

16-3-2015

ESTUDIO DE BANCA MÓVIL Y DINERO MÓVIL, EN HONDURAS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Dirección de Regulación Económica y Mercados, CONATEL

Índice

I. Introducción	2
Objetivos	2
Alcance.....	3
Impacto.....	3
II. Dinero Móvil en el Contexto Internacional.....	4
Barreras para la implementación de dinero móvil en nuevos mercados	4
Desarrollos Regulatorios Recientes	5
Dinero móvil para el apoyo social y desarrollo económico.....	6
Acceso a la cuenta de dinero móvil.....	7
III. Características del Mercado en Honduras	8
Competencia de la red de pagos	11
Actores del sistema de Banca Móvil y Dinero Móvil en Honduras	12
Escenarios para Honduras respecto al servicio de banca móvil (BM).....	13
IV. Regulación aplicable para el servicio de Banca Móvil.....	13
Propuesta Regulatoria de Banca Móvil para Honduras	14
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	15
VI. ANEXO.....	16
VII. REFERENCIAS	16

INFORME DE REGULACIÓN DE BANCA MÓVIL

I. Introducción

El presente informe, muestra en forma detallada, el las tendencias de la banca móvil y el dinero móvil en el Mundo, luego se aborda el caso de Honduras donde se ha implementado el servicio de billetera electrónica a través de redes móviles el cual ha tenido una amplia adopción en el país debido a la existencia de regiones rurales de difícil acceso y a la poca inclusión financiera existente en la población ya que solo el 21% mantiene una cuenta formal con alguna institución financiera, y al compararla con la penetración móvil es de 87.57% indica el potencial de crecimiento de este servicio.

Los servicios de Banca Móvil y Dinero Móvil han permitido que el número telefónico se convierta en un medio para acceder a una cuenta bancaria para el usuario, pero también necesitan el involucramientos de bancos y empresas móviles lo que conlleva problemas de outsourcing, para la realización de los pagos, compras, transacciones de dinero, recepción de remesas, pagos de planillas, servicios públicos,

La cobertura de Telefonía Móvil es en los 298 municipios, con tecnología de 2G (98%) y 3G (40%) de los municipios, la penetración del Internet, es del 36% de los municipios.

Honduras con la Banca Móvil, alcanzaría la bancarización en los municipios donde las personas solo utilizan el dinero efectivo, además de enlazar los Terminales Móviles como el principal dispositivo para ejercer comercio. Alcanzando una comercialización simple, reduciendo la brecha digital y eficientando el pago de servicios públicos u otros.

Los primero entes en realizar pagos en líneas en Honduras son; Banco Ficohsa, Bac, Atlántida y también el mismo gobierno con el sistema de compras, Honducompras mediante el Sistema de Administración y Finanzas (SIAFI).

Objetivos

Objetivo General

- Establecer los lineamientos regulatorios necesarios para promover el desarrollo de la Banca Móvil a beneficio de los usuarios.

Objetivo Especifico

- Realizar un estudio de mercado sobre el servicio de banca móvil, analizando entre otros los elementos en materia de seguridad al usuario y buenas prácticas internacionales.
- Determinar la necesidad del establecimiento del Marco regulatorio, a fin de garantizar la seguridad del usuario y otros agentes del mercado, asimismo definir las mejores prácticas que los Operadores del servicio de telefonía móvil deberán implementar.

- Identificar los escenarios en los que podría existir compartimiento de plataformas entre operadores para realizar transferencias electrónicas de dinero.

Alcance

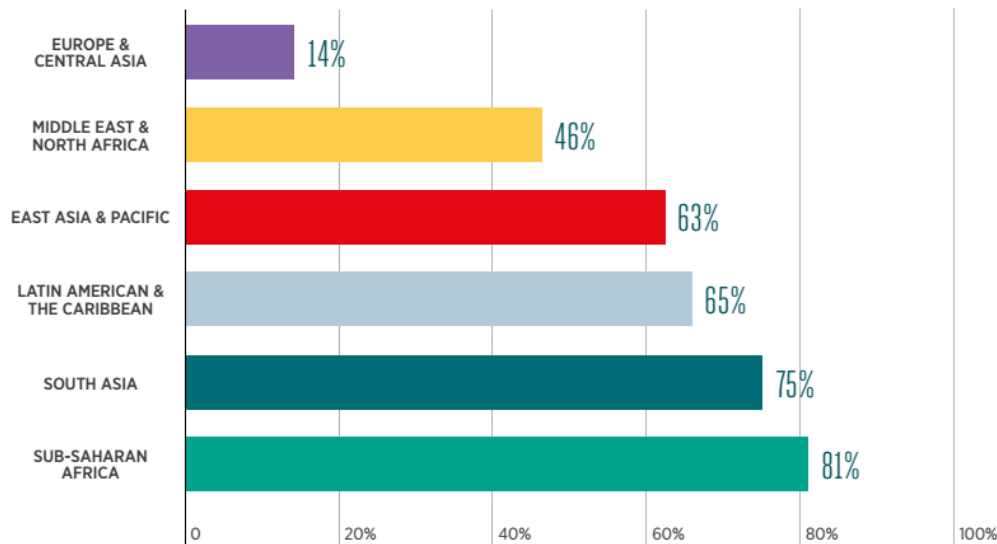
Regular el servicio de banca móvil, con el fin de garantizar la seguridad a los usuarios al momento de utilizar este servicio, facilitando a las empresas el despliegue de esta tecnología.

Impacto

- Cantidad de usuarios y empresas comerciales promedio antes de la implantación del servicio de banca móvil y posteriormente con la implementación del servicio.
- Aumentar la percepción de seguridad sobre los servicios de transacciones electrónicas de dinero.
- Incrementar la bancarización de las personas, mediante el uso de los terminales móviles.
- Facilidades para que las empresas comerciales puedan realizar ventas de sus productos y servicios.
- Acceso a nuevos servicios bancarios.
- Reducción de costos para empresas comerciales en cuanto a la prestación de servicios o pagos de planillas.

II. Dinero Móvil en el Contexto Internacional

Servicios de dinero móvil ya están disponibles en el 61% de los países en desarrollo del mundo (85 de 139 mercados). En los últimos cinco años, los servicios de dinero móvil se han extendido por gran parte de África, Asia, América Latina, Europa y Oriente Medio.



Fuente: GSM State of the Industry Mobile Money 2014.

A nivel mundial, cada vez el número de jugadores en los mercados individuales aumenta, la competencia se está intensificando. Actualmente, 56 mercados tienen al menos 2 servicios de dinero móvil disponibles, y 38 de estos mercados tienen 3 o más servicios activos. Los mercados se vuelven ferozmente competitivos, los operadores de redes móviles están mostrando un creciente interés en el desarrollo de soluciones interoperables entre las redes.

En el contexto latinoamericano los principales países de la región que han implementado la Banca Móvil en modalidad de los Pagos y Compras, son Argentina, Perú, Colombia, México, Guatemala.

Barreras para la implementación de dinero móvil en nuevos mercados

Un análisis de las economías en desarrollo, donde el dinero móvil es todavía incipiente, sugiere que hay dos razones que prevalecen para esto: desafíos para la construcción de un modelo de negocio sólido debido al tamaño del mercado objetivo y el tamaño del territorio, y los obstáculos regulatorios.

Un segmento pequeño del mercado objetivo, hace que sea más difícil de construir un caso de negocios para la inversión en dinero móvil, dificultando a un proveedor de servicios de dinero móvil lograr escalar, reducir los costos y alcanzar la rentabilidad esperada. Además, muchos de estos mercados son en pequeños territorios, donde puede ser más difícil ofrecer el servicio de

transacciones P2P¹ Si bien esto no significa que el dinero móvil no puede tener éxito en estos países, debido a que estos factores parecen reducir el apetito de los operadores y bancos para invertir en los lanzamientos de dinero móvil, e inclusive para reducir costos y llegar a una mayor población.

Sólo 13 de los 54 mercados en desarrollo, donde los servicios de dinero móvil aún no están disponibles, tienen una población de más de 10 millones. Se prevén 14 lanzamientos en estos 13 mercados, lo que indica un alto nivel de interés por parte de los proveedores de dinero móvil. Sin embargo, en la mayoría de estos países, el enfoque regulatorio parece estar retrasando el lanzamiento de los servicios.

Desarrollos Regulatorios Recientes

Un número cada vez mayor de los reguladores están reconociendo el rol que pueden desempeñar los principales servicios de dinero móvil en el fomento de la inclusión financiera y el crecimiento económico y están estableciendo marcos regulatorios para el dinero móvil. La nueva regulación ha ocurrido en Colombia, Kenia, India y Liberia durante el 2014. Hoy en día en 47 de los 89 mercados donde el dinero móvil está disponible, la regulación permite que tanto los bancos y entidades no bancarias puedan proporcionar servicios de dinero móvil de una manera sostenible.

Es fundamental que los reguladores elaboren reglas claras que se adapten al nivel de servicios de dinero móvil, ya que hay evidencia de que los obstáculos regulatorios pueden retrasar la captación de mercado como la adopción de clientes. A nivel mundial, operadores de redes móviles están jugando un papel clave en la prestación de servicios de dinero móvil, 60% de todos los servicios de dinero móvil se ejecutan operacionalmente por operadores de redes móviles y, en África subsahariana, más de la mitad de todos los operadores de telefonía móvil ya han puesto en marcha un servicio de dinero móvil (75 de 144). De hecho, los operadores de redes móviles tienen experiencia en la creación de redes de distribución, la construcción de una amplia y confiable conciencia de marca y marketing de masas.

En muchos mercados, la falta de un marco regulatorio o de autorización propicio para entidades no bancarias para acceder al mercado de dinero móvil sigue siendo la más grande y más común barrera que están experimentando los proveedores para poner en marcha o ampliar sus servicios. No obstante, otras barreras reglamentarias fundamentales persisten, y se han identificado por proveedores bancarios y no bancarios de dinero móvil como:

- Requisitos de límites de transacción e identificación onerosa del cliente. El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) recomienda el diseño de los regímenes basados en el riesgo, incluyendo Know Your Customer (KYC) que pueden simplificar los requerimientos del cliente, basado en el riesgo específico que cada producto ofrece. Esto es particularmente importante para el dinero móvil, donde el regulador puede aprovechar para simplificar medidas operacionales y transaccionales de mitigación que son implementadas por los

¹ P2P : transferencias Personas a Persona

proveedores de servicios. El aplicar erróneamente estas recomendaciones, con requisitos de identificaciones costosas que podría disminuir la adopción de dinero móvil y el logro de la inclusión y la financiera.

- No se permite ganar intereses sobre los fondos comunes o utilizar los intereses ganados. La capitalización de los intereses devengados por los fondos comunes a los clientes de dinero móvil es muy efectiva para incrementar las transacciones y no cambiaría la naturaleza de las cuentas de respaldo o el rol de los proveedores no bancarios (a los cuales no se les permite la intermediación de los fondos).
- Restricciones a las transferencias internacionales de remesas. Aunque varios países permiten que las transferencias de las remesas internacionales puedan ser recibidas en una cuenta de dinero móvil, muchos países tienen leyes restrictivas sobre las remesas salientes, lo que limita la capacidad de los proveedores de dinero móvil para conectarse a sus cuentas a través de fronteras.

Dinero móvil para el apoyo social y desarrollo económico

A nivel microeconómico, el dinero móvil tiene el poder de crear oportunidades para los pobres en los lugares rurales, a través del acceso a los servicios financieros, aumentando no sólo la seguridad financiera, sino que aportando un impacto significativo en el desarrollo de las personas en una variedad de áreas. De hecho, el impacto en el desarrollo de los servicios financieros móviles puede ser significativo cuando se cruza con otros sectores, como la salud. En este caso, los servicios de dinero móvil pueden tener un impacto significativo en el sector de la salud si se trata directamente con la salud los trabajadores como el pago de sueldos, financiación, transferencias condicionadas de vales o dinero en efectivo, abastecimiento de la cadena de suministro, o directamente a los pacientes que permitan los pagos y transferencias de dinero condicionadas, micro seguros de salud y pagos para el transporte a los hospitales / clínicas.

Los sistemas de pago móvil también se pueden aprovechar para garantizar la entrega segura y menos costosa de pagos gobierno a persona (G2P), que puede incluir las transferencias sociales, así como el pago de salarios subsidios y pensiones.

El dinero móvil se está convirtiendo en una herramienta poderosa para el desarrollo socio-económico, contribuyendo a la inclusión financiera y la mejora de acceso de los ciudadanos a los servicios básicos.

El acceso a los servicios básicos

El pago de facturas representa una vía importante para que los usuarios sin cuentas bancarias, que residan en áreas rurales, tengan acceso a los servicios públicos esenciales como el agua y la electricidad. Un estudio de 2013 sobre los pagos de agua móviles en Tanzania, encontró que los pagos móviles fueron una herramienta efectiva para mejorar los pagos y controlar las pérdidas relacionadas del gobierno. Los pagos móviles también ayudaron a romper el ciclo de facturación mensual y el pago en partes más manejables al permitir a los hogares pagar cuándo, dónde y cómo querían.

Pequeña agricultura y la agroindustria

Proveedores de dinero móvil están empezando a reconocer el gran segmento de agricultores y lo que la industria agrícola representa y que aún no se ha explotado. En algunos mercados, la agricultura contribuye hasta un 40% del total del PIB, mientras que la demanda global de las finanzas de los pequeños agricultores a nivel mundial en el año 2012 se estimó en \$ 450 mil millones, con sólo el 2% en la actualidad está cubierto por los servicios financieros existentes². Operadores de redes móviles que operan en los países donde el sector agrícola está dominado por un puñado de grandes cadenas de valor, como el cacao, están explorando expandir el servicio de dinero móvil al remplazar los pagos en efectivo de los empleados, experiencia que se podría llevar al contexto nacional con la producción de café y los riesgos que conlleva el pago de los jornaleros con dinero en efectivo.

Pagos de impuestos a través de dinero móvil

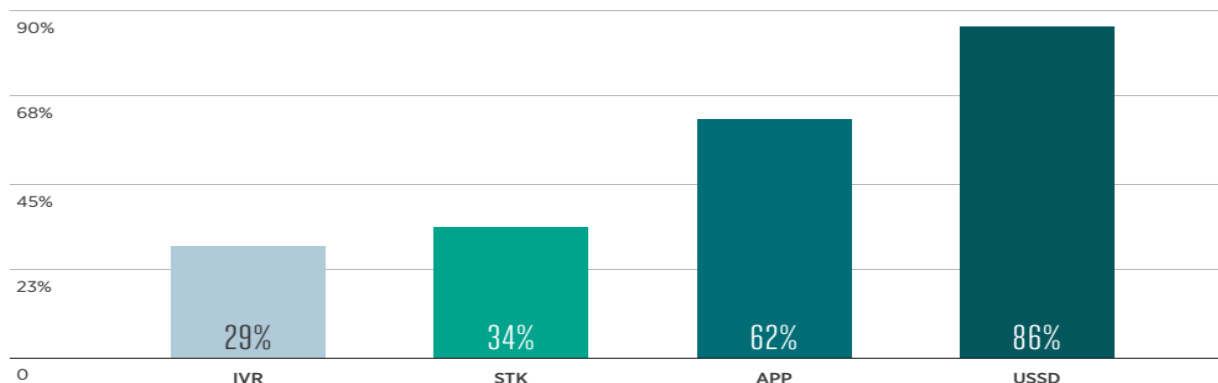
En el 2014 también se vio la introducción de una serie de nuevas iniciativas que aprovechan el dinero móvil para permitir P2G (Personas con el Gobierno) y B2G (Empresa a Gobierno) los pagos, tales como la recolección de ingresos, ventas y pagos de impuesto sobre el valor agregado, la seguridad social y las contribuciones a las pensiones, y los honorarios de registro de empresas. El uso de dinero móvil en lugar de dinero en efectivo para P2G y B2G tiene el potencial de reducir el fraude, así como aumentar la transparencia y los ingresos para las autoridades fiscales. Para los proveedores de dinero móvil, permitir a los clientes la capacidad de hacer transacciones P2G y B2G través de las plataformas de dinero móvil representa una expansión del ecosistema de las finanzas digitales y potencialmente en un incremento de los ingresos. Por ejemplo tres años después del lanzamiento del primer servicio de dinero móvil en Tanzania, la Administración Fiscal de Tanzania permitió el pago de impuestos utilizando la plataforma de dinero móvil para los pagos de impuestos de propiedad y sobre la renta personal. Un año más tarde, alrededor del 15% de la base impositiva estaba usando dinero móvil.

Acceso a la cuenta de dinero móvil

La interfaz técnica que el titular de una cuenta de dinero móvil utiliza para iniciar las transacciones desde el teléfono móvil tiene, al igual que el acceso a los puntos de venta de agentes de dinero móvil, un impacto significativo en la experiencia del cliente. Hoy en día, la mayoría de los servicios de dinero móvil están disponibles a través de múltiples interfaces incluyendo USSD, APP, STK e IVR.

² Dalberg Global Development Advisors, Catalyzing Smallholder Agricultural Finance, September 2012
http://dalberg.com/documents/Catalyzing_Smallholder_Ag_Finance.pdf

INTERFACES MOST COMMONLY OFFERED BY SURVEY RESPONDENTS (JUNE 2014)



Fuente: GSM State of the Industry Mobile Money 2014.

III. Características del Mercado en Honduras

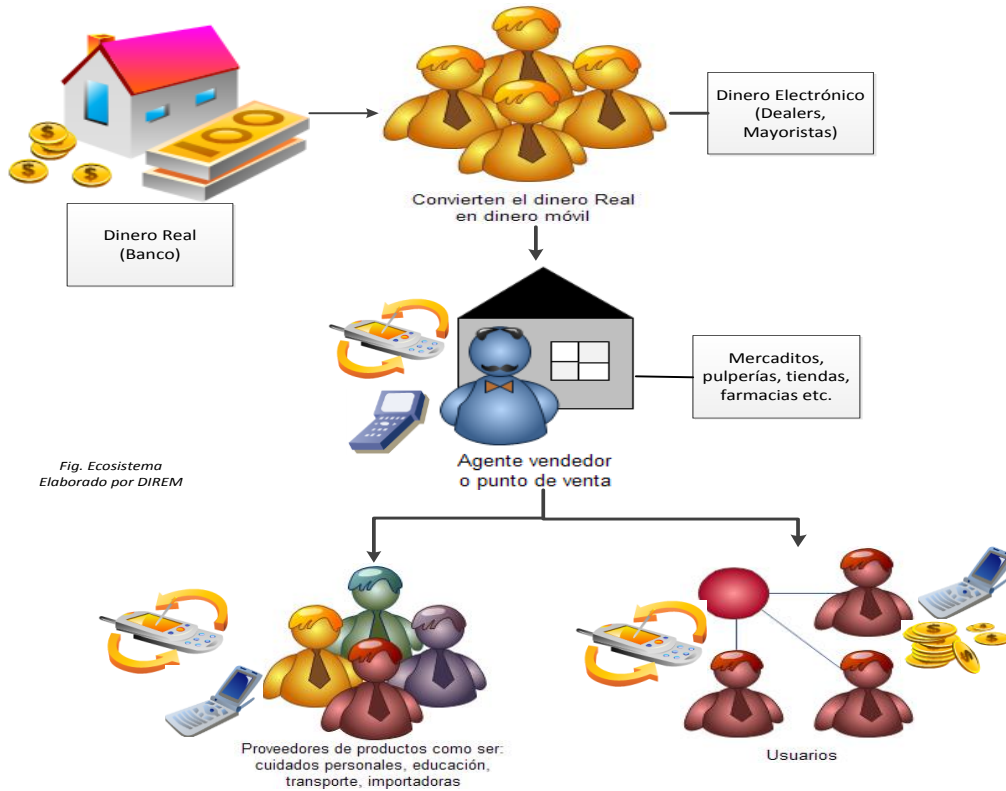
El mercado del Dinero Móvil en Honduras se caracteriza por la existencia de un operador móvil, TELEFONIA CELULAR S.A de C.V. (CELTEL) el cual posee el servicio de billetera electrónica a través de los teléfonos móviles. Este negocio pertenece a la empresa SERVICIOS, PRODUCTOS Y NEGOCIOS S.A. DE C.V. (SERPONSE) la cual está constituida independientemente del operador CELTEL, el producto comercial que se utiliza tiene el nombre de Tigo Money.

El servicio de Banca Móvil y el de transferencias electrónicas por celular ha tenido un gran desarrollo a nivel mundial principalmente en África debido a las grandes distancias existentes entre los poblados y a la baja bancarización de la población; en este mercado Millicon (Casa Matriz de CELTEL) ha tenido un gran desempeño y obteniendo una gran cantidad de clientes.

El modelo de negocio mediante el cual opera esta billetera electrónica, necesita la intervención obligatoria de por lo menos un banco establecido en el sistema financiero nacional el cual, mediante transacciones directas o electrónicas permite que los Dealers o Mayoristas creen el dinero de las billeteras electrónicas, es decir que por cada lempira de la billetera electrónica, el banco tiene un lempira de respaldo transferido a una cuenta, este dinero virtual es el que se transfiere a los Agentes los cuales realizan las transferencias de los Usuarios, comprando o vendiendo dinero virtual a los Dealers.

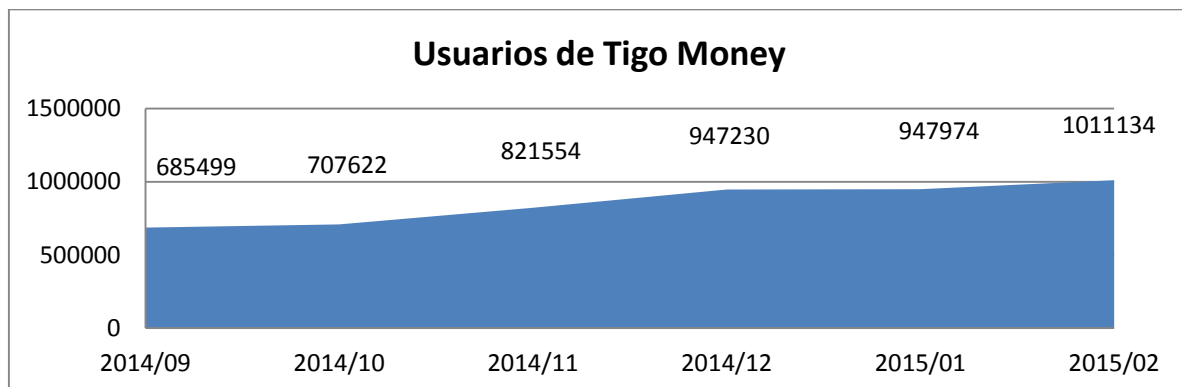
En la investigación realizada por CONATEL sobre el servicio de Tigo Money, se indicó que las restricciones que presentan a los usuarios son: un monto máximo de L.20,000.00 lempiras mensuales o un máximo de 100 transacciones durante el mes; adicionalmente no se pueden realizar transferencias internacionales como remesas. (Hasta la aprobación del reglamento por parte de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)).

Ecosistema o estructura del servicio



Número de Clientes del servicio de Tigo Money

Según la información recopilada a finales de febrero de 2015 el servicio de Tigo Money contaba con más de un millón de usuarios lo que representa un 22% de los usuarios de CELTEL.



Para realizar las transacciones se utiliza cualquier tipo de terminal móvil desde los más básicos utilizando USSD e IVR, hasta los Smartphone ya que también existe este servicio por medio de una

aplicación. Los Agentes pueden tener a su disposición terminales con la opción de imprimir comprobantes los cuales son terminales parecidos a los POS.

Los costos para los usuarios de estos servicios se establecen de dos formas: para las transacciones persona a persona se cobra un (L.1.00) Lempira por transacción, para las transferencias a través de un agente el costo es del 4% del monto a transferir, de este monto la mitad del mismo se revierte al usuario como saldo en sus líneas telefónicas.

Los Servicios que ofrece Tigo en cuanto a transacciones

- **Cashin:** Cuando un usuario ingresa dinero a su billetera electrónica.
- **P2P transfers:** Cuando un usuario transfiere dinero a otro usuario.
- **Self top-up payments:** Adquisición de recargas electrónicas
- **Salary Payment:** Pago de Salario
- **Collect:** Recolección de Pagos
- **Bill Payments:** Pagos de cuentas

En cuanto a los montos de las transacciones se encontró que los montos más significativos son los servicios de Cash in y Cash out, seguidos por los Self top up payments.

En lo referente a la cantidad total de las transferencias a través de banca móvil realizadas en el 2014 superaron los 3,500 millones de lempiras, representando el 0.87% del total del Producto Interno Bruto (PIB)³ para el 2014. Adicionalmente en el último trimestre del 2014 la cantidad de transacciones alcanzadas fue de un 47%, de las cuales los Cash in, los Self top-up payment fueron los principales servicios.

Distribución Geográfica de Usuarios y Agentes

En cuanto a la distribución geográfica del servicio de Tigo Money, se observa que los departamentos con más usuarios son Francisco Morazán con un 37.39% y Cortés con un 23.61% que juntos suman el 61% de los usuarios de este servicio, de igual forma estos son los departamentos con mayor número de agentes Tigo Money, en el otro extremo el departamento de Gracias a Dios tiene solamente el 0.10% de los usuarios y la menor cantidad de agentes por departamento.

Condiciones de Seguridad

En cuanto a los elementos de seguridad para este servicio para acceder a la plataforma el usuario necesita estar registrado, en dicho registro se toman los datos generales como ser: Nombre, Número de Identidad, fecha de Nacimiento; luego el operador le genera un PIN numérico el cual el usuario debe recordar para poder realizar cualquier transacción, este registro puede hacerse online⁴ o mediante un agente autorizado de Tigo Money.

Si se intenta ingresar con un PIN incorrecto, la cuenta se bloquea hasta que el usuario visita un agente autorizado; adicionalmente existe un sistema de reclamos en caso de que la transacción no

³ Según el Banco Central de Honduras (BCH), el PIB para el 2014 fue de L.409,611.7 mil millones.

⁴ El registro Online, se puede hacer mediante la web de tigo el cual es <http://www.tigo.com.hn/tigo-money>

se realice por algún problema en la red, adicionalmente existe un historial de transacciones que se pueden ver a través de los USSD o el APP.

Alianzas comerciales

Para fomentar este servicio, TIGO ha establecido alianzas comerciales con empresas privadas para que los usuarios de Tigo Money puedan realizar pagos, depósitos y otros servicios, las empresas con las que han realizado alianzas son los siguientes rubros:

Alianzas:
Higiene y cuidados personales
Ropa y Accesorios para uso personal
Negocios Populares
Radio y TV
Transporte
Importadoras comerciales
Librerías y editoriales
Cooperativas

Adicionalmente el servicio de Tigo Money tiene alianzas para servicios de taxis, donde los usuarios pueden realizar el pago del taxi y los taxistas pueden realizar el pago en gasolineras⁵.

Competencia de la red de pagos

En la actualidad no existe una competencia directa al servicio de billetera electrónica a través del teléfono móviles; pero si existen redes de pago como la denominada TENGO que mediante la afiliación de comercios facilita a los usuarios la realización de pagos de varios servicios, esta red no requiere de afiliación y no utiliza teléfonos móviles, tampoco la creación de dinero electrónico para realizar transacciones; otro sustituto parcial son los Agentes Atlántida servicio provisto por Banco Atlántida para la realización de pagos de servicios, así como depósitos y retiros en caso de poseer cuenta bancaria en dicho banco, si puede realizar trasferencias, depósitos, pago de remesas, pero tampoco utiliza teléfonos móviles para realizar las transacciones sino que es mediante un terminal parecido al POS que el banco le facilita al Agente, es de mencionar que Banco Atlántida es el Banco con mayor participación del sistema financiero nacional y el que posee más agencias en el país. Durante la investigación realizada para este informe se le informó a CONATEL que Banco Atlántida busca comercios que han tenido buen desempeño como agentes Tigo Money para ofrecerles ser Agentes Atlántida y competir como red de pagos.

⁵ Como registrar una empresa para que acceda a los productos y servicios de tigo money, se encuentran en <http://www.tigo.com.hn/tigo-money>

En cuanto al nivel de competencia como se mencionó no es una competencia directa ya que los servicios son diferentes, pero en cuanto a la red de pagos si existe un sustitución de servicios principalmente en el pago de los mismos servicios como por ejemplo los servicios públicos.

Descripción	TENGO	Banco Atlántida	Tigo Money
Cantidad de agentes	110	480	2687
Porcentaje de agentes	3.4%	14.6%	82.0%
Empresas afiliadas	27	21	23
Porcentaje de empresas afiliadas	38.0%	29.6%	32.4%

Al respecto se encuentra que en cuanto a la cantidad de Agentes Tigo Money tiene una gran ventaja con respecto a su competencia, debido al conocimiento por parte de CELTEL de comercialización de recargas electrónicas para el servicio de telefonía móvil, por lo que en cuanto a la cantidad de agentes concentra el 82% del mercado con un IHH del número de agentes de 6,949. En cuanto a la cantidad de empresas afiliadas este servicio, muchas veces esto responde a alianzas comerciales estratégicas, pero se observa que este mercado si está distribuido en estas tres empresas sin presentarse concentración.

En cuanto a la cobertura, TENGO posee la desventaja competitiva que puede aumentar su red de agentes únicamente en la medida que sus comercios asociados amplíen sus operaciones; para los Agentes Atlántida si existe la apertura y la facilidad de que cualquier comercio se convierta en un agente siempre y cuando se someta a las condiciones del Banco, únicamente necesita cobertura para utilizar un POS que en la actualidad se puede soportar por la red de telefonía móvil; En cuanto a Tigo Money posee la ventaja de poseer una gran cantidad de revendedores a nivel nacional ya que CELTEL como tal posee más de 250 casas comerciales distribuidoras y más de 4,000 puntos de venta a nivel nacional, por lo que no sorprende que Tigo Money posea 2,687 agentes a nivel nacional ya que su único requisito es tener cobertura de la red de telefonía móvil de CELTEL.

Adicionalmente el servicio de billetera electrónica en un futuro cercano competirá con otras formas de pago como los sistemas de Apple pay y Samsung pay que utilizan tecnología Near Field Communications (NFC) para realizar pagos mediante los terminales móviles, estos sistemas están asociados a los sistemas de tarjetas de crédito de Visa o Mastercard.

Actores del sistema de Banca Móvil y Dinero Móvil en Honduras

Bancos, Operadores de telefonía, Comerciantes, CNBS, CEPROBAN⁶, AHIBA⁷, CONATEL.

1. Tres (3) operadores de telefonía
2. Agencias sucursales 2,200
3. POS 40,000
4. Cajeros Automáticos 1,200
5. Agentes Bancarios 400

⁶ Centro de Procesamiento Interbancario, CEPROBAN. Realiza las transferencias electrónicas entre los bancos y revisa los cheques al momento de cambiarlos.

⁷ Datos proporcionados por la Asociación Hondureña de Bancos, AHIBA, 2013.

6. Comercio afiliados 6,000
7. Internet 12% de los clientes

Escenarios para Honduras respecto al servicio de banca móvil (BM)

I. Escenarios Favorables	Escenarios Desfavorables	¿Qué hacer?
Fuerte segmento interesado en los servicios de banca móvil	Cobros abusivos por el uso del sistema	Campaña de Educación Financiera.
Inclusión Financiera	Crisis Económica	Contar con una amplia red de sucursales o redes de servicio que den respuesta inmediata.
Sistema efectivo para la PYME	Falta de estandarización en los sistemas de uso	Campaña de RSE permanente sobre principales consejos para prevenir el fraude.
Apertura de la banca privada a implementar el sistema	Falta de confianza de parte del usuario	Incentivar el uso del servicio mediante la puesta de promociones solamente a través de ese sistema.
Medios de comunicaciones y Redes sociales.	Falta de educación tecnológica del consumidor	Crear una plataforma segura que brinde confianza a los clientes y sean ellos mismos los detonadores de ese mensaje: banca móvil (BM) segura y confiable.
Medios de comunicaciones y Redes sociales	Falta de interés en la educación financiera	Usar a través de campañas de socialización programadas, testimonios de la gente hablando sobre su experiencia con B. móvil.

IV. Regulación aplicable para el servicio de Banca Móvil

1. Reglamento general de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículo 33, Los Servicios de Valor Agregado son aquellos que añaden alguna característica o facilidad para brindar un nuevo servicio de telecomunicación, satisfaciendo necesidades específicas del usuario, para lo cual utilizan como soporte técnico la infraestructura de otros servicios, tales como: servicios portadores, finales o de difusión, ya sea en forma conjunta o separada.
2. Reglamento general de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículo 35, CONATEL desarrollará mediante normativa especial, el funcionamiento de algunos servicios específicos de Valor Agregado tal como el servicio de Internet, cuidando que los trámites de registro así como el pago de derechos de registro, tengan un tratamiento apropiado, de acuerdo con el tipo de servicio de Valor Agregado.
3. Reglamento general de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículo 161, El trámite para registrar un servicio de valor agregado que utiliza redes propias y que puede usar o no el espectro radioeléctrico, se adecuará al trámite correspondiente para la obtención de permiso, conforme al Artículo 148 del presente Reglamento.

CONATEL podrá dictar normas que hagan más expeditivo el trámite de este tipo de registros.

4. Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículo 162, CONATEL adoptará medidas conducentes a fomentar el desarrollo de los servicios de valor agregado, de forma de facilitar el acceso a los recursos necesarios para la operación y prestación de dichos servicios.

Propuesta Regulatoria de Banca Móvil para Honduras

En base al Código de Conducta establecido por la GSM y varios operadores de redes de telefonía móvil, entre ellos Millicom; se plantean los puntos que deberían de considerarse en la propuesta regulatoria exigiendo como condiciones necesarias para brindar el servicio de Dinero Móvil lo siguiente:

- Capacitar y supervisar al personal, agentes y entidades que proporcionan sus servicios a través de la modalidad de dinero móvil, con el fin de asegurar que los servicios que ofrecen, se hagan en forma segura y confiables para los usuarios;
- Asegurar la provisión de servicios, cuenten con la suficiente capacidad por parte de la red y del sistema;
- Tomar las medidas necesarias para asegurarse que la red y el canal móvil son seguros;
- Comunicación con los clientes y usuarios sea de manera clara, suficiente y oportuna en cuanto a la información necesaria para la toma de decisiones.
- Desarrollar mecanismos que aseguren la atención las quejas y reclamos de manera efectiva y que se resuelven los problemas oportunamente;
- Obtener, procesar y/o transmitir los datos personales de los clientes y usuarios, se haga en manera segura y justa.
- Las cláusulas de los contratos de apertura de una cuenta virtual, para el uso de este servicio, deberá ir orientada en forma que garantice la seguridad en la utilización del servicio, cancelación del servicio, y que exprese que la manipulación de la información que el operador obtiene por las transacciones, sea en forma confidencial.
- Desarrollo de medidas que permitan la interoperabilidad de las redes entre diferentes operadores de ofrezcan estos servicios.
- Velar porque no existan barreras para la comercialización y la operatividad entre redes.

Adicionalmente existen recomendaciones por parte de la UIT orientadas principalmente a temas de seguridad:

- ITU-T-REC-Y.2740 sobre los Requisitos de seguridad para las transacciones financieras móviles a distancia en las redes de la próxima generación.
- ITU-T-REC-Y.2747 sobre la Arquitectura para las transacciones financieras móviles seguras en redes de próxima generación.

V. Conclusiones y Recomendaciones

1. En vista a las experiencias internacionales, los servicios de Dinero Móvil han demostrado ser una herramienta de crecimiento económico que conlleva a la inclusión financiera, y favorece las transacciones entre las personas, las empresas y el Gobierno, especialmente en las regiones rurales.
2. En Honduras el servicio brindado a través del operador móvil CELTEL es el de billetera electrónica, que ha alcanzado más de un millón de usuarios, representando una penetración del 22% del total de los usuarios de telefonía móvil de su red, poseen más de 2,600 agentes distribuidos en los 18 departamentos del país.
3. Los montos de las transacciones realizadas por el servicio de Tigo Money superaron los 3,500 millones de Lempiras el año 2014, lo que indica lo significativo de este servicio en la economía de los usuarios de este servicio.
4. En cuanto a los elementos de seguridad del sistema de Tigo Money se encontró que el principal elemento de acceso a la plataforma es PIN, el cual está relacionado a cada línea telefónica inscrita para el servicio, adicionalmente existe un registro de transacciones que permite establecer el estatus de en cada uno de los sistemas que intervienen.
5. En cuanto al mercado de redes de pago que utilizan agentes en el país se encontró que los 3 principales actores compiten en cuanto a cantidad de empresas asociadas. En cuanto a la cantidad de agentes, Tigo Money concentra el 82% del total de los agentes del mercado.
6. En cuanto a las propuestas regulatorias planteadas se enfocan principalmente en la necesidad de sistemas que cuenten con requisitos de seguridad para las transacciones, así como en los medios de atención al usuario final y la interoperabilidad entre las redes.
7. El servicio de banca móvil, potencializa el comercio electrónico, logrando presencia en las zonas rurales, por lo que la necesidad de la regulación es que cuente con reglas claras para los clientes comerciales mediante acuerdos bien detallados.

Lic. Dustin Santos,

Director de Regulación Económica y Mercados, DIREM

Ing. Joel Escoto
Oficial de DIREM

Ing. Jonathan Herrera
Analista de DIREM

VI. ANEXO



VII. REFERENCIAS

<http://www.tengohonduras.com/index.html>

<http://www.tigo.com.hn/tigo-money>

<http://www.tigo.com.hn/tigo-money/productos-tigo-money/pagosyservicios>

http://bancatlan.hn/tecnobanca/agentes_atlantida/index.html

http://www.tigo.com.hn/personas/seguro_de_vida

<http://www.bimamobile.com/>

<http://oxwater.co.uk/#/wireless-water-dar-es-salaam/4575214770>

http://dalberg.com/documents/Catalyzing_Smallholder_Ag_Finance.pdf

http://www3.weforum.org/docs/WEF_HE_IntersectionMobileHealthMobileFinance_Report_2011.pdf