor de estas cuatro variables, para cada uno de los canales aliados, consolidado para el año 2011.

**Tabla No.9 Variables utilizadas para determinar el fondo de liquidez**

| Empresa              | Nº Operaciones | Montos Totales de Giros (\$Mill.) | Puntos de Atención (*) | Número de Municipios Atendidos |
|----------------------|----------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Supergiros S.A.      | 15,625,005     | 2,641,533                         | 3911                   | 753                            |
| Circulante S.A.      | 17,682,278     | 2,602,852                         | 2299                   | 664                            |
| Sin                  | 4,278,192      | 1,043,717                         | 722                    | 516                            |
| Copetran Ltda.       | 757,001        | 152,458                           | 336                    | 157                            |
| Giros Invercosta     | 515,548        | 149,171                           | 442                    | 167                            |
| Giramos S.A.         | 300,163        | 95,727                            | 348                    | 157                            |
| Expreso Brasilia     | 558,558        | 83,467                            | 208                    | 70                             |
| Interrapidísimo S.A. | 350,227        | 72,283                            | 1006                   | 668                            |
| Colgiros             | 81,325         | 22,025                            | 39                     | 37                             |
| Mandacosta Ltda.     | 72,991         | 17,666                            | 32                     | 13                             |

<sup>28</sup> Para ver más detalladamente y con un ejemplo la constitución del fondo ver Anexo 3

|                           |                   |                      |               |     |
|---------------------------|-------------------|----------------------|---------------|-----|
| Transp. Rápido Ochoa      | 57,146            | 8,407                | 82            | 46  |
| Gira-Servigios del pco    | 22,761            | 7,906                | 183           | 71  |
| Giros Envía Colvanes      | 26,736            | 5,671                | 314           | 73  |
| Efecty world-Red Mía      | 4,305             | 800                  | 411           | 126 |
| Red Servi                 | 559               | 260                  | 35            | 11  |
| <b>TOTALES DEL SECTOR</b> | <b>40,332,795</b> | <b>6,903,942,484</b> | <b>10,368</b> |     |

Fuente: Elaborado por T&A, con base en información suministrada por el operador 4-72

(\*) Este dato corresponde a cifras con corte al mes de junio de 2012.

Con base en lo antes expuesto, se presenta a continuación la clasificación de los operadores de giros nacionales en cuatro tipos de empresas:

#### 6.2.1. Operador de Giros Nacionales Tipo A:

Son empresas que cumplan con al menos tres de las siguientes características:

- Monto total de pagos anuales en SMMLV: mayor o igual a 4 millones de SMMLV.
- Número de operaciones de giro anuales: mayor o igual a 15 millones.
- Número de puntos de atención (red propia o con convenio): mayor o igual a 1.000.
- Número de municipios que atiende: mayor o igual a 500.

#### 6.2.2. Operador de Giros Nacionales Tipo B

Son empresas que cumplan con al menos tres de las siguientes características:

- Monto anual de operaciones en SMMLV: mayor o igual a 2.2 millones de SMMLV.
- Número de operaciones anuales: mayor o igual a 5 millones.
- Número de puntos de atención (red propia o con convenio): mayor o igual a 700.
- Número de municipios que atiende: mayor o igual a 300.

#### 6.2.3. Operador de Giros Nacionales Tipo C

Son empresas que cumplan con al menos tres de las siguientes características:

- Monto anual de operaciones en SMMLV: mayor o igual a 900.000 SMMLV.
- Número de operaciones anuales: mayor o igual a 1 millón.
- Número de puntos de atención (red propia o con convenio): mayor o igual a 300.
- Número de municipios que atiende: mayor o igual a 100.

#### 6.2.4. Operador de Giros Nacionales Tipo D

Son empresas que no cumplan con los requerimientos de alguno de los tres tipos de operadores anteriores. Corresponderá a las empresas más pequeñas del sector.

La siguiente tabla resume las características de los cuatro tipos de operadores propuestos:

**Tabla No.10 Tipos de Operadores Propuestas**

| Entidad | Monto Anual de Operaciones<br>(dado en SMMLV) | Número de Operaciones<br>Anuales | Número de Puntos<br>de Atención | Número de<br>Municipios |
|---------|-----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| TIPO A  | ≥ 4,000,000                                   | ≥ 15,000,000                     | ≥ 1,000                         | ≥ 500                   |
| TIPO B  | ≥ 2,200,000                                   | ≥ 5,000,000                      | ≥ 700                           | ≥ 300                   |

|        |                                                            |             |       |       |
|--------|------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------|
| TIPO C | ≥ 900.000                                                  | ≥ 1,000,000 | ≥ 300 | ≥ 100 |
| TIPO D | Empresa que no aplica para ser definida como tipo A, B o C |             |       |       |

Fuente: Elaborado por T&A

Como se verá en la siguiente sección, que contiene la formulación de la constitución del fondo de liquidez, esta clasificación es importante por las variaciones y criterios que se aplican en la formulación, pues los riesgos de entidad con un tamaño pequeño, en términos de monto de pagos y volumen de operaciones anuales, que no es el mismo de una entidad grande. La formulación así lo refleja en la sección siguiente y la regulación debe reflejar también estas diferencias.

### 6.3. Criterios para determinar el monto mínimo del Fondo de Liquidez Básico (FLB)

Dado que la esencia de la gestión del riesgo de liquidez en la operación de servicios de giros nacionales es evitar el incumplimiento en el pago del giro postal, el propósito del fondo de liquidez (FL) es el de mitigar ese riesgo de incumplimiento, buscando proteger los recursos recibidos en la operación de giro.

Del universo de recursos, aquellos provenientes de las operaciones que no se pagan en la misma fecha de imposición del giro, o sea que se pagan en  $t > 0$ , resultan más expuestos al riesgo de incumplimiento por cuanto son recursos de efectivo que pasan a ser administrados por el operador de giros nacionales por más de un día, y que implican un mayor riesgo operativo y de liquidez, por la necesidad de mantener los dineros disponibles en el punto de atención (PA) hasta que el usuario destinatario se presente, o deba ser devuelto a su origen.

El porcentaje de giros que se pagan en  $t > 0$  y el monto anual de operaciones de pago son las variables que se tienen en cuenta para establecer las condiciones del Fondo de Liquidez Básico (FLB) de un operador de giros nacionales.

Estas variables son:

- Monto que está en función del promedio diario de los giros postales que no se pagan en  $t = 0$ , que llamaremos FL1.
- Monto que está en función al monto total mensual de operaciones de giro postal, que llamaremos FL2.

El monto mínimo que el operador de giros nacionales debe mantener como FLB se define en la siguiente fórmula:

$$FLB = FL1 + FL2$$

Donde:

- FLB: Fondo de Liquidez Básico  
 FL1: Monto del Fondo de Liquidez asociado a las operaciones de giro postal que se cumplen en  $t > 0$   
 FL2: Monto del Fondo de Liquidez asociado al monto de operaciones totales de giro postal

En el cálculo para determinar el valor de las variables FL1 y FL2, se ha tenido como referencia el monto del Fondo Propio Patrimonial (FPP) previsto en la Resolución MINTIC 2702 de 2010<sup>29</sup>, que

<sup>29</sup>Ver

[http://www.mintic.gov.co/images/documentos/normatividad/normativa\\_servicios\\_postales/postales\\_de\\_pago/resolucion\\_2702.pdf](http://www.mintic.gov.co/images/documentos/normatividad/normativa_servicios_postales/postales_de_pago/resolucion_2702.pdf)

define el monto patrimonial mínimo para poder operar los servicios postales de pago. Lo que proyecta esta norma es que a partir del año 2015, los operadores de giros nacionales deben mantener un FPP igual al máximo de los siguientes dos valores: (i) 11.654 SMMLV, o, (ii) el 4% de la duodécima parte del volumen total de pagos del año anterior.

Usando como referencia esta norma para los 4 tipos de entidades y a manera de ejemplo los montos del FPP traídos a valor presente del año 2012, serían los siguientes:

**Tabla No.11 Tipos de Operadores**

| (\$Millones) |        |
|--------------|--------|
| Operador     | FPP    |
| Tipo A (*)   | 10,000 |
| Tipo B       | 6,608  |
| Tipo C       | 6,608  |
| Tipo D       | 6,608  |

Fuente: Elaborado por T&A

(\*) Este valor se calculó bajo el supuesto de que la entidad realizó un monto total de pagos de \$3 billones, durante el último año.

Estos valores de los FPP serán usados como referencia para validar los posibles montos del FL, por tipo de entidad.

### 6.3.1. Definición de FL1

FL1 es el monto del Fondo de Liquidez Básico asociado a operaciones de giro postal que el operador de giros nacionales no paga el mismo día de apertura del giro. Se define en la siguiente fórmula:

$$FL1 = Q * P1$$

Donde:

FL1: Monto del Fondo de Liquidez asociado a las operaciones de giro postal que se pagan en  $t > 0$ .

Q: Es el promedio diario del último año del monto de giros postales que se pagan en  $t > 0$ , que se calcula de la siguiente manera:

$$Q = \frac{VOA}{365} * P_0$$

Donde:

VOA: Valor total de las Operaciones de giro postal realizadas durante el último año por el operador de giros nacionales.

$P_0$ : corresponde al porcentaje promedio de operaciones que no se pagan en la misma fecha de imposición del giro<sup>30</sup>.

$P_1$ : Es el número de veces que se va a tener en cuenta el monto promedio diario de giros pagados en  $t > 0$ . Este multiplicador se determina por tipo de entidad de acuerdo con la siguiente tabla:

<sup>30</sup>  $P_0$  que corresponde al porcentaje promedio de operaciones que no se pagan en la misma fecha de imposición del giro. Este indicador es un promedio entre el monto de giros que se pagan en  $t > 0$  y el monto de pagos totales. Este indicador se debe ajustar trimestralmente para reflejar la realidad del mercado de Ossp. Ese porcentaje se calcularía de la siguiente forma:

$$P_0 = \frac{\sum \text{Monto de giros que se pagan en } t > 0}{\sum \text{Monto de Pagos Totales}}$$

**Tabla No.12 Multiplicador que depende del monto promedio diario de giros pagados en  $t > 0$ .**

| Tipo de operador de giros nacionales | $P_1$ |
|--------------------------------------|-------|
| Tipo A                               | 1.00  |
| Tipo B                               | 1.00  |
| Tipo C                               | 1.25  |
| Tipo D                               | 1.75  |

Fuente: Elaborado por T&A, 2012

De otro lado, la variable  $P_1$  es un factor multiplicador para  $Q$ , que corresponde al número de veces que se va a tener en cuenta el monto promedio diario de giros pagados en  $t > 0$ . Para las entidades tipo A y B, se propone un valor de 1.00. Para las entidades tipo C y D, se propone un multiplicador de 1.25 y 1.75, respectivamente. Esta diferencia se explica en razón de los volúmenes totales de pago manejados por las entidades tipo A y B, los cuales son significativamente mayores a los volúmenes de las entidades tipo C y D.

### 6.3.2. Definición de FL2

El otro componente del Fondo de Liquidez Básico (FLB) es FL2 que representa el monto del Fondo de Liquidez asociado al monto promedio mensual del total de operaciones de giro postal, realizadas por el operador de giros nacionales durante el último año. Se define de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FL2 = M * P2$$

Donde:

- FL2: Monto del Fondo de Liquidez asociado al monto de operaciones totales de giro postal durante el último año.
- M: Es el monto promedio mensual de los giros postales realizados por el operador de giros nacionales, durante el último año.
- P2: Es el porcentaje de M que se va a tener en cuenta para determinar FL2. Este porcentaje se determina por tipo de entidad, de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla No.13 Porcentaje de M por tipo de entidad**

| Tipo de OSPP | P2    |
|--------------|-------|
| Tipo A       | 0.40% |
| Tipo B       | 0.40% |
| Tipo C       | 0.50% |
| Tipo D       | 0.75% |

Fuente: Elaborado por T&A

Como se desprende de la anterior fórmula, FL2 está en función del volumen promedio de giros mensuales pagados por el operador de giros nacionales durante el último año. Esta misma referencia fue utilizada para determinar el Fondo Propio Patrimonial (FPP) como un capital en riesgo que respalda la operación de un OSPP y contribuye a mitigar los riesgos de todo tipo

asociados a la operación del OSPP y no es un mecanismo adecuado de mitigación del riesgo de liquidez, por cuanto la mayoría de rubros que componen dicho fondo son poco líquidos<sup>31</sup>.

Los valores o porcentajes para P2, parten de un 0.40% del monto total de pagos promedios mensuales del último año para la entidad tipo A y se va incrementando hasta llegar al 0.75% para las entidades tipo D. Esto se explica igual que para la variable P1, en virtud del mayor volumen de pagos anuales y consecuentemente, de los montos de efectivo recibidos y pagados.

El porcentaje de 0.40% es para el P2 de las entidades tipo A y tipo B, corresponde a la décima parte del porcentaje del monto total de pagos promedios mensuales, que la ley ha fijado como mínimo para determinar el FPP de un OSPP, a partir del año 2015.

En conclusión el FLB es necesario por cuanto el negocio de un operador de giros nacionales requiere alta liquidez, maneja una importante rotación de efectivo y limitados y estrechos tiempos de respuesta (entre 1 y 2 días hábiles) para cumplir una operación y por lo tanto, se hace necesario para controlar y mitigar verdaderamente el riesgo de liquidez.

### 6.3.3. Criterios para determinar el monto mínimo del Fondo de Liquidez Adicional (FLA)<sup>32</sup>

Tomando como base la evidencia de las cifras y la Directiva 2007-64 de la Comisión Europea se ha observado que se debe considerar un Fondo de Liquidez Adicional (FLA) para aquellas entidades que presentan unas circunstancias particulares de mayor riesgo y por tanto, se propone una mayor exigencia en el valor del fondo de liquidez que debe constituir.

En efecto, este Fondo de Liquidez Adicional se podría definir como un "colchón financiero"<sup>33</sup> por el mayor riesgo de liquidez que una entidad presenta, en función de los siguientes dos aspectos generales:

<sup>31</sup> El Fondo Propio Patrimonial está conformado por los siguiente rubros contables: Capital pagado; reserva legal, estatutaria y ocasional; revalorización del Patrimonio; utilidades del ejercicio en curso; y el valor total de dividendos decretados en acciones.

<sup>32</sup> La Directiva 2007-64 de la Comisión Europea, al establecer los montos de capital mínimo de un entidad de pago (en Colombia sería el equivalente a una OSPP) dispone que el monto mínimo exigible puede incrementarse hasta en un 20% adicional "sobre la base de la evaluación de los procesos de la gestión del riesgo, de la base de datos de los riesgo de pérdida y de los mecanismos de control interno de la entidad de pago". Los porcentajes aplicables en esta Directiva de acuerdo con los rangos por volúmenes de pago son:

| Porcentaje aplicable a la duodécima parte del volumen de pagos (VP) | Volumen de pagos (en EUR)                 |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 4,0 %                                                               | hasta los 5 millones EUR                  |
| 2,5 %                                                               | entre 5 millones EUR y 10 millones EUR    |
| 1 %                                                                 | entre 10 millones EUR y 100 millones EUR  |
| 0,5 %                                                               | entre 100 millones EUR y 250 millones EUR |
| 0,25%                                                               | por encima de 250 millones EUR            |

Ni las normas ni los estudios relacionados de la Comunidad Europea dicen como definieron esos porcentajes. La propuesta relacionada con el Fondo de Liquidez Adicional (FLA) toma este criterio de la Comunidad Europea, justamente ante la evidencia del mayor riesgo de liquidez en la operación de giro postal en Colombia, y que a través de las variables X3, X4 y X2, y el factor K, que se definen en esta sección.

<sup>33</sup> Este término "colchón financiero" de acuerdo con Basilea III hace referencia a la obligación de los bancos a aumentar sus reservas de capital para protegerse de posibles caídas, construyendo gradualmente entre 2016 y 2019, dos "colchones de capital" con el fin de que estos pudieran ser utilizados en futuros tiempos de crisis: Colchón de conservación de capital (será equivalente al 2,5% de los activos ponderados por riesgo) y un colchón de capital anticíclico de alta calidad ( que será entre el 0% y el 2,5% y que dependerá del nivel de capitalización de mercado y tiene por objeto proteger el sistema bancario en los períodos de expansión del crédito )

- i. La certificación del cumplimiento del sistema de administración de riesgos, del sistema de control interno y de la generación de información periódica relacionada con el negocio, y,
- ii. La forma en que el OSPP administra la red de Puntos de Atención (PA) y los productos que ofrece.

A continuación se explican en detalle cada uno de estos aspectos.

#### **6.3.3.1. La certificación del cumplimiento del sistema de administración de riesgos, del sistema de control interno y de la generación de información periódica**

Este primer aspecto se refiere específicamente a la certificación del cumplimiento del sistema integral de riesgos y control. Esto significa que el operador de giros nacionales y su canal de aliados deberá cumplir con la implementación y continuo monitoreo y actualización de los sistemas de administración de riesgos y el sistema de control interno, como consecuencia de la evolución en el negocio, cambios en el volumen de operaciones de giro postal, implementación de nuevas líneas de negocio o productos, cambios en la estructura organizacional, modificación del esquema de operación, cambios en la ley o en la reglamentación, que tengan un impacto en la operación de la entidad.

Para que un operador de giros nacionales y su canal de aliados cumplan con lo anterior, lo que debe hacer periódicamente es identificar, medir, controlar y monitorear sus riesgos, en un todo de acuerdo con los lineamientos de la reglamentación vigente.

Esta situación de cumplimiento de los sistemas de administración de riesgo operativo y de liquidez, debe certificarse cada seis meses mediante validación efectuada por el Revisor Fiscal o, de no contar con este órgano de control, por una firma de consultoría especializada en administración de riesgos, en la que se manifieste el grado de cumplimiento. En este sentido, un sistema de administración de riesgos puede cumplir con algunas de las etapas ya mencionadas, pero incumplir en otras. Es decir, el sistema puede contemplar una adecuada identificación de los respectivos riesgos de un sistema y estar ajustado cuando se hayan implementado nuevos productos, pero en cualquiera de las otras tres etapas (medición, control o monitores) puede evidenciar fallas. Como por ejemplo, que en la etapa del monitoreo las instancias determinadas en la organización para recibir unos reportes con información oportuna, no los estén recibiendo porque no se están produciendo. Por lo tanto, dependiendo de la importancia de las fallas en el sistema de administración de riesgos, el revisor fiscal o el experto, deberán calificar el nivel de cumplimiento.

Específicamente, en la supervisión y cumplimiento del fondo de liquidez, resulta de especial importancia en un esquema de control de riesgos que los operadores de servicios postales de pago efectivamente cumplan con los requerimientos de separación contable y el régimen de reporte de información establecidos en las Resoluciones 3774 del 2012 y 2959 de 2010 de la CRC.

El cumplimiento de estas normas de control y requerimientos de información están relacionadas directamente con el control de la gestión financiera y operativa del operadores de servicios postales de pago, y son las que más pueden impactar su nivel de riesgo de liquidez residual<sup>34</sup>.

La propuesta de incluir este aspecto para definir el Fondo de Liquidez Adicional no está incluyendo el SARLAFT por considerar que son los sistemas de administración de riesgos operativo y de liquidez y el sistema de control interno, los que en mayor medida pueden impactar en el riesgo de liquidez y dependiendo de su fortaleza y actualización, contribuyen a mitigar su materialización.

---

<sup>34</sup> Se define "Riesgo Residual" como el Riesgo Inherente menos los controles implementados, por oposición al Riesgo Inherente que en su medición, no tiene en cuenta los controles implementados.

### **6.3.3.2. Esquema de Operación del operador de giros nacionales**

El segundo aspecto a considerar como elemento en la definición del FLA, tiene que ver con la forma en que opera el operador de giros nacionales. Aquí son tres las variables que se consideran relevantes:

- i. Número de productos o líneas de negocio diferentes a los servicios postales del operador de giros nacionales.
- ii. Número de niveles que utilice el operador de giros nacionales para desarrollar su operación comercial.
- iii. Definición de la Base de Caja para los Puntos de Atención.

### **6.3.3.3. Productos o líneas de negocio diferentes a los servicios de giros nacionales**

Cuando un operador de giros nacionales comercializa productos o servicios adicionales al giro postal de pagos se pueden presentar casos o momentos en que esos productos o servicios adicionales tienen excedentes de flujo de efectivo y pueden brindar liquidez a las operaciones de giro postal.

Pero también es cierto que la liquidez obtenida del producto giro postal (de la base de caja o de la recepción de dineros por imposición de órdenes de giros) puede ser utilizada por una entidad para atender obligaciones derivadas de otros productos. Por esto cuando hay multiplicidad de productos ofrecidos por un operador de giros nacionales, existe un mayor riesgo en el manejo del efectivo y por ende una mayor posibilidad de incumplimiento de pago de un giro en un PA.

Adicionalmente, es claro que administrar más de un producto implica un mayor riesgo operativo y de riesgo de liquidez para un operador de giros nacionales. En la medida en que debe tener diferentes procedimientos para gestionar los productos, diferentes tipos de control, y realizar separación contable, entre otras.

### **6.3.3.4. Niveles que utilice el operador de giros nacionales en su operación comercial**

De acuerdo con la información analizada, a la fecha solo hay un operador postal de pago habilitado, que es SPN, como operador oficial. Dentro del esquema comercial y operativo de SPN y del sector de giros postales, se ha observado que existen al menos tres niveles, donde coinciden entidades con actividades y objetos sociales diversos<sup>35</sup>. El nivel 1 corresponde a los puntos de atención del operador de giros nacionales habilitado, el nivel 2 corresponde a los puntos de atención de los canales aliados del operador de giros nacionales bajo cualquier modalidad contractual, y el nivel 3 corresponde a la red de partícipes asociados bajo cualquier modalidad contractual con los canales aliados.

Como es de esperar, entre más niveles tenga la red comercial de un operadores de servicios postales de pago, más complejo será el control del riesgo de liquidez en los puntos de atención, en especial en los puntos que no son de propiedad del operador de giros nacionales.

### **6.3.3.5. Base de Caja para los Puntos de Atención.**

Uno de los aspectos más relevantes en la logística de la operación del negocio de giro postal es la correcta definición de la Base de Caja (BC) en los diferentes puntos de atención (PA) por parte del OSPP. Esto es así, principalmente, en virtud de la naturaleza de la operación –el mandato que

---

<sup>35</sup> Dentro del objeto principal de entidades denominadas canales aliados y/o partícipes, podemos destacar los siguientes: transportadores de carga, transporte intermunicipal, juegos de azar, droguerías, cadenas de grandes superficie, entre otros.

recibe el operador de giros nacionales de entregar una suma de dinero- y su principal característica, la inmediatez o rapidez en el pago del giro, que exigen tanto la norma, como la naturaleza del servicio.

En este sentido, se define Base de Caja (BC) para cada Punto de Atención (PA) de un operador de giros nacionales como el efectivo mínimo que se debe tener en el PA al iniciar el día para operar giros postales y la manera como en el curso diario de la operación la BC se debe recomponer y mantener.

Para determinar la Base de Caja de un punto de atención, el operador de giros nacionales debe contar con una metodología de asignación de BC, para lo cual se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- i. Estadísticas de las operaciones diarias del PA en particular, o de otros puntos de atención con características similares al PA en cuestión, tales como: ubicación, un estudio de mercado de operaciones de giro en la zona, etc.
- ii. Una serie de tiempo mínimo de 12 meses para el análisis estadístico de los giros pagados o desembolsados por el PA en el mismo día en que fueron originados, esto es, en  $t=0$ .
- iii. Los montos pagados por operaciones de giro originadas en fechas anteriores, no deben hacer parte de la serie de tiempo de que trata el punto anterior.
- iv. El método estadístico usado para establecer la BC debe tener en cuenta un máximo de pagos posibles por giros en el PA, con un nivel de confianza mayor o igual al 95%.
- v. El método estadístico debe tener en cuenta la estacionalidad del servicio de giro postal en el PA.
- vi. Los montos de efectivo que se tengan en un PA para respaldar el pago de giros originados en fechas anteriores al día considerado, no deben ser tenidos en cuenta para establecer la BC de ese día. El operador de giros nacionales debe mantener, en una cuenta diferente, la previsión de efectivo para las operaciones que están pendientes de pago, es decir, las operaciones que se pagan en  $t>0$ .
- vii. La metodología para determinar la BC de los PA debe ser revisada y actualizada por el OSPP al menos una vez al año.
- viii. El monto de la BC de un PA, para efectos de la regulación que se expida, se puede cambiar sólo en las fechas de ajuste del fondo de liquidez.
- ix. El monto de la BC de un PA que no sea propio, es decir, que pertenezca a un canal aliado o red de partícipes, debe ser mínimo igual al establecido para la BC de los PA propios del OSPP, con características similares.

Es muy importante que el OSPP asegure que cuenta con tecnología (aplicativos y comunicaciones) necesaria para realizar un seguimiento y control en línea del cumplimiento de la BC a todos los puntos de atención que conforman su red comercial.

El cumplimiento de los requisitos de información y la metodología usada para establecer la BC de los PA, cuyos elementos mínimos se establecieron atrás, sean certificados por el Representante Legal del OSPP, certificación que debe presentarse con una periodicidad no superior a un año.

#### **6.4. Variables que determinan el FLA.**

Para efectos de la determinación del FLA de un OSPP, los anteriores aspectos se recogen en las siguientes cuatro variables:

- X1: La definición y monitoreo en línea de una "Base de Caja" para cada punto de atención de toda la red comercial del operador de giros nacionales.
- X2: El cumplimiento por parte del OSPP de la implementación de los sistemas de

administración de riesgos y control (SARL, SARO y SCI) y de los requerimientos de separación contable y el régimen de reportes de información al regulador.

X3: Además de servicios postales ofrece otros productos o servicios.

X4: El número de niveles de puntos de atención que utilice el operador de giros nacionales para realizar su operación comercial.

#### 6.4.1. Definición del Factor K

Se observaron factores de riesgo adicionales que se deben considerar a efectos de cubrir todos los riesgos, así se determina un monto adicional que acrece el monto final del fondo de liquidez, y se denominará Fondo de Liquidez Adicional (FLA).

El monto del FLA dependerá de cómo un operador de giros nacionales gestione, controle y cumpla los factores de riesgo antes descritos.

Se propone definir el Fondo de Liquidez Adicional (FLA) con base en la siguiente fórmula:

$$FLA = FLB * K$$

Donde,

FLA: Fondo de Liquidez Adicional

FLB: Fondo de Liquidez Básico

K: Es el factor por el cual se incrementa el fondo de liquidez, con base en características de la operación e implementación de los SAR y control interno del OSPP. K = 0%; 10%; 15%; 25%<sup>36</sup>.

Como se observa, para determinar el Fondo de Liquidez Adicional (FLA) es necesario obtener K, que es un factor por el cual se multiplica el Fondo de Liquidez Básico (FLB).

El valor del factor K estará en función de las variables X3, X4, X1 y X2, como lo muestra la siguiente tabla:

**Tabla No.14 Parámetros para determinar el factor K**

| Valor de factor K                                                                                                                            | 0.0%                                                                                                | 10% | 15% | 25%                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------------------------------------------------------|
| <b>X1.</b> Definición y monitoreo en línea de una "Base de Caja" para cada PA                                                                | Tiene una metodología certificada, y puede monitorear en línea la BC de todos los PA (propios o no) |     |     | Si NO cuenta con X1 o no certifica a satisfacción X2 |
| <b>X2. Certificar que</b> mantiene monitoreados y actualizados el SCI, SARL, SARO y la separación contable de las operaciones de giro postal | Sí lo certifica                                                                                     |     |     |                                                      |

<sup>36</sup> La Directiva 2007-64 de la Comisión Europea establece un monto patrimonial adicional que puede incrementarse, del mínimo, hasta en un 20% adicional. La propuesta incrementa el fondo mínimo (FLB) hasta en un 25%, reconociendo que hay factores de riesgo adicionales en el sector de giros postales en Colombia.

|                                                                                         |                                                                    |                                                                             |                                                                                |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>X3.</b> Número de productos o líneas de negocio diferentes a los servicios postales. | Ofrece sólo servicios postales, incluidos los giros postales       | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales    |  |
| <b>X4.</b> El número de niveles de puntos de atención                                   | Todos los PA de OSPP son propios, es decir son solo del 1er. Nivel | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel y del 2o. Nivel (canales aliados)         | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel, 2o. Nivel, y 3er. Nivel (red de Participes) |  |

Fuente: Elaborado por T&A

Como lo muestra la anterior tabla, el factor K puede tomar 4 valores, entre 0% y 25%, dependiendo que dependen del cumplimiento y de la organización del operador.

### 6.5. Definición del Fondo de Liquidez (FL) de un operador de giros nacionales

En conclusión el monto mínimo del Fondo de Liquidez (FL) que un operador de giros nacionales debe mantener diariamente en activos líquidos se calculará con base en la siguiente fórmula:

$$FL = FLB + FLA$$

Dónde:

FL: Valor de Fondo de Liquidez del operador de giros nacionales  
 FLB: Es el valor del Fondo de Liquidez Básico  
 FLA: Es el valor del Fondo de Liquidez Adicional

La Tabla No. 15, resume la formulación del modelo que determina el FL de un operador de giros nacionales.

**Tabla No.15 Resumen de la formulación para establecer el Fondo de Liquidez de un operador de giros nacionales**

| RESUMEN DE LA FORMULACION PARA ESTABLECER EL FONDO DE LIQUIDEZ DE UN OSPP                                                                                                                                                          |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------|------|--------|------|--------|------|--------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| Monto basado en giros postales que no se pagan en t=0<br><b>FL1 = Q * P1</b><br>Q: Es el promedio diario del último año del monto de giros postales que se cumplieron en t=0<br>Q = 38% * Volumen de pagos promedio diario         |                                                                                                     |                                                                             | Monto basado en el volumen de operaciones de giro postal<br><b>FL2 = M * P2</b><br>M: Es el monto promedio mensual de giros postales realizados por el OSPP durante el último año |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| <table border="1"> <tr> <th>Tipo de OSPP</th><th>P1</th></tr> <tr> <td>Tipo A</td><td>1.00</td></tr> <tr> <td>Tipo B</td><td>1.00</td></tr> <tr> <td>Tipo C</td><td>1.25</td></tr> <tr> <td>Tipo D</td><td>1.75</td></tr> </table> |                                                                                                     |                                                                             | Tipo de OSPP                                                                                                                                                                      | P1  | Tipo A                                               | 1.00 | Tipo B | 1.00 | Tipo C | 1.25 | Tipo D | 1.75 | <table border="1"> <tr> <th>Tipo de OSPP</th><th>P2</th></tr> <tr> <td>Tipo A</td><td>0.40%</td></tr> <tr> <td>Tipo B</td><td>0.40%</td></tr> <tr> <td>Tipo C</td><td>0.50%</td></tr> <tr> <td>Tipo D</td><td>0.75%</td></tr> </table> |  |  | Tipo de OSPP | P2 | Tipo A | 0.40% | Tipo B | 0.40% | Tipo C | 0.50% | Tipo D | 0.75% |
| Tipo de OSPP                                                                                                                                                                                                                       | P1                                                                                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo A                                                                                                                                                                                                                             | 1.00                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo B                                                                                                                                                                                                                             | 1.00                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo C                                                                                                                                                                                                                             | 1.25                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo D                                                                                                                                                                                                                             | 1.75                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo de OSPP                                                                                                                                                                                                                       | P2                                                                                                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo A                                                                                                                                                                                                                             | 0.40%                                                                                               |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo B                                                                                                                                                                                                                             | 0.40%                                                                                               |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo C                                                                                                                                                                                                                             | 0.50%                                                                                               |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Tipo D                                                                                                                                                                                                                             | 0.75%                                                                                               |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Fondo de Liquidez Básico: FLB                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| FLB = FL1 + FL2                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Fondo de Liquidez Adicional: FLA                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| FLA = FLB * K                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Valor de factor K                                                                                                                                                                                                                  | 0.0                                                                                                 | 10%                                                                         | 15%                                                                                                                                                                               | 25% |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| X1. Definición y monitoreo en línea de una "Base de Caja" para cada PA                                                                                                                                                             | Tiene una metodología certificada, y puede monitorear en línea la BC de todos los PA (propios o no) |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     | Si NO cuenta con X1 o no certifica a satisfacción X2 |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| X2. Mantiene monitoreados y actualizados el SCI, SARL, SARO y la separación contable de las operaciones de giro postal                                                                                                             | Sí lo certifica                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| X3. Número de productos o líneas de negocio diferentes a los servicios postales.                                                                                                                                                   | Ofrece sólo servicios postales, incluidos los giros postales                                        | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales                                                                                                       |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| X4. El número de niveles de puntos de atención                                                                                                                                                                                     | Todos los PA de OSPP son propios, es decir son solo del 1er. Nivel                                  | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel y del 2o. Nivel (canales aliados)         | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel, 2o. Nivel y 3er. Nivel (red de Participes)                                                                                                     |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| Fondo de Liquidez mínimo para una OSPP: FL                                                                                                                                                                                         |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |
| FL = FLB + FLA                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                     |                                                                             |                                                                                                                                                                                   |     |                                                      |      |        |      |        |      |        |      |                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |              |    |        |       |        |       |        |       |        |       |

| Entidad | Volumen Pagos Anuales |               | Número Giros Anuales | Número de PA | Número de Municipios |
|---------|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|----------------------|
|         | S.M.M.L.V.            | \$ millones   |                      |              |                      |
| Tipo A  | > 4,000,000           | > \$2,268,000 | > 15 millones        | > 1.0000     | > 500                |
| Tipo B  | > 2,200,000           | > \$1,247,400 | > 5 millones         | > 700        | > 300                |
| Tipo C  | > 900,000             | > \$510,300   | > 1 millón           | > 300        | > 100                |
| Tipo D  | > 0                   | > \$0         | > 0                  | > 0          | > 0                  |

Fuente: Elaborado por T&A

## 6.6. Mecanismo de transición para el primer año de operación de un operador de giros nacionales

En razón que la metodología para la definición del FL está en función de las estadísticas de operación de la entidad del año anterior, es necesario definir un mecanismo de transición para el primer año de operación de los operadores de giros nacionales que se habiliten.

Para determinar el FL se utilizaran las estadísticas de operación de volúmenes de pago totales del último año si la entidad que está recibiendo la habilitación ha tenido contrato de cuentas en participación con el Operador Oficial u otro operador de giros nacionales que ya estuviere habilitado. A continuación, se presenta una tabla que resume el mecanismo de transición para ir conformando mes a mes el FL durante el primer año de operación.

**Tabla No.16 Mecanismo de transición mes a mes del FL durante el primer año de operación.**

|               | <b>%FPP<br/>mensual</b> | <b>%FPP<br/>Acumu-<br/>lado</b> |
|---------------|-------------------------|---------------------------------|
| <b>Mes 1</b>  | <b>3%</b>               | <b>3%</b>                       |
| <b>Mes 2</b>  | <b>2%</b>               | <b>5%</b>                       |
| <b>Mes 3</b>  | <b>2%</b>               | <b>7%</b>                       |
| <b>Mes 4</b>  | <b>2%</b>               | <b>9%</b>                       |
| <b>Mes 5</b>  | <b>2%</b>               | <b>11%</b>                      |
| <b>Mes 6</b>  | <b>2%</b>               | <b>13%</b>                      |
| <b>Mes 7</b>  | <b>2%</b>               | <b>15%</b>                      |
| <b>Mes 8</b>  | <b>2%</b>               | <b>17%</b>                      |
| <b>Mes 9</b>  | <b>2%</b>               | <b>19%</b>                      |
| <b>Mes 10</b> | <b>2%</b>               | <b>21%</b>                      |
| <b>Mes 11</b> | <b>2%</b>               | <b>23%</b>                      |
| <b>Mes 12</b> | <b>2%</b>               | <b>25%</b>                      |

Fuente: Elaborado por T&A

La columna (1) de la tabla anterior, indica el porcentaje mensual mínimo que se adiciona al FL cada mes del primer año. La columna (2) muestra el porcentaje del FPP que acumulado hasta el mes en cuestión. El nuevo operador debe constituir el primer mes de operación un FL igual al 3% del valor de su FPP. Y luego, adicione al fondo cada mes recursos por un equivalente al 2% de su FPP. Con lo cual al final de los primeros doce meses, deberá haber constituido un FL equivalente al 25% del FPP. Esta porcentaje, es comparable al FL exigible para entidades clasificadas como tipo C, entidad mediana, cuyo FL se estima que este entre el 22% y el 28% de su FPP.

El operador de giros nacionales deberá ajustar el FL a su realidad, con la historia de transacciones de giro en el primer año, a partir del mes 13 de operación.

## **7. PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN, ACREDITACIÓN Y CONTROL DEL FONDO DE LIQUIDEZ**

Con el fin de que el fondo de liquidez cumpla con su objetivo, que es mitigar el riesgo de liquidez, es necesario que los recursos que lo componen se encuentren en activos seguros y líquidos, y por lo tanto deben establecerse parámetros mínimos para la constitución de inversiones que se realicen para mantener estos recursos.

### **7.1. Características de los activos líquidos del FL**

Para asegurar la liquidez de los activos que hagan parte del FL de un operador de giros nacionales, se recomienda que cumplan con los siguientes requisitos:

- i. El riesgo de crédito de estos activos debe ser muy bajo. Esto implica tener inversiones en títulos emitidos por el gobierno, el Banco de la República, o emisores de la mejor calidad crediticia que estén vigilados por la Superintendencia Financiera.
- ii. El plazo de las inversiones debe ser de corto plazo. La duración de las inversiones no debería superar los noventa días. Lo anterior excluye de inmediato las inversiones en acciones y demás valores de contenido participativo.
- iii. Sólo se aceptan inversiones en moneda local.

### **7.2. Requisitos operativos para los activos líquidos del fondo de liquidez**

Para asegurar la liquidez de las inversiones que hagan parte del FL de un operador de giros nacionales, se recomienda que cumplan con los siguientes requisitos:

- i. Todos los activos del FL deben gestionarse como parte de él y estar a disposición del OSPP para que los convierta a efectivo o disponible en cualquier momento con el fin de cubrir la falta de efectivo en un PA para atender el pago de giros portales.
- ii. La administración del FL debe estar centralizada. Se recomienda que sea responsabilidad de la tesorería de la entidad.
- iii. Los activos deberán estar libres de gravámenes, lo que significa que no pueden estar pignoralados (ya sea explícita o implícitamente) como garantía o colateral en cualquier transacción. Esto incluye que no pueden usarse en operaciones de reporto (Repos), simultáneas u otras operaciones similares del mercado monetario.
- iv. El operador de giros nacionales no puede mezclar los activos líquidos que pertenecen al FL con otros activos. Para ello, deberá asignar partidas contables independientes con el fin de registrar a valor de mercado los activos líquidos del FL.

### **7.3. Tipos de activos que conforman el FL**

A continuación se presenta los activos líquidos que se recomienda que hagan parte del FL de un operador de servicios postales de pago.

- i. Efectivo de las Bases de Caja en los puntos de atención. De acuerdo con mejores prácticas del sector financiero, los activos de caja tales como efectivo, disponible y saldo en cuentas corrientes o de ahorro en bancos no deberían ser parte de un fondo de liquidez en una entidad en funcionamiento, porque esos activos son necesarios para atender la operación del negocio diario, así, si esos fondos se utilizan para resolver problemas de liquidez deberán reponerse antes de acometer más actividades.

Sin embargo, para el caso de las operador de giros nacionales se considera un caso

diferente en cuanto a que se cuenta con una Base de Caja (BC) en cada punto de atención, que constituye un recurso de “efectivo permanente” y, por lo tanto, se considera razonable incluir las sumatoria de las BC (**debidamente certificadas**) como activo líquido aceptado en la constitución del fondo de liquidez.

En este sentido, se acepta la BC como componente del FL con un límite de hasta un monto equivalente al 50% del valor del fondo. Este límite se propone teniendo en cuenta que los activos del FL deben estar disponibles en todo momento para atender requerimientos de liquidez de cualquier PA. Y operativamente no es eficiente tener el cien por ciento de los activos del FL distribuido en todos los municipios. Debe haber recursos líquidos del FL centralizados, disponibles para ser usados en momentos de problemas coyunturales de liquidez en cualquier PA, recursos líquidos que no estarán en riesgo<sup>37</sup> porque deberán estar invertidos en activos líquidos

- ii. Títulos de renta fija, que cumplan con los requerimientos de liquidez Ejemplo de este tipo de inversiones son: TES de corto plazo, CDT de entidades de crédito vigiladas por la SFC.
- iii. Depósitos a la vista, en cuentas que sean marcadas únicamente para mantener recursos asignados al FL.
- iv. Participaciones en carteras colectivas abiertas sin pacto de permanencia administradas por sociedades comisionistas de bolsa de valores o sociedades fiduciarias vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, siempre que estén conformadas por activos financieros líquidos de la misma naturaleza de los citados en los subnumerales ii y iii, anteriores. Se debe prohibir en todos los casos inversiones en valores participativos o de renta variable.

## 8. MEDICIÓN E INDICADORES DEL RIESGO DE LIQUIDEZ PARA OPERADORES DE GIROS NACIONALES

Dentro de las funciones de la CRC está implementar las medidas regulatorias adoptadas en materia de mitigación de los riesgos aplicables a servicios postales y establecer los términos bajo los cuales los Operadores de giros nacionales deben constituir y mantener de forma permanente un Fondo de Liquidez para cubrir las posibles contingencias de incumplimiento en la operación de pagos postales. Para tal efecto se implementa un indicador de calidad, que es un mecanismo sistemático que permite medir de una manera cuantitativa la calidad que posee dicha actividad. Por tanto, sirve no sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del servicio, sino para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poderla comparar en diferentes periodos en el tiempo, de igual manera permite evaluar de manera comparativa el desempeño entre empresas que pertenecen a un mismo sector o actividad.

En este sentido, la Resolución CRC 3095 de 2011 define los parámetros y metas de calidad para los servicios postales, en cuyo documento soporte incluye el diseño y aplicación de los “indicadores de calidad y eficiencia y características de los servicios postales diferentes al servicio postal universal”. De igual manera, el artículo 3 de la Resolución CRC 3095 de 2011 define los parámetros, indicadores y metas de calidad en los servicios de giros postales, según ésta, los indicadores y metas que se toman en consideración son el tiempo de atención y la confiabilidad del servicio. La primera se refiere al tiempo de disponibilidad del giro a favor del usuario destinatario, y se mide a través del indicador de porcentaje de disponibilidad de giros nacionales en días hábiles. Mientras que el segundo se refiere al establecimiento de las disposiciones relativas a la prueba de admisión, prueba de entrega y rastreo del giro postal, dichos indicadores constituyen los más comunes en la

---

<sup>37</sup> El principal riesgo operativo de una BC mantenida en un PA es el Fraude, y más específicamente el fraude por robo.

industria para el monitoreo de la calidad de los servicios postales.

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley 1369 de 2009 la CRC “es la Autoridad competente para regular el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los Servicios Postales distintos a aquellos pertenecientes al Servicio Postal Universal”. En el artículo 20 de la resolución en su numeral cuatro, establece que entre las funciones regulatorias de la CRC se encuentra “Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal e imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios”.

Por tal razón para mejorar la prestación del servicio de los operadores de giros nacionales se creara un sistema de indicadores mínimos de calidad, cuyo seguimiento, evaluación y comparación nos darán las pautas para la necesidad de establecer un fondo de liquidez. Estos indicadores buscan medir la calidad del servicio que pone en riesgo el cumplimiento de la operación de los giros nacionales y el dinero de los usuarios

Estos indicadores son de carácter sistemático, normalizado, homogéneo y continuo, para faciliten la comparación y el contraste entre diferentes operadores o entre distintos periodos dentro del mismo servicio del mismo operador postal.

### 8.1. Elaboración de los índices de Calidad

Los índices de la Calidad tendrán una ponderación igual para todos los factores que lo componen cuyo desempeño *es igual de importante en el cumplimiento de las operaciones en el servicio de giros nacionales.*

Después del análisis de la información entregada por el operador oficial y sus aliados se determinó un valor objetivo para cada uno de los factores del 99%

- i. **Indicadores de peticiones quejas y requerimientos:** este indicador muestra el porcentaje de PQRs que muestra la calidad del servicio en un determinado periodo:
  - $\text{PQRs} = \frac{\text{número de PQRs del operador}}{\text{número total de Operaciones de giros nacionales}}$
  - $\text{PQRs} = \frac{\text{número de PQRs del operador}}{\text{número total de PQRs del sector}}$
- ii. **Indicador de fallas tecnológicas:** este indicador muestra las PQRs por incumplimiento en el pago del giro postal nacional por fallas en los aplicativos:
  - $\text{Fallas PQRs Tecnológicas} = \frac{\text{número de PQRs tecnológicas del operador}}{\text{número total de Operaciones de giros nacionales}}$
  - $\text{Fallas Tecnológicas} = \frac{\text{número de PQRs tecnológicas del operador}}{\text{número total de número total de PQRs por fallas tecnológicas del sector.}}$
- iii. **Indicador de Deficiencia de atención al cliente:** este indicador hace parte de las PQRs que muestra deficiencia de atención al cliente:
  - $\text{PQRs deficiencia de atención al cliente} = \frac{\text{número de PQRs deficiencia de atención al cliente del operador}}{\text{número total de}}$

#### Operaciones de giros nacionales.

- $\text{PQRs deficiencia de atención al cliente} = \frac{\text{número de PQRs deficiencia de atención al cliente del operador}}{\text{número total de PQRs deficiencia de atención al cliente del sector}}$
- iv. **Indicador de Deficiencia de atención al cliente relacionado con el horario:** Este indicador hace parte de las PQRs que muestra deficiencia de atención al cliente por el no cumplimiento del horario:
- $\text{PQRs por deficiencia de atención al cliente incumplimiento del horario} = \frac{\text{número de PQRs deficiencia de atención al cliente del operador relacionado con el horario}}{\text{número total de Operaciones de giros nacionales}}$
  - $\text{PQRs por deficiencia de atención al cliente incumplimiento del horario} = \frac{\text{número de PQRs deficiencia de atención al cliente del operador relacionado con el horario}}{\text{número total de PQRs deficiencia de atención al cliente del sector}}$
- v. **Indicador de giros que no se pagan en la fecha de imposición:** este indicador muestra el porcentaje de giros que no se pagan el mismo día de imposición y que se paga en días posteriores quedando el dinero en custodia del operador de giros nacionales:
- $\text{GPt} > 1 = \frac{\text{número de operaciones (t > 1) del operador}}{\text{número total de Operaciones de giros nacionales}}$
  - $\text{GPt} > 1 = \frac{\text{número de operaciones (t > 1) del operador}}{\text{número total de operaciones (t > 1) sector}}$
- vi. **Indicador de Giros que nunca se pagaron:** este indicador muestra el porcentaje de giros que nunca se pagan, quedando el dinero en custodia del operador de giros nacionales hasta ser devuelto al fondo común de la CRC:
- $\text{Giros nunca pagados} = \frac{\text{número de giros nunca pagados por el operador}}{\text{número total de Operaciones de giros nacionales}}$
  - $\text{Giros nunca pagados} = \frac{\text{número de operaciones nunca pagadas por el operador}}{\text{número total de operaciones nunca pagadas del sector}}$

## 8.2. Requerimientos de reporte de información del servicio de Giros Nacionales

Para la construcción y cálculo de los indicadores de calidad y del fondo mínimo de liquidez, los Operadores de giros nacionales deberán reportar la siguiente información:

- i. **El número total de giros nacionales realizados.** Reporte del número total de giros nacionales realizados en el periodo de reporte. Presentado según los siguientes criterios: operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados indicando en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, discriminado por trimestres y por años
- ii. **El valor correspondiente al total de giros nacionales.** Reporte del valor

correspondiente al total de giros nacionales, es decir, el monto total en pesos corrientes de los giros tramitados durante en el periodo de reporte. Presentado según los siguientes criterios: monto total de operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados indicando en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, discriminado por trimestres y por años.

iii. **El número total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro.** El número total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro, para el periodo de reporte, discriminado por trimestres y por años. Presentado según los siguientes criterios: número total de operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados indicando en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, separados por trimestres y por años y discriminados según los siguientes criterios:

- Número de giros nacionales que fueron pagados, dentro de un límite determinado de días, es decir, cantidad en  $T+n$ , donde  $T$  representa la fecha de imposición del giro por parte del usuario que envía y  $(n)$  el número de días que transcurren entre esa fecha y la fecha en la que cobra el destinatario:
  - $T+0$ : Número de giros que fueron cobrados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.
  - $T+1$ : Número de giros que fueron cobrados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
  - $T+2$ : Número de giros que fueron cobrados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $T+3$ : Número de giros que fueron cobrados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $T+4$ : Número de giros que fueron cobrados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $T+>4$ : Número de giros que fueron cobrados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

iv. **El valor correspondiente al total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro.** El valor total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro, para el periodo de reporte, discriminado por trimestres y por años. Presentado según los siguientes criterios: monto total de operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados indicando en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, separados por trimestres y por años y discriminados según los siguientes criterios:

- Monto de giros nacionales que fueron pagados, dentro de un límite determinado de días, es decir, cantidad en  $T+n$ , donde  $T$  representa la fecha de imposición del giro por parte del usuario que envía y  $(n)$  el número de días que transcurren entre esa fecha y la fecha en la que cobra el destinatario:
  - $T+0$ : Valor de los giros que fueron cobrados en el mismo día hábil de su imposición en la red postal.
  - $T+1$ : Valor de los giros que fueron cobrados 1 día hábil después de su imposición en la red postal.
  - $T+2$ : Valor de los giros que fueron cobrados 2 días hábiles después de su imposición en la red postal.
  - $T+3$ : Valor de los giros que fueron cobrados 3 días hábiles después de su imposición en la red postal.

- T+4: Valor de los giros que fueron cobrados 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.
- T+>4: Valor de los giros que fueron cobrados en más de 4 días hábiles después de su imposición en la red postal.

- El número total de giros nacionales que nunca se pagaron.** Se refiere a la cantidad de giros nacionales que fueron colocados en el periodo trimestre correspondiente al informe y que nunca se pagaron, teniendo en cuenta los siguientes criterios: monto total de operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados, se debe indicar en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, de igual manera se debe especificar el trimestre y el año.
- El valor total correspondiente a los giros nacionales que nunca se pagaron.** Se refiere al valor correspondiente de los giros nacionales que nunca se pagaron en el trimestre del reporte, lo cual se deben tener en cuenta los siguientes criterios: monto total de operaciones realizadas por 4-72 y operaciones realizadas por sus canales aliados indicando en cada caso el nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo, discriminado por trimestres y por años.
- Reporte de PQRs relacionadas con los giros nacionales.** En este apartado, se debe detallar la información sobre el número de quejas relacionadas con los servicios de giros nacionales, de acuerdo a los siguientes criterios: quejas Radicadas ante 4-72 y quejas radicadas ante los canales aliados indicando en cada caso el Nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo. La información anterior, se solicita para el periodo de reporte, discriminado por trimestres y por años.

Tenga en cuenta la siguiente clasificación por grupos de quejas y casos relacionados, en caso de no estar listado el nombre de la queja, clasificar de acuerdo con la similitud del tema con los enlistados:

#### Relacionados con el pago de dinero:

| clasificación por grupos de quejas y casos relacionados el pago de dinero |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| No pago del dinero al usuario                                             | No hay Capital                       |
| Petición del Historial de giros                                           | No le cancelaron el Giro             |
| No aparece el giro                                                        | No disponibilidad de dinero          |
| Demora en el pago                                                         | Falta de entrega del objeto postal   |
| Falta de prestación del servicio                                          | Incumplimiento en tiempo de entrega  |
| Inconvenientes con el Giro                                                | No entregado a tiempo                |
| Errores en la remesa                                                      | Incumplimiento en tiempos de entrega |

#### Relacionados con el sistema, herramientas tecnológicas

| clasificación por grupos de quejas y casos relacionados con el sistema, herramientas tecnológicas |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Demora en el Servicio                                                                             | Información errada |
| Problemas en el sistema                                                                           | Se cae la red      |
| Novedad en el sistema                                                                             | No está en línea   |
| Falta de prestación del servicio                                                                  |                    |

- **Relacionados con horario de atención**

| clasificación por grupos de quejas y casos relacionados con el horario de atención |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Oficina Cerrada                                                                    |  |
| Insatisfacción con el horario                                                      |  |
| Incumplimiento Horario                                                             |  |

- **Deficiencia de atención al cliente**

| clasificación por grupos de quejas y casos relacionados la deficiencia de atención al cliente |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Atención Agencia                                                                              | Falta de Información                     |
| Atención Cajero                                                                               | Certificaciones                          |
| Proceso Cambio de beneficiario                                                                | Mala atención en agencia                 |
| Exigieron un Pin                                                                              | Deficiencias en la atención al usuario   |
| Datos Equívocos                                                                               | No conforme con el servicio del personal |
| No conforme con el servicio                                                                   | Dirección/Teléfono Agencia               |
| Atención al Cliente                                                                           | Billete Falso                            |
| Otros                                                                                         |                                          |

- iv. Reporte de número de puntos de atención de giros nacionales.** Detallar la información del número de puntos de atención relacionados con los Servicios de giros nacionales, en forma discriminada, según los siguientes criterios: puntos de atención de 4-72 y sus canales aliados indicando en cada caso el Nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado respectivo. La información anterior, se solicita para el periodo de reporte, discriminado por semestres y por años.
- v. Reporte del número de niveles en la red postal.** Detallar la información con los prestadores de Servicios de giros nacionales, en forma discriminada, según los siguientes criterios: información de convenios para prestar el servicio de giros nacionales de 4-72 y sus canales aliados y los canales aliados y su red de partícipes, indicando en cada caso el Nombre o razón social de la persona que constituye el canal aliado y/o red de partícipes respectivo. La información anterior, se solicita para el periodo de reporte, discriminado por semestres y por años.
- vi. Reporte de la diversidad de productos y líneas de negocio de la empresa diferentes a los giros nacionales** Indicar qué otros productos, diferentes a los servicios de giros nacionales ofrece el operador y /o red de aliados y su red de partícipes de giros nacionales, la información anterior, se solicita para el periodo de reporte, discriminado por trimestres y por años.
- vii. Reporte de herramientas tecnológicas y sistemas de información.** El operador habilitado y su red de aliados deben contar con una herramienta tecnológica que les permite conocer, en tiempo real, la información de operaciones de giros en cada punto de atención que conforma la red propia y en algunos casos, los de la red de partícipes. Certificación del

Representante Legal de la adopción herramientas tecnológicas y sistemas de información. Certificación si Cumple o no este requerimiento.

- viii. **Reporte de la utilización de esquemas de base de caja diaria.** Certificación del Representante Legal de la adopción de metodologías técnicas utilizadas para establecer la Base de Caja de los puntos de atención. La información anterior, se solicita cada seis meses.
- ix. **Certificados de cumplimiento en relación con la implementación de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo, Administración de Riesgo de Liquidez, Sistema de Control Interno.** Certificación del Representante Legal de la adopción de Sistemas de Administración de Riesgo Operativo, Administración de Riesgo de Liquidez, Sistema de Control Interno. La información anterior se solicita cada año.

### 8.3. Requerimientos de reporte de la información de las inversiones del fondo de liquidez

La información sobre las inversiones que conforman el fondo de liquidez, deberá reportarse diariamente. Para ello se establecerá un formato de reporte, con la información relacionada a continuación:

- i. Monto mínimo del fondo de liquidez para el periodo respectivo.
- ii. Monto total de las bases de caja y monto que aplica en la constitución del fondo de liquidez.
- iii. Relación discriminada de las inversiones que conforman el fondo de liquidez, señalando: el emisor, el valor de mercado de la inversión y el tipo de activo (cuenta ahorro, CDT, bono ordinario, etc.)

Adicionalmente es necesario, para efectos de supervisión y control de la autoridad competente, que los operadores de giros nacionales reporten la información de las variables requeridas para la construcción y cálculo del fondo mínimo de liquidez:

- i. Tipo de entidad de acuerdo con la clasificación de los operadores de giros nacionales.
- ii. El valor total de giros postales nacionales, entendido como el monto en pesos corrientes de los giros tramitados en el periodo de reporte, discriminados mensualmente.
- iii. El valor total de giros postales nacionales que no se pagan en la misma fecha de imposición, en pesos corrientes, tramitados en el periodo de reporte, discriminados mensualmente.
- iv. Número de niveles que conforman su red de puntos de atención utilizados en la prestación de servicios de giro nacional.
- v. Indicar qué otros productos, diferentes a los servicios postales ofrece el operador de giros nacionales, a la fecha de reporte.
- vi. Certificados de cumplimiento en relación con la implementación de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo, Administración de Riesgo de Liquidez, Sistema de Control Interno y reportes de separación contable.
- vii. Certificación del Representante Legal de la adopción de metodologías técnicas utilizadas para establecer la Base de Caja de los puntos de atención.

## 9. CONCLUSIONES

Los servicios postales de pago en Colombia incluyen el servicio de giros nacionales, definido en el artículo 3° de la Ley 1369 de 2009 como el *"servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal"*. Si bien, esta actividad no constituye en sí una actividad de captación de recursos del público, sí implica el manejo de dineros entregados en confianza a unas personas o entidades para su posterior entrega en otras partes del territorio nacional.

El estudio realizado parte de la base de la facultad legal que tiene la CRC para establecer medidas técnicas y económicas para la constitución del fondo de liquidez creado por el Gobierno Nacional a través de las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 expedidas por el Ministerio de TIC, lo cual definitivamente se constituye en medidas regulatorias para la prestación de servicios de giros nacionales cuyo efecto final sería la protección de los derechos de los usuarios de giros nacionales, de acuerdo con las competencias de la CRC, tal y como reitera a continuación.

De una parte, el artículo 4° de la Ley 1369 de 2009 relativo a los requisitos para ser operador postal dispuso en su parágrafo 2° que el Ministerio de TIC debía reglamentar los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos que deberán acreditar los interesados en obtener la habilitación como operadores postales de pago, y en consecuencia en cumplimiento del mandato legal el Ministerio de TIC reglamentó la materia mediante las Resoluciones 2702<sup>38</sup>, 2703<sup>39</sup>, 2704<sup>40</sup>, 2705<sup>41</sup> y 2706<sup>42</sup> del año 2010 y la Resolución 00970<sup>43</sup> del año 2011.

De acuerdo con lo anterior, fue a través de las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010 expedidas por el Ministerio de TIC, que el Gobierno Nacional indicó a la CRC que debía establecer los aspectos técnicos, económicos y de protección al usuario de los servicios postales de pago para el manejo de los recursos que reciban dichos operadores con ocasión de los servicios que prestan, siguiendo para el efecto el procedimiento allí detallado; así como también que a la CRC correspondía la definición de los términos en que se implementaría el fondo de liquidez ya creado por dicha reglamentación.

Lo anterior, significa que a la CRC considerando el lineamiento del Gobierno Nacional, en ejercicio de sus competencias, corresponde la definición de los aspectos técnicos y económicos en que los operadores postales de pago han de constituir y mantener el fondo de liquidez cuya obligación ha sido creada por el Ministerio de TIC, así como las medidas que esta Comisión considere pertinentes para proteger los derechos de los usuarios de giros nacionales, lo cual tiene un impacto directo en la prestación de dichos servicios, los cuales son objeto de regulación de la CRC, y así mismo

---

<sup>38</sup> "Por la cual se establecen los requisitos de tipo patrimonial y de mitigación de riesgos a acreditar para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago."

<sup>39</sup> "Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de liquidez por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operador de Servicios Postales de Pago."

<sup>40</sup> "Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo operativo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago."

<sup>41</sup> "Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos del sistema de administración y mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo por parte de quienes quieren obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago."

<sup>42</sup> "Por la cual se fijan los requisitos y parámetros mínimos que deben observarse en la implementación del sistema de control interno que deben adoptar los interesados en obtener su habilitación como Operadores de Servicios Postales de Pago."

<sup>43</sup> "Por la cual se fijan los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como operador de servicios postales de pago y se dictan otras disposiciones".

redundan en la protección de los derechos de los usuarios de dichos servicios, de conformidad con el marco legal vigente.

Igualmente, habiendo evidenciado a la insuficiencia de información respecto de la prestación de los servicios de giros nacionales, que permita a la CRC el ejercicio de sus competencias legales, es claro que la CRC cuenta con la facultad de establecer medidas tendientes a los reportes de información en materia de los servicios de giros nacionales, que sea replicable además mediante los contratos o acuerdos que suscriben operadores de dichos servicios con todos aquéllos sujetos que prestan tales servicios, es decir a los canales aliados y partícipes, como una medida preventiva capaz de mitigar los riesgos frente al usuario en casos de iliquidez de un determinado punto de atención. Lo anterior, de acuerdo con la facultad legal prevista en el artículo 12 y en el numeral 7° del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, y en tal sentido es que considerando la necesidad de contar en forma permanente con información asociada a la prestación de los servicios de giros nacionales, la CRC procede con la modificación al régimen de información en el sentido de incorporar obligaciones de reporte a los operadores de giros nacionales.

En este orden de ideas, el fin último de la regulación propuesta por la CRC es determinar los aspectos técnicos y económicos que deben considerar los operadores de giros nacionales para efectos de constituir y mantener los fondos de liquidez de que tratan las Resoluciones 2702 y 2703 expedidas por el Ministerio de TIC, asegurando así la efectividad y materialización de la obligación creada por el Gobierno Nacional, y a su vez generando medidas tendientes a la protección de los derechos de los usuarios brindando la seguridad de los recursos de los usuarios que son manejados por terceros para efectos de la realización de las operaciones de los giros nacionales, lo cual evitará eventuales exposiciones a riesgos de iliquidez al no existir actualmente reglas sobre el cálculo del monto mínimo del fondo de liquidez, así como la recolección en forma permanente de información sobre la prestación de los servicios de giros nacionales que permitan al organismo técnico del sector la revisión de los mercados objeto de su regulación.

Teniendo en cuenta las competencias de la CRC anteriormente descritas, esta Comisión determina a través de la presente propuesta regulatoria los aspectos técnicos y económicos que los operadores de giros nacionales deben considerar para la constitución (implementación) y mantenimiento del fondo de liquidez de que trata las Resoluciones 2702 y 2703 de 2010, expedidas por el Ministerio de TIC, medidas cuyo efecto final, será en todo caso la protección de los usuarios asegurando en forma indirecta que el pago sea realizado por parte de los operadores de giros nacionales en forma oportuna, a nivel nacional, puesto que, producto del estudio realizado se logró identificar situaciones de riesgo asociadas a la liquidez de los puntos de atención, que podrían generarse en la prestación de los servicios de giros nacionales, frente a las cuales se evidenció que la existencia de dichos riesgos se constata en la existencia de peticiones quejas y recursos relacionados con inconvenientes en los pagos de los giros, inconsistencias o fluctuaciones en el reporte de peticiones quejas y recursos, los cuales muestran un comportamiento irregular en los periodos analizados; y la existencia de giros que no se pagan en la fecha de imposición. En consecuencia, en estos casos en los que el giro se paga en días posteriores queda el dinero en custodia del operador de giros nacionales, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento del pago.

Por su parte, respecto de la revisión de las experiencias internacionales, no se encontró que la implementación de un fondo liquidez haya sido adoptada por algún país, sin embargo se han usado otro tipo de medidas encaminadas a disminuir este riesgo, como, por ejemplo: i) Licenciamiento del operador postal de pago ante la autoridad estatal competente; ii) El establecimiento de requisitos de capital mínimo y fondos propios patrimoniales con base en indicadores del volumen del negocio; iii) Reglas de separación contable por líneas de negocio y administración separada de recursos, iv) Medidas de salvaguarda de dineros provenientes de órdenes de pago., las cuales han sido consideradas para la elaboración de la propuesta regulatoria. No obstante, respecto de las medidas de separación contable la CRC a través de la Resolución 3774 de 2012 ya había expedido la

regulación por la cual se establecieron los términos del esquema de contabilidad separada que deben llevar los operadores de servicios postales de pago y se dictaron otras disposiciones.

De otra parte, de la revisión efectuada en relación con experiencias nacionales, la CRC identificó que tanto en el sector solidario<sup>44</sup> como en el sector cooperativo ya se ha contemplado la obligación de constituir un fondo mínimo de liquidez para la mitigación de riesgos. Es así como a partir del análisis y revisión de los elementos técnicos y económicos considerados en dichas experiencias ya implementadas en el caso colombiano se estructuró en parte la presente propuesta regulatoria.

### **9.1. Propuesta**

Se propone la definición regulatoria de los aspectos técnicos y económicos que deberán considerar los operadores de giros nacionales, para dar cumplimiento a la obligación de constituir y mantener un fondo de liquidez de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones 2702 y 2703 del Ministerio de TIC, aspectos que constituyen la base para el cálculo del monto mínimo del cual debe disponer cada punto de atención, y en tal sentido los operadores de giros nacionales deberán replicar en los acuerdos, convenios y contratos con sus canales aliados que hagan parte de su red. Por su parte, se propone la modificación al régimen de reportes de información, mediante el establecimiento de un nuevo anexo que contenga obligaciones de reporte de información para los operadores de giros nacionales, de tal suerte que la CRC pueda contar con información relacionadas con la prestación de dichos servicios para el ejercicio de sus facultades legales, especialmente para poder conocer y comprender la realidad del mercado y así poder promover la libre y leal competencia y los derechos de los usuarios.

A continuación se detallan las conclusiones que soportan cada una de las medidas propuestas.

### **9.2. Aspectos técnicos y económicos para la implementación del fondo de liquidez**

Teniendo en cuenta la exigencia a los operadores de giros nacionales de constituir un fondo de liquidez, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones 2702 y 2703 del Ministerio de TIC, la CRC define los aspectos técnicos y económicos bajo los cuales los operadores de giros nacionales deben implementar dicho fondo de liquidez, de modo que la constitución y funcionamiento del fondo de liquidez pueda efectivamente responder a los esquemas de mitigación del riesgo de liquidez propuestos por el Gobierno Nacional.

Así las cosas, el fondo de liquidez está conformado por dos variables: (i) el monto de los recursos de giros postales que no se cobran en la misma fecha de imposición, y, (ii) el monto total de transacciones del operador de giros nacionales. Es decir, cada operador de giros nacionales deberá constituir un fondo básico asociado a los giros que el operador de giros nacionales no paga el mismo día de su apertura y un fondo adicional asociado a la exposición de riesgo de cada operador de giros nacionales asociado al tamaño de su operación. Con base en estos dos conceptos se determina de forma técnica, el monto del fondo de liquidez, el cual tiene en cuenta los riesgos de liquidez evidenciados en las operaciones de giro postal.

Con el fin clasificar a los operadores de giros nacionales según el tamaño de su operación, se propone clasificarlos en cuatro grupos, con base en los siguientes criterios: i) Monto anual de operaciones; ii) Número de operaciones anuales; iii) Número de puntos de atención (red propia o con convenio); iv) Número de municipios que atiende.

A continuación se resume el valor de los criterios propuestos para cada grupo:

---

<sup>44</sup> Sector solidario que administra ahorro de sus asociados.

## Clasificación de los operadores de giros nacionales por el tamaño de su operación

| Entidad | Monto Anual de Operaciones (dado en SMMLV)                 | Número de Operaciones Anuales | Número de Puntos de Atención | Número de Municipios |
|---------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| TIPO A  | > 4,000,000                                                | > 15,000,000                  | > 1,000                      | > 500                |
| TIPO B  | > 2,200,000                                                | > 5,000,000                   | > 700                        | > 300                |
| TIPO C  | > 900.000                                                  | > 1,000,000                   | > 300                        | > 100                |
| TIPO D  | Entidad que no aplica para ser definida como tipo A, B o C |                               |                              |                      |

Fuente: Estudio consultor Topa y Asociados

Como se señaló antes, en la determinación de las condiciones técnicas y económicas del fondo de liquidez, y basados en la identificación del riesgo de liquidez que se observa en la operación, dos variables que son esenciales para conformar el llamado Fondo de Liquidez Básico son: FLB = FL1 + FL2, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla de resumen:

Monto basado en giros postales que no se pagan en t=0

**FL1 = Q \* P1**

Q: Es el promedio diario del último año del monto de giros postales que se cumplieron en t>0

Q = 38% \* Volumen de pagos promedio diario

| Tipo de OSPP | P1   |
|--------------|------|
| Tipo A       | 1.00 |
| Tipo B       | 1.00 |
| Tipo C       | 1.25 |
| Tipo D       | 1.75 |

Monto basado en el volumen de operaciones de giro postal

**FL2 = M \* P2**

M: Es el monto promedio mensual de giros postales realizados por el OSPP durante el último año

| Tipo de OSPP | P2    |
|--------------|-------|
| Tipo A       | 0.40% |
| Tipo B       | 0.40% |
| Tipo C       | 0.50% |
| Tipo D       | 0.75% |

Fondo de Liquidez Básico: FLB

**FLB = FL1 + FL2**

Fuente: Estudio del consultor Topa y Asociados

De acuerdo con lo anterior, es claro que el FL1 se basa en los dineros recibidos del público que no se pagan en la misma fecha de su imposición, mientras que el FL2 es un porcentaje del monto promedio total mensual de operaciones de cada operador.

Por otra parte, del análisis de las normas administración de riesgo y control interno que aplican al sector postal de pago, y de la información recolectada en las visitas de campo realizadas a los canales aliados del único operador postal habilitado actualmente, como es Servicios Postales Nacionales –SPN- bajo la marca 4-72, se observaron factores que implican un riesgo en la operación y que tienen un impacto en la liquidez de un operador de servicios de giros nacionales.

Básicamente se refieren a los aspectos relativos a los sistemas de administración de riesgos y de control interno, así como al esquema de operación del habilitado (niveles de atención y oferta de productos diferentes a servicios postales). En la propuesta se pretende cubrir este mayor riesgo observado, con un monto adicional que se ha denominado Fondo de Liquidez Adicional (FLA) y que se determina con unos multiplicadores aplicados a la situación particular de cada operador, así:

| Fondo de Liquidez Adicional: FLA                                                                                       |                                                                                                     |                                                                             |                                                                               |                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| FLA = FLB * K                                                                                                          |                                                                                                     |                                                                             |                                                                               |                                                      |
| Valor de factor K                                                                                                      | 0.0                                                                                                 | 10%                                                                         | 15%                                                                           | 25%                                                  |
| X1. Definición y monitoreo en línea de una "Base de Caja" para cada PA                                                 | Tiene una metodología certificada, y puede monitorear en línea la BC de todos los PA (propios o no) |                                                                             |                                                                               | Si NO cuenta con X1 o no certifica a satisfacción X2 |
| X2. Mantiene monitoreados y actualizados el SCI, SARL, SARO y la separación contable de las operaciones de giro postal | Sí lo certifica                                                                                     |                                                                             |                                                                               |                                                      |
| X3. Número de productos o líneas de negocio diferentes a los servicios postales.                                       | Ofrece sólo servicios postales, incluidos los giros postales                                        | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales   |                                                      |
| X4. El número de niveles de puntos de atención                                                                         | Todos los PA de OSPP son propios, es decir son solo del 1er. Nivel                                  | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel y del 2o. Nivel (canales aliados)         | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel, 2o. Nivel y 3er. Nivel (red de Participes) |                                                      |

Fuente: estudio del consultor Topa y asociados

El factor K, es el que el porcentaje que se aplica como multiplicador al FLB para determinar el FLA. En cuanto a la forma cómo se debe cumplir con el fondo de liquidez se señala que los recursos se deben mantener en inversiones que cumplan con condiciones de seguridad y alta liquidez, para que sirvan su propósito de ser una reserva fácil y rápidamente liquidable, en caso de llegar a ser necesaria su utilización.

Por otra parte, se observó que los operadores o sus canales aliados cuentan con una "base de caja" para el inicio diario de operaciones, cuyos recursos se considera razonable tenerlos en cuenta parcialmente para cumplir con el monto del fondo de liquidez, pues estas bases de caja son efectivo permanente, que constituyen un mecanismo natural y eficaz de mitigación del riesgo de liquidez. No obstante, estos recursos sólo se tomarán hasta el monto que represente el 50% del monto mínimo del Fondo de Liquidez para el respectivo periodo.

### 9.3. Reporte de información

De acuerdo con la medida tendiente a la adición de un anexo a la Resolución CRC 2959 de 2010, los operadores de giros nacionales deberán acreditar ante la CRC el cumplimiento de los aspectos técnicos y económicos establecidos por esta Comisión para la constitución y mantenimiento del fondo de liquidez, así como información relacionada con las actividades propias de su operación, mediante reportes periódicos, bajo las periodicidades ya expuestas en el presente documento.

La información a reportar puede resumirse de la siguiente manera:

- El número total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro.
- El valor correspondiente al total de giros nacionales que no se pagaron en la misma fecha de imposición del giro.

- El número total de giros nacionales que nunca se pagaron
- El valor total correspondiente a los giros nacionales que nunca se pagaron
- Reporte de Peticiones, Quejas y Recursos –PQRs- relacionadas con los giros nacionales.
- Reporte de número de puntos de atención de giros nacionales.
- Reporte del número de niveles en la red postal.
- Reporte de la diversidad de productos y líneas de negocio de la empresa diferentes a los giros nacionales.
- Reporte de herramientas tecnológicas y sistemas de información.
- Reporte de la utilización de esquemas de base de caja diaria.
- Certificados de cumplimiento en relación con la implementación de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo, Administración de Riesgo de Liquidez, Sistema de Control Interno.
- Certificación de la clasificación del Operador de Giros Nacionales
- Requerimientos de reporte de la información de las inversiones del fondo de liquidez

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Accenture. Estudio sobre o Desenvolvimento da Concorrência no Mercado Postal Português. Lisboa, Outubro 2006.
- Banco de Pagos Internacionales. *Basilea III: Marco internacional para la medición, normalización y seguimiento del riesgo de liquidez*. Comité de Supervisión Bancaria. Diciembre de 2010.
- Caso del Correo Oficial de la República Argentina -Ana Castellani- September 2008 – Princetown University.
- Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Resolución 970 del 17 de mayo de 2011*. Fija los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago. 2011.
- Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Comisión de Regulación de Comunicaciones. *Resolución 3095 de 2011*. Define parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal. 2011.
- Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Resolución 970 del 17 de mayo de 2011*. Fija los requisitos de tipo operativo para la obtención del título habilitante como Operador de Servicios Postales de Pago. 2011.
- Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Comisión de Regulación de Comunicaciones. *Resolución 3095 de 2011*. Define parámetros, y se fijan indicadores y metas de calidad para los servicios postales diferentes a los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal. 2011.
- Comisión Europea, Directiva 2007/64/EC, 2007.
- Comisión Europea, Directiva 2008/6/EC, 2008.
- Comisión Nacional del Sector Postal, Memoria del sector postal español, 2010.
- Comité Europeo para la Regulación Postal Quality of Service Report 2008 Brussels, 3 December 2009.
- Commission for Communications Regulation, Republic Of Ireland. Quality Of Postal Service Monitor - 2008 Report Items Posted On Or Between 1st January & 31st December 2008.
- Commission for Communications Regulation, Republic Of Ireland. Quality Of Postal Service Monitor -2009 Report Items Posted On Or Between 1st January & 30th September 2009.
- Conformity Assessment of Directive 2007/64/EC, United Kingdom, Final Report, Tipik Communication Agency S.A., August 2011.
- Congreso de Colombia. *Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009*. Régimen de los servicios postales. Diario Oficial 47.578. 2009.
- Congreso de Colombia. *Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009*. Régimen de los servicios postales. Diario Oficial 47.578. 2009.
- CRC. *Aproximación Inicial al Mercado de los Servicios Postales de Pago en Colombia*. Regulación postal. Diciembre de 2011, Bogotá, Colombia.
- CRC. *Aproximación Inicial al Mercado de los Servicios Postales de Pago en Colombia*. Regulación postal. Diciembre de 2011, Bogotá, Colombia.
- CRC. *Análisis preliminar del mercado postal en Colombia*. Regulación postal. Abril de 2010, Bogotá, Colombia.
- CRC. *Análisis preliminar del mercado postal en Colombia*. Regulación postal. Abril de 2010, Bogotá, Colombia.
- Directiva 2006/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2006 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio (refundición).
- Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior.

- Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior.
- ECORYS Nederland BV. Main developments in the postal sector (2006-2008). Final report por European Commission, DG Internal Market and Services. Rotterdam, 11 September 2008.
- Gobierno de Bolivia. Decreto Supremo 22616 del 8 octubre de 1990. Creación de la Empresa de Correos de Bolivia. 1990.
- Gobierno de Bolivia. Ley Nº 164 del 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación. 2011.
- Gobierno de Chile. Decreto con fuerza de ley No. 10 del 30 de enero de 1982. Crea la Empresa de Correos de Chile. 1982.
- Gobierno de Chile. Decreto Nº 203, de 14 de noviembre de 1980. Aprueba Política Nacional Postal. 1980.
- Gobierno de Chile. Ley Nº 18.016 de 1981. Autoriza al Estado para desarrollar actividades empresariales relacionadas con prestaciones telegráficas. 1981.
- Gobierno de España, Ley 16/2009, de servicios de pago, 2009.
- Gobierno de España, Ley 23/2007, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, 2007.
- Gobierno de España, Ley 43/2010, del servicio postal universal, 2010.
- Gobierno de España, Orden 2447/2004, sobre contabilidad analítica y separación de cuentas aplicables a operadores postales, 2004.
- Gobierno de España, Real Decreto 101/2010, se regula las autorizaciones para la prestación de servicios postales y el registro de empresas prestadoras de servicios postales, 2010.
- Gobierno de México. Ley del Servicio Postal Mexicano. 24-12-1986. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 26-03-2010. 2010.
- Gobierno de México. Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 1988. Última reforma publicada DOF 08-08-2000. 2000.
- Gobierno de Perú. Decreto Supremo No 032-93-TCC, regulación sobre el Reglamento de servicios y concesiones postales. 1993.
- Gobierno de Uruguay. Ley 17.820 de 14/09/2004. Unidad Reguladora de servicios de Comunicaciones. 2004.
- Gobierno de Uruguay. Ley de Presupuesto No. 16.736 de 05.01.96. Presupuesto Nacional Ejercicio 1995 – 1999. 1996.
- Gobierno de Uruguay. Ley Nº 17.296, de 21 de febrero de 2001. Aprobación del Presupuesto Nacional. Creó la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC). 2001.
- [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12490.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12490.htm)
- Implementation completion and results report on a loan in the amount of US\$ 9 million equivalent to the People's Democratic Republic of Algeria for a telecommunications and postal sector reform project, Report No:ICR0000374, Banco Mundial, June 30, 2007.
- India – Lecciones / Sigüientes pasos para los servicios postales en la India, Dr. U Srinivasa Raghavan, Miembro Operaciones and Mercadeo de la Junta de Servicios Postales, Junio, 2005.
- Informe Anual del Mercado Postal 1999 - CNC (Julio de 2000).
- International Post Corporation. External Quality of Service Monitoring Improving the Quality of International Mail Year Results 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.
- Introduction of China Post Financial Business - Postal Savings & Remittance Bureau China, 2005.
- Kalevi Dieke, Alex et al. Study on Universal Postal Service and the postal monopoly Appendix E Universal service and postal monopoly in other countries. George Mason University School of Public Policy. November, 2008.

- London Metropolitan University, Working Lives Research Institute. Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity (PIQUE). Liberalisation, privatisation and regulation in the UK postal services sector. Country report on liberalisation and privatisation processes and forms of regulation. November, 2006.
- Ministério das Comunicações. Correios. *Novo Estatuto dos Correios. Saiba mais sobre a modernização da empresa;*  
<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/Legislacao/estatuto/arquivos/cartilhaEstatuto.pdf>
- Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. El sector postal en el contexto europeo, 2004.
- Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. El proceso regulatorio en España, 2004.
- Ministerio de Fomento, Subdirección General de Regulación de Servicios Postales. Memoria del sector postal español, 2006.
- Postal Financial Services for anywhere, anytime banking- Transformation of India Post Vision 2020, Hans Boon, Vicepresident.
- Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. *Decreto Nº 7.483 de 16 de Maio de 2011.*  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7483.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7483.htm)
- Reforming the Posts: Abandoning the Monopoly-Supported Postal Universal Service Obligation in Developing Countries, Charles Kenny, World Bank Policy Research Working Paper 3627, June 2005.
- Serviços Postais: Legislação. *Decreto lei Nº 509 de 20 de março de 1969,*  
<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/Legislacao/leisDecretos/arquivos/DECRETO LEI 509 20 03 1969.pdf>
- Serviços Postais: Legislação. *Instrução Normativa nº 2, de 28 de abril de 1999,*  
<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/Legislacao/portariasInstrucoesNormativas/arquivo/Instrucao Normativa 2 28 04 1999.pdf>
- Serviços Postais: Legislação. *Lei Nº 6.538 de 22 de Junho de 1978,*  
<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/Legislacao/leisDecretos/arquivos/Lei 6 538 22 07 1978.pdf>
- Serviços Postais: Legislação. *Portaria nº 588, de 04 de outubro de 2000,*  
<http://www.correios.com.br/sobreCorreios/empresa/Legislacao/portariasInstrucoesNormativas/arquivo/Portaria 588 04 10 2000.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, Capítulos: VI, XXIII.
- Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, Capítulos: VI, XXIII.
- The FSA's role under the Payment Services Regulations 2009, Our Approach, Financial Services Authority, May 2010.
- The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services, Banco Mundial, Noviembre de 2006.
- Union Postale Universelle. Bill & Melinda Gates Foundation. PlaNet Finance Advisory Services. *Model Banco Postal Brazil,*  
<http://postfi.files.wordpress.com/2010/06/presentation-brazil-en-review.pdf>
- United States Postal Services. Quaterly Statistics Report. Postal Quarter I, II, III, IV Fiscal years 2004 – 2009.
- Wik. Final Report. Main Developments in the European Postal Sector Study for the European Commission, DG Internal Market. Authors: James I. Campbell Jr., Alex Kalevi Dieke, Antonia Niederprüm, in cooperation with Sonja Schölermann Bad Honnef, July 2004
- Wik. Final Report. Study for the European Commission DG Internal Market. Main Developments in the Postal Sector (2004-2006), May 2006.

## ANEXO 1: GLOSARIO

- **Administración de Riesgos:** Es el proceso mediante el cual la dirección de una empresa u organización gestiona el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesta.
- **Base de Caja:** Es el monto mínimo de dinero en efectivo que, permanentemente el operador de giros nacionales debe mantener disponible en caja en el punto de atención para la operación de giros nacionales.
- **Base de Efectivo:** Se refiere a las sumas de dinero que se tienen disponibles en cada punto de atención, para atender los requerimientos de liquidez de la operación promedio diaria.
- **Canal Aliado (Segundo Nivel):** Se refiere a la persona jurídica de segundo nivel en la cadena de valor, en la cual se puede apoyar el Operador de Servicios Postales de Pago habilitado, para la realización de los servicios de giros nacionales mediante la suscripción de un acuerdo, convenio o contrato para la prestación de dichos servicios..
- **Comisión de Giro:** Es la tarifa que el Operador Postal de Servicios de Pago le cobra al remitente por realizar un giro nacional.
- **Control de Riesgos:** Es la parte de administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.
- **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un giro postal.
- **Estructura Operativa:** Comprende la estructura administrativa, así como la infraestructura física y tecnológica del interesado.
- **Gestión de Riesgo:** Corresponde a la cultura, procesos y estructuras dirigidos a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.
- **Giro en Rezago:** Se refiere al giro cuya entrega al usuario destinatario o devolución a su usuario remitente no haya sido posible, una vez hayan transcurrido tres (3) meses a partir de la fecha de la imposición del mismo.
- **Giro no Distribuible:** Es el giro que no se ha retirado por el usuario destinatario dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde la cual el giro está disponible.
- **Giro que no se paga en t=0:** Cuando un giro no es entregado al destinatario en el mismo día en que fue generado por el remitente, bien sea por disponibilidad del efectivo o porque no sea reclamado por el beneficiario, se declara como un giro que pasa a t+1, es decir que los recursos permanecen en el operador de giros nacionales.
- **Identificación de Riesgos:** El proceso de determinar qué puede suceder, por qué y cómo.
- **Motivos de Devolución para el Servicio de Giros Postales Nacionales:**
  - ✓ **Desconocido:** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta no conocer al destinatario.
  - ✓ **Rehusado:** Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el giro.
  - ✓ **No Reside/no Corresponde:** Corresponde a aquel evento en el que la persona que se encuentra en el número telefónico registrado en la prueba de admisión manifiesta que el usuario destinatario ya no reside en ese lugar o cuando éste último ha fallecido.
  - ✓ **No Reclamado:** Esta situación se da cuando, una vez surtido el trámite previsto en el Artículo 19° de la Resolución 3095 y transcurridos los términos allí establecidos, el giro postal no es reclamado por el usuario destinatario en las oficinas del operador postal de pago.
  - ✓ **Número de Teléfono errado:** En este caso el número telefónico suministrado por el usuario remitente en la prueba de admisión carece o

contiene algún elemento adicional, que permita su identificación inequívoca.

- ✓ **Otros:** Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el giro postal sea entregado al destinatario registrado en la prueba de admisión por fuerza mayor o caso fortuito u otros eventos que considere necesario el operador, siempre especificando la respectiva descripción.
- **Objeto Enviado:** Objeto postal impuesto por un usuario remitente y admitido por un operador de servicios postales con el fin de que sea transportado, clasificado y entregado a un usuario destinatario a través de las redes postales dispuestas por el operador para ello.
- **Operador de Servicios Postales:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que ofrece al público en general servicios postales a través de una red postal. Los operadores de servicios postales pueden tener tres categorías:
  - ✓ **Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo:** Persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que mediante contrato de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de Mensajería expresa y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional.  
El Servicio Postal Universal<sup>45</sup> la Franquicia, el servicio de giros internacionales y el área de reserva, serán prestados por el Operador Postal Oficial de manera exclusiva en concordancia con lo dispuesto en Ley 1369 de 2009.
  - ✓ **OSPP - Operador de Servicios Postales de Pago (Primer Nivel):** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar los servicios postales de pago a través de una red postal, en la cadena de valor se encuentra en el primer nivel. Se consideran como servicios postales de pago, entre otros, los siguientes, giros nacionales, giros internacionales, y los que la Unión Postal Universal clasifique como tales.
  - ✓ **Operador de Mensajería Expresa:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.
- **Punto de Atención:** Son las oficinas físicas de atención al usuario en las cuales se realizan las operaciones de imposición de giros nacionales. Los puntos de atención hacen parte de una red postal de propiedad del operador de servicios postales de pago habilitado, también hacen parte de los canales aliados de un operador de giros nacionales o de la red de partícipes de los aliados mismos.
- **Red Partícipe (Tercer Nivel):** Se refiere al grupo de personas jurídicas de tercer nivel en la cadena de valor, en las cuales se pueden apoyar los canales aliados, para la realización de los servicios de giros nacionales mediante alianzas estratégicas.
- **Redes Postales:** Es el conjunto de instalaciones, equipos y demás dispositivos destinados a la prestación de los servicios postales ofrecidos al público en general de manera directa o indirecta por los Operadores de Servicios Postales. Hacen parte de la Red Postal los puntos de atención a los usuarios de servicios postales.
- **Registro de Operadores Postales.** Es un listado abierto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para que los Operadores Postales se inscriban como tales.
- **Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar

<sup>45</sup> Anotamos en este aspecto, que no todos los aliados prestan el servicio a través de red postal como lo señala la Ley 1369 de 2009, cuando define el servicio postal de pago como el conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente, en concordancia con la Resolución 970 de 2011, que dispone que los puntos de atención, además de los servicios postales de pago deben prestar servicios de correo y mensajería expresa.

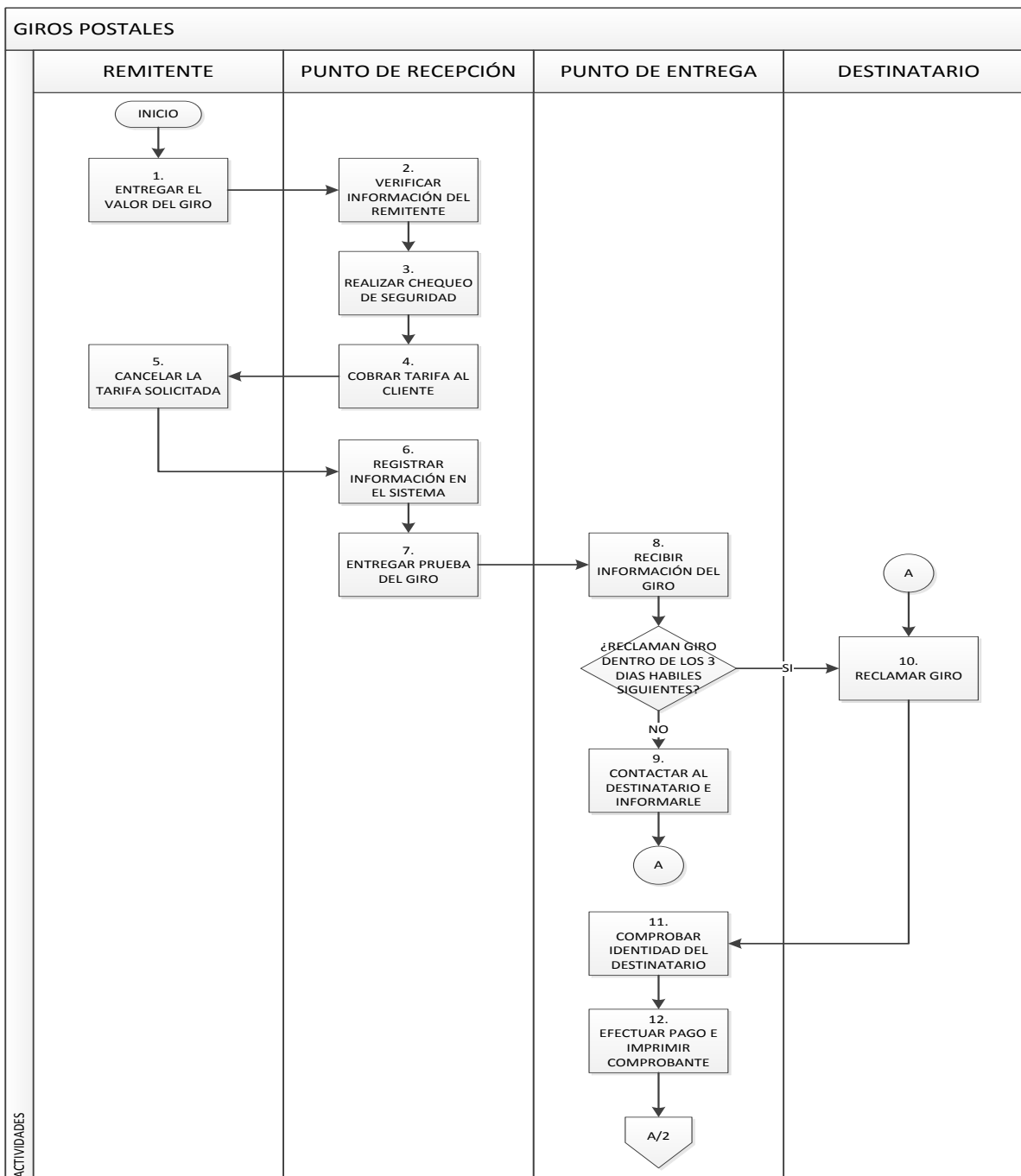
objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

- **Riesgos Asociados al LA/FT:** Riesgos a través de los cuales se materializa el riesgo de LA/FT. Estos son: reputacional, legal, operativo y de contagio.
- **Riesgo de Liquidez:** Es la posibilidad de que un operador de giros nacionales entre en una situación que le impida cumplir con el mandato conferido por un usuario, de realizar un pago a una tercera persona, en cada punto de prestación del servicio, por la falta de recursos líquidos.
- **Riesgo Inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.
- **Riesgo Operativo:** Es la posibilidad de que un operador de giros nacionales incurra en pérdidas o eventual incumplimiento de sus obligaciones por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, los sistemas internos o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- **Riesgo Residual o Neto:** Es el resultante del riesgo después de aplicar controles.
- **SARL - Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez:** Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales los operadores de giros nacionales identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo de liquidez.
- **SARO - Sistema de Administración de Riesgo Operativo:** Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales los Operadores de giros nacionales identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo.
- **SARLAFT - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:** Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales los Operadores de giros nacionales identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- **SCI - Sistema de Control Interno:** Es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta directiva u órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios del operador para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, tales como: mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones del operador, dar adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables al operador, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior del operador, y realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- **Servicios Postales:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios de giros nacionales y los servicios de mensajería expresa.
- **Servicios Postales de Pago:** Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros:
  - ✓ **Giros Nacionales:** Servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.
  - ✓ **Giros Internacionales:** Servicio prestado exclusivamente por el Operador Postal oficial o concesionario de Correo, mediante el cual se envía dinero a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el exterior. La modalidad de envío podrá ser, entre otras, física o electrónica. Los giros internacionales están

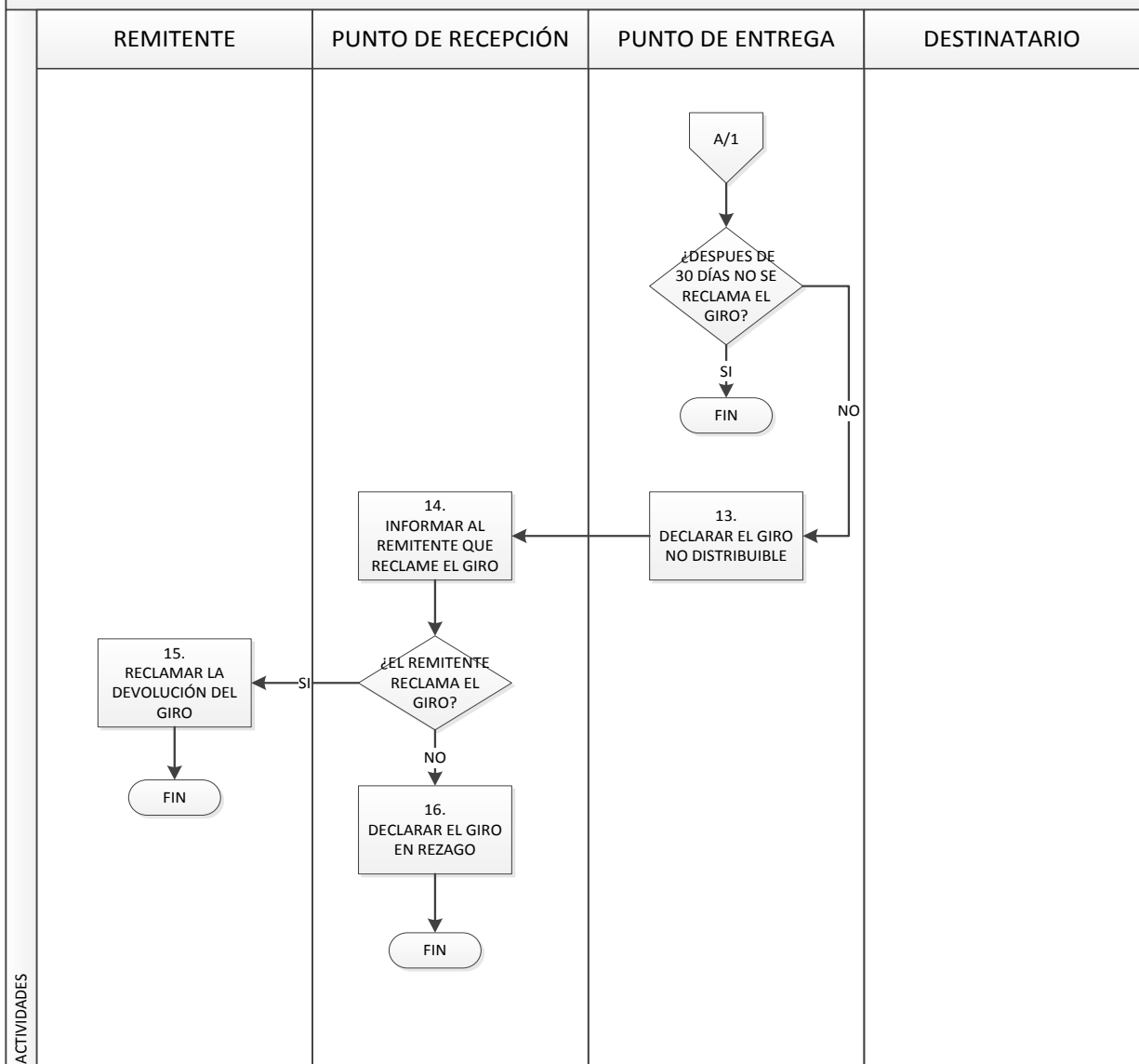
sometidos a lo señalado en la Ley 9ª de 1991, sus modificaciones, adiciones y reglamentos.

- ✓ **Otros:** Servicios que la Unión Postal Universal clasifique como tales.
  - *Giro de efectivo:* El expedidor entrega fondos en el punto de acceso al operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.
  - *Giro de pago:* El expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.
  - *Giro de depósito:* El expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita que se depositen en la cuenta del destinatario, sin retención alguna.
  - *Transferencia postal:* El expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita que se acredite un importe equivalente en la cuenta del destinatario llevada por el operador designado pagador, sin retención alguna.
- **Servicio Postal Universal.** Es el conjunto de servicios postales de calidad, prestados en forma permanente y a precios asequibles, que el Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional con independencia de su localización geográfica a través del Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.

## ANEXO 2: ESQUEMA OPERATIVO DE LOS GIROS POSTALES EN COLOMBIA



**GIROS POSTALES**



Fuente: Flujograma de referencia elaborado por el Consultor Topa & Asociados a partir de las visitas realizadas a 4-72 y algunos de sus canales aliados.

### ANEXO 3. ASPECTOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS DEL FONDO DE LIQUIDEZ (FL) DE UN OPERADOR DE GIROS NACIONALES (EJEMPLO)

A continuación se presenta un ejemplo para la constitución del fondo de liquidez. Recordemos que el monto del Fondo de Liquidez (FL) que un operador de giros nacionales que debe mantener diariamente en activos líquidos se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$FL = FLB + FLA$$

Donde:

FL: Valor de Fondo de Liquidez del OSPP

FLB: Es el valor del Fondo de Liquidez Básico

FLA: Es el valor del Fondo de Liquidez Adicional

#### 1. Se hace la clasificación de los operadores de giros nacionales de acuerdo al cuadro siguiente:

Tipos de Entidades Propuestas

| Entidad | Monto Anual de                                             | Número de    | Número de | Número de |
|---------|------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|
| TIPO A  | > 4,000,000                                                | > 15,000,000 | > 1,000   | > 500     |
| TIPO B  | > 2,200,000                                                | > 5,000,000  | > 700     | > 300     |
| TIPO C  | > 900.000                                                  | > 1,000,000  | > 300     | > 100     |
| TIPO D  | Entidad que no aplica para ser definida como tipo A, B o C |              |           |           |

#### 2. Se calcula el fondo de Liquidez Básico (FLB)

$$FLB = FL1 + FL2$$

Donde:

FLB: Fondo de Liquidez Básico

FL1: Monto del Fondo de Liquidez asociado a las operaciones de giro postal que se cumplen en  $t > 0$

FL2: Monto del Fondo de Liquidez asociado al monto de operaciones totales de giro postal

En el cálculo para determinar el valor de las variables FL1 y FL2, se ha tenido como referencia el monto del Fondo Propio Patrimonial (FPP) que los operadores de giros nacionales deben mantener a partir del año 2015, el cual es igual al máximo de los siguientes dos valores: (i) 11.654 SMMLV, o, (ii) el 4% de la duodécima parte del volumen total de pagos del año anterior.

Usando como referencia esta norma para los 4 tipos de entidades y a manera de ejemplo los montos del FPP traídos a valor presente del año 2012, serían los siguientes:

#### Fondo Propio Patrimonial (Fpp) Por Tipos De Entidades

| Entidad    | FPP ( En millones) |
|------------|--------------------|
| Tipo A (*) | 10,000             |
| Tipo B     | 6,608              |
| Tipo C     | 6,608              |
| Tipo D     | 6,608              |

(\*) Este valor se calculó bajo el supuesto de que la entidad realizó un monto total de pagos de \$3 billones, durante el último año.

### 3. Definición de FL1

$$FL1 = Q * P1$$

Donde:

FL1: Monto del Fondo de Liquidez asociado a las operaciones de giro postal que se pagan en  $t > 0$ .

Q: Es el promedio diario del último año del monto de giros postales que se pagan en  $t > 0$ , que se calcula de la siguiente manera:

$$Q = \frac{VOA}{365} * P_0$$

Donde:

VOA: Valor total de las Operaciones de giro postal realizadas durante el último año por el OSPP.

$P_0$ : corresponde al porcentaje promedio de operaciones que no se pagan en la misma fecha de imposición del giro<sup>46</sup>.

$P_1$ : Es el número de veces que se va a tener en cuenta el monto promedio diario de giros pagados en  $t > 0$ . Este multiplicador se determina por tipo de entidad de acuerdo con la siguiente tabla:

#### Multiplicador que depende del monto promedio diario de giros pagados en $t > 0$

| Tipo de OSPP | $P_1$ |
|--------------|-------|
| Tipo A       | 1.00  |
| Tipo B       | 1.00  |
| Tipo C       | 1.25  |
| Tipo D       | 1.75  |

$P_0$  : A manera de ejemplo se propone que la variable  $P_0$  sea igual al 38%<sup>47</sup> que es porcentaje promedio de giros postales que no se pagan el mismo día de su imposición encontrado en la información reportada por 5 entidades (que representan el 41% del total del mercado por volumen de pagos)

La variable  $P_1$  es un factor multiplicador para Q, que corresponde al número de veces que se va a tener en cuenta el monto promedio diario de giros pagados en  $t > 0$ . Para las entidades tipo A y B, se propone un valor de 1.00. Para las entidades tipo C y D, se propone un multiplicador de 1.25 y 1.75, respectivamente. Esta diferencia se explica en razón de los volúmenes totales de pago manejados por las entidades tipo A y B, los cuales son significativamente mayores a los volúmenes de las entidades tipo C y D.

Veamos un ejemplo tomando cuatro tipos de entidades propuestas: A, B, C y D.

La siguiente tabla muestra el enunciado del ejemplo:

<sup>46</sup> Ese porcentaje se calcularía de la siguiente forma:

$$P_0 = \frac{\sum \text{Monto de giros que se pagan en } t > 0}{\sum \text{Monto de Pagos Totales}}$$

<sup>47</sup> Este indicador promedio, se debe ajustar trimestralmente, para reflejar la realidad del mercado

\$Millones

| Tipo Entidad | Monto Giros Anuales | No. Operaciones Anuales | Puntos Atención | Municipios Atendidos | Canales Aliados que hoy aplicarían si fueran habilitados |
|--------------|---------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Tipo A       | 3,000,000           | 16,000,000              | 1,500           | 600                  | Supergiros, Circulante                                   |
| Tipo B       | 1,800,000           | 6,000,000               | 800             | 500                  | SIN                                                      |
| Tipo C       | 850,000             | 2,000,000               | 600             | 450                  | Copetran, Expreso Brasilia, Invercosta                   |
| Tipo D       | 350,000             | 450,000                 | 200             | 80                   | Interrapidísimo, Giramos, Colvanes, etc.                 |

**Nota:** los datos de operación (para las cuatro variables) de cada entidad prototipo del ejemplo, son los esperados para una entidad "promedio" de cada grupo.

Con base en el anterior enunciado, a continuación se presenta un ejemplo que sensibiliza el valor de la variable  $P_1$ , en un rango entre 0.25 y 2.0 veces.

| Ejemplo |               |                  |        | Cifras en \$Millones                              |       |       |       |       |       |       |
|---------|---------------|------------------|--------|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|         |               |                  |        | P1: No. veces a tener en cuenta de montos diarios |       |       |       |       |       |       |
| Entidad | Pagos Anuales | Q 38% * \$diario | FPP    | 0.25                                              | 0.75  | 1.00  | 1.25  | 1.50  | 1.75  | 2.00  |
| Tipo A  | 3,000,000     | 3,123            | 10,000 | 781                                               | 2,342 | 3,123 | 3,904 | 4,685 | 5,466 | 6,247 |
| Tipo B  | 1,800,000     | 1,874            | 6,608  | 468                                               | 1,405 | 1,874 | 2,342 | 2,811 | 3,279 | 3,748 |
| Tipo C  | 850,000       | 885              | 6,608  | 221                                               | 664   | 885   | 1,106 | 1,327 | 1,549 | 1,770 |
| Tipo D  | 350,000       | 364              | 6,608  | 91                                                | 273   | 364   | 455   | 547   | 638   | 729   |

La tabla anterior muestra un ejemplo para los cuatro tipos de entidades definidas. Los valores en rojo son los supuestos del ejemplo. Las celdas en color amarillo corresponden a los resultados de  $FL_1$ , usando el valor de  $P_1$  sugerido para cada tipo de entidad.

$FL_1$  es igual a \$3,123 millones para la entidad tipo A, a la que le aplica un  $P_1$  igual a 1.00. Este valor para  $FL_1$  representa el 31% del valor del FPP, 0.1% del monto de pagos anuales, 1.25% del monto de pagos mensuales (\$250 mil millones) y al 38% del monto de pagos diarios (\$8.219 millones). Con lo cual consideramos que el valor del  $FL_1$  resulta equilibrado.

Por otra parte, la formulación busca guardar un equilibrio en el cálculo de  $FL_1$  entre los cuatro tipos de entidades, en proporción a los montos de operaciones que cada una maneja comparado con el nivel inmediatamente anterior, es decir, el  $FL_1$  de B está en proporción con el  $FL_1$  de A; el  $FL_1$  de C está en proporción con el  $FL_1$  de B y el  $FL_1$  de D está en proporción con el  $FL_1$  de C. Esta proporción se ha estimado en cerca del 60%, que guarda congruencia con la diferencia de los montos promedios de pagos totales anuales que se espera de las entidades para cada uno de los cuatro tipos A, B, C o D. Lo anterior se ilustra con el siguiente ejemplo:

\$Millones

| Tipo Entidad | FL1   | Fórmula                 | Proporción |
|--------------|-------|-------------------------|------------|
| Tipo A       | 3,123 |                         |            |
| Tipo B       | 1,874 | FL1 Tipo B / FL1 Tipo A | 60%        |
| Tipo C       | 1,106 | FL1 Tipo C / FL1 Tipo B | 59%        |
| Tipo D       | 638   | FL1 Tipo D / FL1 Tipo C | 58%        |

Para la entidad tipo B del ejemplo anterior, el FL<sub>1</sub> es igual a \$1,874 millones, que corresponde a un P<sub>1</sub> igual a 1.0 veces. Este monto corresponde al 60% del FL<sub>1</sub> de la entidad tipo A, que es similar a la proporción que guardan los montos de pagos totales anuales de las entidades tipo A (\$3.0 billones) y tipo B (\$1.8 billones).

Para la entidad Tipo D del ejemplo, el FL1 es igual a \$638 millones, que corresponde a un P1 de 1.75 veces. Este valor es del 58% en proporción del FL1 de la entidad Tipo C.

Hacia el futuro, es conveniente medir el impacto financiero del valor de FL<sub>1</sub> para cada tipo de entidad frente al margen operativo del producto de giro postal.

El siguiente cuadro resume los valores del ejemplo para la variable FL1, con los valores de P0 y P1 que se están proponiendo:

Cifras en \$Millones

| Ejemplo | Volúmen Pagos Anuales | Volúmen Pagos Diarios | P0  | Q<br>38% del<br>Prom. Diario | P1   | FL1          |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----|------------------------------|------|--------------|
| Tipo A  | 3,000,000             | 8,219                 | 38% | 3,123                        | 1.00 | <b>3,123</b> |
| Tipo B  | 1,800,000             | 4,932                 | 38% | 1,874                        | 1.00 | <b>1,874</b> |
| Tipo C  | 850,000               | 2,329                 | 38% | 885                          | 1.25 | <b>1,106</b> |
| Tipo D  | 350,000               | 959                   | 38% | 364                          | 1.75 | <b>638</b>   |

#### 4. Definición de FL2

$$FL2 = M * P2$$

Donde:

FL2: Monto del Fondo de Liquidez asociado al monto de operaciones totales de giro postal durante el último año.

M: Es el monto promedio mensual de los giros postales realizados por el OSPP, durante el último año.

P2: Es el porcentaje de M que se va a tener en cuenta para determinar FL2. Este porcentaje se determina por tipo de entidad, de acuerdo con la siguiente tabla:

| Tipo de OSPP | P2    |
|--------------|-------|
| Tipo A       | 0.40% |
| Tipo B       | 0.40% |
| Tipo C       | 0.50% |
| Tipo D       | 0.75% |

Como se desprende de la anterior fórmula, FL2 está en función del volumen promedio de giros mensuales pagados por el OSPP durante el último año. Esta misma referencia fue utilizada por el regulador para determinar el Fondo Propio Patrimonial (FPP) como un capital en riesgo que respalda la operación de un OSPP y contribuye a mitigar los riesgos de todo tipo asociados a la operación del OSPP y no es un mecanismo adecuado de mitigación del riesgo de liquidez, por cuanto la mayoría de rubros que componen dicho fondo son poco líquidos.

Los valores o porcentajes para P2, parten de un 0.40% del monto total de pagos promedios mensuales del último año para la entidad tipo A y se va incrementando hasta llegar al 0.75% para las entidades tipo D. Esto se explica igual que para la variable P1, en virtud del mayor volumen de pagos anuales y consecuentemente, de los montos de efectivo recibidos y pagados.

El porcentaje de 0.40% es para el P2 de las entidades tipo A y tipo B, corresponde a la décima parte del porcentaje del monto total de pagos promedios mensuales, que la ley ha fijado como mínimo para determinar el FPP de un OSPP, a partir del año 2015.

El siguiente cuadro, muestra un ejemplo en el que se sensibiliza el valor de P2 entre 0.20% y 0.75% para cada tipo de entidad.

Cifras en \$Millones

| Ejemplo |               |                 |        | P2: Porcentaje Basado en Volúmen Mensual de los Pagos |       |       |       |       |       |
|---------|---------------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Entidad | Pagos Anuales | Pagos Mensuales | FPP    | 0.20%                                                 | 0.30% | 0.40% | 0.50% | 0.75% | 1.00% |
| Tipo A  | 3,000,000     | 250,000         | 10,000 | 500                                                   | 750   | 1,000 | 1,250 | 1,875 | 2,500 |
| Tipo B  | 1,800,000     | 150,000         | 6,608  | 300                                                   | 450   | 600   | 750   | 1,125 | 1,500 |
| Tipo C  | 850,000       | 70,833          | 6,608  | 142                                                   | 213   | 283   | 354   | 531   | 708   |
| Tipo D  | 350,000       | 29,167          | 6,608  | 58                                                    | 88    | 117   | 146   | 219   | 292   |

Las celdas en amarillo muestran el resultado de la variable FL2, usando los valores de P2 sugeridos. Para la entidad del ejemplo tipo A, el valor de FL2 es de \$1.000 millones, usando un P2 del 0.40%. El siguiente cuadro presenta el valor de la variable FL2 para cada tipo de entidad:

Cifras en \$Millones

| Ejemplo | Volúmen Pagos Anuales | M Promedio Mensual de | P2    | FL2   | Fórmula                 | Proporción |
|---------|-----------------------|-----------------------|-------|-------|-------------------------|------------|
| Tipo A  | 3,000,000             | 250,000               | 0.40% | 1,000 |                         |            |
| Tipo B  | 1,800,000             | 150,000               | 0.40% | 600   | FL2 Tipo B / FL2 Tipo A | 60%        |
| Tipo C  | 850,000               | 70,833                | 0.50% | 354   | FL2 Tipo C / FL2 Tipo B | 59%        |
| Tipo D  | 350,000               | 29,167                | 0.75% | 219   | FL2 Tipo D / FL2 Tipo C | 62%        |

El FL2 de la entidad tipo B es igual a \$600 millones, usando el mismo P2 (0.40%) del caso anterior. El FL2 de la entidad tipo B corresponde al 60% del FL2 de la entidad tipo A. Como se indicó en la definición de FL1, es la misma proporción que hay entre los montos de pagos anuales de las entidades tipo A y tipo B.

El FL2 del ejemplo para la entidad tipo C es igual a \$354 millones, monto que corresponde al 59% del FL2 de la entidad tipo B.

El FL2 del ejemplo para la entidad tipo D es igual a \$219 millones, monto que corresponde al 61% del FL2 de la entidad tipo C.

Calculadas las variables FL1 y FL2, la sumatoria de éstas determina el Fondo de Liquidez Básico (FLB).

A continuación ilustramos con la siguiente tabla cuál sería el monto mínimo que debería mantener cada entidad según la clasificación propuesta:

| Cifras en \$Millones |                       |       |       |               |        |           |                         |
|----------------------|-----------------------|-------|-------|---------------|--------|-----------|-------------------------|
| (1)                  | (2)                   | (3)   | (4)   | (5)           | (6)    | (7)       | (8)                     |
| Ejemplo              | Volúmen Pagos Anuales | FL1   | FL2   | FLB = FL1+FL2 | FPP    | FLB / FPP | FLB Tipo X / FLB Tipo A |
| Tipo A               | 3,000,000             | 3,123 | 1,000 | 4,123         | 10,000 | 41%       | 100%                    |
| Tipo B               | 1,800,000             | 1,874 | 600   | 2,474         | 6,608  | 37%       | 60%                     |
| Tipo C               | 850,000               | 1,106 | 354   | 1,460         | 6,608  | 22%       | 35%                     |
| Tipo D               | 350,000               | 638   | 219   | 856           | 6,608  | 13%       | 21%                     |

La columna (5) de la tabla anterior muestra el valor del FLB para los cuatro tipos de entidades. La columna (6) muestra el valor del FPP que correspondería a cada tipo de entidad (que estaría vigente a partir del 1 de enero de 2015).

La columna (7) muestra el porcentaje que representaría el Fondo de Liquidez Básico (FLB) de cada tipo de entidad respecto del Fondo Propio Patrimonial (FPP), es decir, 41%, 37%, 22% y 13% para las entidades Tipo A, Tipo B, Tipo C y Tipo D, respectivamente. No sorprende por tanto que sea la entidad tipo A, dado su tamaño, su mayor operatividad, y por ende, su mayor riesgo inherente de liquidez, a la que se le exija un mayor requerimiento de FLB.

El FLB es necesario por cuanto el negocio de un OSPP requiere alta liquidez, maneja una importante rotación de efectivo y limitados y estrechos tiempos de respuesta (entre 1 y 2 días hábiles) para cumplir una operación y por lo tanto, se hace necesario para controlar y mitigar verdaderamente el riesgo de liquidez.

La columna (8) muestra la proporción del FLB para cada tipo de entidad frente al FLB de la entidad tipo A, que sería en la clasificación de entidades, la más grande. En proporción, el ejemplo muestra que el FLB de las entidades tipo B, tipo C y tipo D correspondería al 60%, 35% y 21% del FLB de la entidad tipo A.

En conclusión, los resultados del ejemplo validan que el modelo propuesto para estimar el valor del FLB es razonable para cada tipo de entidad, teniendo en cuenta el tamaño del FPP, el volumen total de pagos y el riesgo inherente de liquidez que conlleva el volumen total de pagos, para cada tipo de entidad.

## 5. Fondo de Liquidez Adicional (FLA)

$$FLA = FLB * K$$

Donde,

FLA: Fondo de Liquidez Adicional

FLB: Fondo de Liquidez Básico

K: Es el factor por el cual se incrementa el fondo de liquidez, con base en características de la operación e implementación de los SAR y control interno del OSPP. K = 0%; 10%; 15%; 25%.

Es decir el factor K mide los riesgos adicionales y que depende de cómo un OSPP gestione, controle y cumpla los factores de que se describen a continuación:

- X1: La definición y monitoreo en línea de una “Base de Caja” para cada punto de atención de toda la red comercial del OSPP.
- X2: El cumplimiento por parte del OSPP de la implementación de los sistemas de administración de riesgos y control (SARL, SARO y SCI) y de los requerimientos de separación contable y el régimen de reportes de información al regulador.
- X3: Además de servicios postales ofrece otros productos o servicios.
- X4: El número de niveles de puntos de atención que utilice el OSPP para realizar su operación comercial.

El valor del factor K estará en función de las variables X3, X4, X1 y X2, como lo muestra la siguiente tabla:

| Valor de factor K                                                                                                                     | 0.0%                                                                                                | 10%                                                                         | 15%                                                                            | 25%                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| X1. Definición y monitoreo en línea de una “Base de Caja” para cada PA                                                                | Tiene una metodología certificada, y puede monitorear en línea la BC de todos los PA (propios o no) |                                                                             |                                                                                | Si NO cuenta con X1 o no certifica a satisfacción X2 |
| X2. Certificar que mantiene monitoreados y actualizados el SCI, SARL, SARO y la separación contable de las operaciones de giro postal | Sí lo certifica                                                                                     |                                                                             |                                                                                |                                                      |
| X3. Número de productos o líneas de negocio diferentes a los servicios postales.                                                      | Ofrece sólo servicios postales, incluidos los giros postales                                        | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales | Ofrece más de un producto o línea de negocio diferente a servicios postales    |                                                      |
| X4. El número de niveles de puntos de atención                                                                                        | Todos los PA de OSPP son propios, es decir son solo del 1er. Nivel                                  | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel y del 2o. Nivel (canales aliados)         | El OSPP utiliza PA del 1er. Nivel, 2o. Nivel, y 3er. Nivel (red de Participes) |                                                      |

Como lo muestra la anterior tabla, el factor K puede tomar 4 valores, entre 0% y 25%.

A continuación, se presentan algunos ejemplos o casos, entre otros, que pueden servir para el cálculo del factor K, así:

### 5.1. Caso 1. K=0%

Si el operador cumple con X1 y X2, y para el valor de X3 indica que ofrece sólo servicios postales, y para X4 indica que atiende comercialmente el negocio de giro postal exclusivamente con un red de PA propia, entonces puede aplicar un K=0% con lo cual el FLA será igual a cero. Ello indica, que para este operador no hay razones de riesgos de liquidez importantes adicionales para exigir más fondos que los establecidos para su FLB.

### 5.2. Caso 2. K=25%

Si el operador NO cumple con X1 ó X2, entonces debe aplicar un K=25%. Esto es una alarma, porque implica que el operador no tiene un adecuado control de la operación de giro, y esto implica un riesgo alto de liquidez.

### 5.3. Caso 3. K=10%

Si el operador cumple con X1 y X2, y para el valor de X3 indica que ofrece productos o servicios adicionales a los servicios postales, y para X4 indica que puede usar un red de PA propia o PA de canales aliados, entonces debe aplicar un K=10. Los casos 1 y 3, se diferencian en que la entidad ofrece servicios adicionales al servicio postal y usa una red comercial que puede incluir canales aliados. Como se explicó antes, operar más de un producto aumenta la complejidad del manejo operativo (mayor riesgo operativo) y del manejo de efectivo (mayor riesgo de liquidez), y aumenta el riesgo de usar los fondos de la operación de giro postal para cumplir transacciones o la operación normal de otros productos. Si a lo anterior, se adiciona que utiliza PA de canales aliados, esto aumenta la dificultad para controlar el flujo de efectivo de giro de pago en los PA que no son propios y consecuentemente el riesgo de liquidez es mayor. Se considera que un 10% adicional al FLB es adecuado. (Ver resultados del FLA con un K=10% en la siguiente tabla del ejemplo)

### 5.4. Caso 4. K=15%

Si el operador cumple con X1 y X2, y para el valor de X3 indica que ofrece productos o servicios adicionales a los servicios postales, y para X4 indica que puede usar un red de PA propia, o PA de canales aliados, o PA de partícipes, entonces debe aplicar un K=15. Los casos 3 y 4, se diferencian en que la entidad permite utilizar a los canales aliados PA de partícipes. Lo anterior, dificulta, aún más que en el caso 3, el control del flujo de efectivo de giros postales que se reciban o paguen a través de los PA de los partícipes. Ello significa un aumento en el riesgo de liquidez entre en caso 3 y el caso 4. (Ver resultados del FLA con un K=15% en la siguiente tabla del ejemplo)

Para mayor ilustración, la siguiente tabla muestra los posibles valores para el FLA, dependiendo del valor del factor K.

Cifras en \$Millones

|               | Volúmen<br>Pagos Anuales | FLB   | Factor K      |     |     |       |
|---------------|--------------------------|-------|---------------|-----|-----|-------|
|               |                          |       | 0%            | 10% | 15% | 25%   |
|               |                          |       | FLA = FLB * K |     |     |       |
| <b>Tipo A</b> | 3,000,000                | 4,123 | -             | 412 | 618 | 1,031 |
| <b>Tipo B</b> | 1,800,000                | 2,624 | -             | 262 | 394 | 656   |
| <b>Tipo C</b> | 850,000                  | 1,859 | -             | 186 | 279 | 465   |
| <b>Tipo D</b> | 350,000                  | 1,020 | -             | 102 | 153 | 255   |

### 5.5. Caso 5

La celda en color amarillo, corresponde a un FLA de una entidad tipo A, a la que se le aplicó un factor K=0%, con lo cual el FLA es igual a \$0. Si se le aplica ese valor al factor K es porque las variables X del OSPP cumplen con los siguientes valores:

X1: Se tiene una BC definida para todos los PA y las monitorea en línea.

X2: Se certificó el cumplimiento, monitoreo y actualización del SARL, el SARO, el SCI, así como el cumplimiento de la separación contable y el reporte de información a los entes de regulación, supervisión y control.

X3: Solo comercializa servicios postales.

X4: Todos los PA son propios.

Un  $K=0\%$  indica que el OSPP tiene un óptimo manejo de su operación y de la gestión de riesgos, en especial del SARL, por lo cual no requiere fondo de liquidez adicional. En este caso, el FL será igual al FLB.

### **5.6. Caso 6**

Tomando la celda en color azul del ejemplo anterior, a una entidad tipo B, se le aplicó un factor  $K=10\%$ , con lo cual el monto del FLA es igual a \$262 millones. Se le aplicó ese valor al factor K porque las variables X del OSPP cumplen con los siguientes valores:

X1: Se tiene una BC definida para todos los PA y la monitorea en línea con tecnología adecuada.

X2: Se certificó el cumplimiento, monitoreo y actualización del SARL, del SARO, del SCI; así como el cumplimiento de la separación contable y el reporte de información a los entes de regulación, supervisión y control.

X3: Además de servicios postales ofrece otros productos o servicios.

X4: Todos los PA son propios y/o trabaja con PA de canales aliados. Es decir, que este OSPP puede trabajar solo con su propia red de PA, o solo con la red de PA de sus aliados, o con las dos redes de PA.

Los casos 5 y 6, difieren sólo en el valor de las variables X3 y X4. El caso 6, implica que estas dos variables aumentan el riesgo de liquidez, y eso justifica pasar el valor del multiplicador K de 0% al 10%.

Un  $K=10\%$  implica que el OSPP tiene una estructura de operación que implica mayor riesgo operativo y por ende, mayor riesgo de liquidez; mantiene un adecuado manejo de la gestión de riesgos y tiene técnicamente definida la BC para sus PA y los PA de sus aliados y los monitorea y controla en línea. Los valores que muestra el FLA para un  $K=10\%$ , para los cuatro tipos de entidades oscilan entre \$412 millones y \$102 millones, rango que son adecuados en relación a sus FLB y FPP, para el riesgo adicional del caso.

### **5.7. Caso 7**

En el ejemplo, la celda en color gris corresponde al FLA de una entidad tipo C, a la cual se le aplicó un factor  $K=15\%$ , con lo cual el monto del FLA es igual a \$186 millones. Se le aplicó ese valor al factor K porque las variables X de la entidad tipo C del ejemplo cumplen con los siguientes valores:

X1: Se tiene una BC definida para todos los PA y la monitorea en línea.

X2: Se certificó el cumplimiento, monitoreo y actualización del SARL, el SARO, del SCI; así como el cumplimiento de la separación contable y el reporte de información a los entes de regulación, supervisión y control.

X3: Además de servicios postales ofrece otros productos o servicios.

X4: Todos los PA son propios y/o trabaja con PA de canales aliados y/o con una red de partícipes. Es decir, que este OSPP opera sólo con su propia red de PA, o solo con la red de PA de sus aliados y adicionalmente una red de partícipes, o con las tres redes de PA.

Los casos 2 y 3, difieren solo en el valor de la variable X4. En el caso 6, el OSPP tiene organizada la red comercial con PA propios y/o de sus canales aliados (niveles 1 y 2); mientras que en el caso 7, el OSPP le adiciona a su red comercial un tercer nivel (la red de los partícipes), con lo cual se hace más compleja la operación y el control del negocio. Se incrementan tanto el riesgo operativo, como el de liquidez. Esto justifica pasar el valor del multiplicador K del 10% (para el Caso 6) al 15% (en el Caso 7).

Un  $K=15\%$  implica que el OSPP tiene una estructura de operación compleja que tiene mayor riesgo operativo y mayor riesgo de liquidez. Mantiene un adecuado manejo de la gestión de riesgos y tiene técnicamente definida la BC para sus PA y los PA de sus aliados y los monitorea en línea.

### 5.8. Caso 8

En el ejemplo, la celda en color rojo corresponde al FLA de una entidad tipo D, a la que se le aplicó un factor  $K=25\%$ , con lo cual el monto de su FLA es igual a \$255 millones. Se le aplicó ese valor al factor K porque la entidad tipo D del ejemplo no cumplió con las variables X1 ó X2:

X1: No cuenta con una BC definida para todos los PA. Esto significa que:

No certificó una metodología técnica para la definición de la BC de los PA, propios y de canales aliados y partícipes (si aplica), o,

No tiene un procedimiento en línea (del 100%) para monitorear y controlar la BC de todos los PA.

, o,

X2: No certificó a satisfacción:

- El cumplimiento, monitoreo o la actualización del SARL, o,
- El cumplimiento, monitoreo o la actualización del SARO, o,
- El cumplimiento, monitoreo o la actualización del SCI, o,
- No ha implementado en su totalidad la separación contable y el reporte de información a los entes de regulación, supervisión y control.

Un  $K=25\%$  implica que la operación de giros postales en estas circunstancias conlleva un riesgo de liquidez alto dada la posibilidad de incumplir un pago por falta de controles y monitoreo.

La tabla del ejemplo anterior, muestra en la última columna los valores del FLA usando un  $K=25\%$ , que se ubica entre \$1.031 millones para una entidad tipo A y \$214 millones para una tipo D, rango que se considera adecuado en relación con su FPP.

## 6. Definición del Fondo de Liquidez (FL) de un OSPP

$$FL = FLB + FLA$$

Donde:

FL: Valor de Fondo de Liquidez del OSPP

FLB: Es el valor del Fondo de Liquidez Básico

FLA: Es el valor del Fondo de Liquidez Adicional

Continuando con el ejemplo, en el siguiente cuadro se muestra cuál sería el valor de los FL, de acuerdo con los cuatro casos analizados al calcular el valor del factor K.

| (1)    | (2)                   | (3)   | (4)            | (5)   | (6)   | (7)   |
|--------|-----------------------|-------|----------------|-------|-------|-------|
|        | \$Millones            |       | Factor K       |       |       |       |
|        | Volumen Pagos Anuales | FLB   | 0%             | 10%   | 15%   | 25%   |
|        |                       |       | FL = FLB + FLA |       |       |       |
| Tipo A | 3,000,000             | 4,123 | 4,123          | 4,536 | 4,742 | 5,154 |
| Tipo B | 1,800,000             | 2,474 | 2,474          | 2,721 | 2,845 | 3,092 |
| Tipo C | 850,000               | 1,460 | 1,460          | 1,606 | 1,679 | 1,825 |
| Tipo D | 350,000               | 856   | 856            | 942   | 985   | 1,071 |

La columna (3) de la anterior tabla muestra el FLB que le correspondería a cada tipo de entidad A, B, C o D.

La columna (4) muestra cual sería el valor del Fondo de Liquidez para cada uno de los cuatro tipos de OSPP, en el caso en que su FLA se determinó con un multiplicador K igual a cero. La celda en color amarillo, es el valor del FL que será igual a \$4.123 millones, calculado usando el FLA del Caso 1 estudiado en la sección anterior.

Por su parte la columna (7) muestra cual sería el valor del Fondo de Liquidez para los cuatro tipos de OSPP, en el caso en que su FLA se determinó con un multiplicador K igual al 25%. La celda en color rojo, es el valor del FL igual a \$1,071 millones, calculado usando el FLA del Caso 4 estudiado en la sección anterior.

A continuación, se presenta un análisis de cuál sería la proporción del FL en relación con el Fondo Propio de Patrimonio (FPP), tomando como referencia el valor aplicable a partir del año 2015. Se observa que, para las entidades prototipo tomadas en el ejemplo, las entidades que mayor volumen y monto de giros de pago (tipo A y tipo B), el FL representaría entre el 47% y el 52% de sus FPP. En el caso de las entidades de tamaño medio (tipo C) el FL equivaldría a un 28% de su FPP, y en el caso de entidades pequeñas el FL equivaldría al 16% de su FPP.

| (1)    | (2)                   | (3)    | (4)                                 | (5) | (6) | (7) |
|--------|-----------------------|--------|-------------------------------------|-----|-----|-----|
|        | \$Millones            |        | Factor K                            |     |     |     |
|        | Volúmen Pagos Anuales | FPP    | 0%                                  | 10% | 15% | 25% |
|        |                       |        | Proporción del FL del FPP: FL / FPP |     |     |     |
| Tipo A | 3,000,000             | 10,000 | 41%                                 | 45% | 47% | 52% |
| Tipo B | 1,800,000             | 6,608  | 37%                                 | 41% | 43% | 47% |
| Tipo C | 850,000               | 6,608  | 22%                                 | 24% | 25% | 28% |
| Tipo D | 350,000               | 6,608  | 13%                                 | 14% | 15% | 16% |

Es de esperar que una entidad que pertenezca al Tipo A maneje un riesgo de liquidez mucho mayor que el de una entidad que este clasificada como Tipo D, por el mayor tamaño del valor total de pagos realizados, el mayor el número de operaciones realizadas, etc., y eso se ve correctamente reflejado en el mayor monto del FL exigido a una entidad Tipo A en relación con una entidad Tipo D. Sin embargo, esto mismo no se refleja en la misma proporción en el FPP exigido por el regulador para la habilitación de un OSPP. Como lo muestra la columna (3) del ejemplo anterior, el FPP que exige la norma para una la entidad Tipo A del ejemplo se le exigiría un FPP de \$10.000 millones y para una entidad tipo D exige un FPP de \$6.608 millones, que es un 66% del FPP de la entidad Tipo A. Esta definición puede ser una barrera de entrada para entidades pequeñas como las clasificadas como Tipo D.