

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



TRABAJO DE GRADO DE LICENCIATURA EN MODALIDAD DE
ESPECIALIZACIÓN: FINANZAS
**“EL DINERO ELECTRÓNICO Y SU INFLUENCIA EN EL MERCADO
FINANCIERO DE EL SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

NOMBRE	CÓDIGO
KARLA XIOMARA BELTRÁN QUINTEROS	L10803
JONATHAN ADONAY CRUZ VASQUEZ	L10802
BLANCA VILMA MÉNDEZ HERNÁNDEZ	L10803

FEBRERO 2025

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA.
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla
VICERECTORA ACADÉMICA: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
SECRETARIO GENERAL: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: Licda. Celina Amaya de Calderón
SECRETARIO: Lic. Juan Pablo Marín
COORDINADOR GENERAL DE
PROCESOS DE GRADO: Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR DE ESCUELA: Msc. Abraham Vásquez Sánchez
COORDINADOR DE PROCESOS DE
GRADO DE LA ESCUELA: Lic. David Mauricio Lima Jaco
DOCENTE ASESORA: Licda. Ruth del Milagro Rodríguez de Torres
TRIBUNAL EVALUADOR: Maf. Johanna Mirely Rivera Basagoitia
Licdo. Ricardo Antonio Rebollo
Licda. Ruth del Milagro Rodríguez de Torres

FEBRERO 2025

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios Todopoderoso por permitirme cumplir uno de mis más grandes sueños y por haberme dado fuerzas para perseverar todos estos años. A mi madre por sus consejos y oraciones. A mi hermana Estefany por brindarme su apoyo incondicional y a mi hermano Edward por darme ánimos. A mi mejor amigo Miguel Reyes por su leal amistad y compañerismo a lo largo de toda la carrera, a mis docentes y asesora de trabajo de graduación que contribuyeron a formarme como profesional.

Karla Xiomara Beltrán Quinteros

Amado Dios, me siento infinitamente agradecido por la oportunidad que me has dado de poder llegar hasta este punto de la vida. Gracias a mi hija Belén por ser esa inspiración y motivación para ser mejor cada día, tú eres la pieza que faltaba a mi rompecabezas. Gracias a mi papá Mauricio por todo el esfuerzo y sacrificio que hizo por apoyarme aun en mis malas decisiones, sé que después de Dios sin él no hubiera sido posible lograr esto, gracias, mamá Rosa que a pesar de la distancia sus oraciones nunca faltaron y me han fortalecido hasta el día de hoy. Un apartado especial para mis viejitos hermosos mi mamá Carmen y papá Chamba por ser pilares fundamentales en mi formación personal y profesional.

Jonathan Adonay Cruz Vásquez

En el marco de la culminación de mi carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, me embarga un profundo sentimiento de gratitud hacia quienes han hecho posible este logro. Dedico este trabajo primeramente a Dios, a mis padres y hermanos, por su apoyo inquebrantable y por ser los principales impulsores de mis sueños. Este trabajo no hubiese sido posible sin el apoyo de mis compañeros de trabajo de grado y la guía de nuestra asesora Licda. Ruth del Milagro Rodríguez, que nos guio en el sendero de la enseñanza.

Blanca Vilma Méndez Hernández

Índice

Resumen Ejecutivo.....	vi
Introducción	viii
CAPÍTULO 1: Planteamiento del Problema y Marco Teórico	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Descripción	1
1.1.3 Formulación	2
1.2 Delimitación de la Investigación.....	3
1.2.1 Geográfica y temporal	3
1.2.2 Teórica.....	3
1.3 Justificación de la Investigación	5
1.3.1 Novedoso	6
1.3.2 Factibilidad	6
1.3.3 Utilidad social	6
1.3.4 Originalidad	7
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos Específicos	7
1.5 Marco Teórico	7

1.5.1 Características del Dinero Electrónico	8
1.5.2 Ventajas y Desventajas del Dinero Electrónico en Pagos y Transferencias	9
1.5.3 Funcionamiento del Dinero Electrónico en El Salvador	13
1.6 Marco Histórico	16
1.6.1 Historia y Evolución del Dinero Electrónico.....	16
1.6.2 Orígenes y Desarrollo del Dinero Electrónico.....	17
1.6.3 El Dinero Electrónico y Mercados Financieros por el Mundo	17
1.6.4 El Dinero Electrónico y Mercado Financiero en El Salvador	18
1.7 Marco Conceptual	20
1.8 Base Legal.....	23
CAPÍTULO 2: Metodología de la Investigación	33
2.1 Metodología de la Investigación	33
2.1.1 Generalidades.....	33
2.1.2 Método	33
2.1.3 Enfoque de la Investigación.....	34
2.1.4 Universo.....	35
2.1.5 Muestra	36
2.1.6 Técnicas de Investigación.....	37
2.1.7 Instrumento de Investigación.....	37

2.2	Presentación de Resultados	37
2.2.1	Influencia en el Mercado Financiero	38
2.2.2	Desarrollo de PEST	48
2.2.3	Resultados del Diagnóstico de la Situación	54
CAPÍTULO 3: Aporte a la Investigación y casos ilustrativos		55
3.1	El Dinero Electrónico Aplicado en las Finanzas	60
3.1.1	Caso 1: El Dinero Electrónico en las Finanzas Personales	61
3.1.2	Caso 2: El Dinero Electrónico en las Finanzas Empresariales	62
3.1.3	Caso 3: El Dinero Electrónico y su Exposición al Riesgo	63
3.2	Conclusiones	66
3.3	Recomendaciones	68
Glosario		70
Referencias		72
Anexos		80

Índice de ilustraciones

Ilustración 1.1 Proceso de autorización para una SPDE.....	12
Ilustración 1.2 Funcionamiento del dinero electrónico.....	14
Ilustración 1.3 Desarrollo evolutivo del dinero electrónico	18
Ilustración 2.1 Diferencias entre dinero electrónico y criptomonedas.....	42
Ilustración 2.2 Canales físicos & Canales digitales	45
Ilustración 2.3 Contextualización del dinero electrónico	48
Ilustración 3.1 Aspectos a considerar para la estrategia de educación financiera.....	59
Ilustración 3.2 Factores claves para incentivar el uso de dinero electrónico	60

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de riesgos que deben gestionar las SPDE, Bancos y SAC.....	11
Tabla 2 Dinero electrónico en Centroamérica.....	15
Tabla 3 Leyes Generales Aplicables	25
Tabla 4 Normativa Técnica Aplicable.....	29

Acrónimos

ATM:	Automated Teller Machine (Cajero Automático)
BCR:	Banco Central de Reserva de El Salvador
CARS:	Cuenta de Ahorro con Requisitos Simplificados
CODE:	Sistema de Control de Dinero Electrónico
CNBCR:	Comité de Normas del Banco de Reserva de El Salvador
D.O.:	Diario Oficial
D.L.:	Decreto Legislativo
DUI:	Documento Único de Identidad
EDE:	Entidad de Dinero Electrónica
FIAT (LIBERTEX, 2022):	Dinero Físico emitido y respaldado por el gobierno
FMI:	Fondo Monetario Internacional
INDEL:	Instituciones No Bancarias de Dinero Electrónico
NIIF:	Normas Internacionales de Información Financiera
NRP:	Normas Técnicas
RTI:	Reglamento Internacional de Telecomunicaciones
SPDE:	Sociedad Provedora de Dinero Electrónico
SSF:	Superintendencia del Sistema Financiero
TAM:	Teoría de la Aceptación de la Tecnología
TIC:	Tecnologías de la Información y la Comunicación

Resumen Ejecutivo

Hoy en día los medios de pago se han visto influenciados por los cambios tecnológicos en los servicios financieros en consecuencia el dinero electrónico en El Salvador ha surgido como una medida para la inclusión de las personas bancarizadas y no bancarizadas, a pesar de esto su adopción se ha visto limitada por diversos factores, como la desconfianza en la seguridad cibernética, la preferencia de las personas por el dinero en efectivo, falta de educación financiera en la población especialmente en aquellas que no cuentan con acceso a internet y residen en zonas rurales.

El objetivo de la investigación consiste en explicar la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador a través de la identificación de beneficios y desafíos, de modo que, comprendamos aquellos beneficios, barreras y cómo podría fortalecer la economía, el uso regular del dinero electrónico en el país comparado con uso del dinero en efectivo que es el tipo de dinero con que la población se encuentra más familiarizado, pero por ende tiene sus riesgos por ejemplo la pérdida del mismo por robo o extravío.

El método adoptado es de carácter inductivo-deductivo, porque la obtención de conclusiones parte de los hechos generales a particulares y a su vez se parte de datos particulares a generales, debido al análisis e interpretación de los datos obtenidos durante la entrevista realizada a especialistas en cuanto a los servicios financieros digitales e información obtenida de las fuentes secundarias tal como estudios realizados por el Banco Central de Reserva de El Salvador, Banco Mundial y memoria de labores del año 2022 de la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Tigo Money.

La Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros indica que la falta de educación financiera es un problema latente, reflejo de eso es el alto grado de desconocimiento sobre la existencia de billeteras electrónicas, principalmente en el género femenino. Los datos demuestran que menos de la mitad de las mujeres encuestadas poseen conocimientos sobre las herramientas financieras digitales, caso contrario más de la mitad de los hombres encuestados si conocen sobre este tipo de herramientas digitales. A causa de esta diferencia el enfoque de educación financiera puede ser dirigido en mayor parte a la mujer, y de esta manera se les permita tener una participación más activa en el uso de las tecnologías financieras. Desde un enfoque deductivo podemos concluir que, si bien el dinero electrónico posee el potencial de mejorar la inclusión financiera en el país, su influencia dependerá de la eliminación de las barreras de acceso y conocimiento.

De acuerdo con la investigación realizada es recomendable que las instituciones financieras, así como los entes tanto regulador como supervisor del dinero electrónico establezcan alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, para el desarrollo e implementación de programas de educación financiera para la población salvadoreña y que se tenga un mayor enfoque en las mujeres. El desarrollo de las capacitaciones debe de ser accesible para todas las personas además de dar a conocer sobre el uso correcto y seguro de las billeteras electrónicas y de otras herramientas financieras digitales.

Introducción

En El Salvador la población utiliza dinero en efectivo para realizar compras, pagos u otro tipo de transacciones. Sin embargo, el dinero en efectivo no es la única forma de pago disponible, también existe la opción de utilizar dinero electrónico, razón por la que se explica la influencia que el dinero electrónico tiene en el mercado financiero de El Salvador y las implicaciones asociadas a temas sociales, económicos y tecnológicos.

Lo anterior, con la finalidad de dar a conocer su funcionamiento y regulación, presentar ventajas y desventajas que definen la influencia que el dinero electrónico tiene en el mercado financiero. En ese sentido, se muestra el funcionamiento de dicho dinero, el papel que desempeña el Banco Central de Reserva de El Salvador y la Superintendencia del Sistema Financiero como ente regulador y supervisor respectivamente.

El documento está estructurado en tres capítulos que se describen a continuación.

Capítulo I, Planteamiento del Problema y Marco Teórico, se realiza una descripción de la evolución del dinero electrónico y los desafíos, delimitación teórica, temporal y geográfica; en la primera se hace referencia a las teorías relacionadas con el aprendizaje, aceptación y las nuevas tecnologías. Asimismo, se definen los objetivos mediante los que se guía el estudio. Se detalla primeramente la definición de dinero, el surgimiento de monedas digitales y el acompañamiento del internet. También, se muestra de forma breve el uso del dinero electrónico tanto a nivel mundial como en El Salvador; asimismo, se hace referencia a las entidades autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para proveer dinero electrónico. Se incluye los diferentes conceptos que forman parte de la terminología utilizada a lo largo del desarrollo del tema de estudio,

Leyes y Normas a las que están sujetas las entidades encargadas de proveer dinero electrónico y mediante las cuales se garantiza protección a los fondos de los clientes.

Capítulo II, titulado Metodología de la Investigación, se inicia describiendo los métodos y técnicas utilizadas para llevar a cabo el estudio, criterios definidos para la elaboración de las preguntas de la entrevista, el tipo de estudio de acuerdo con el objetivo de investigación. También, se realiza el diagnóstico y análisis de la información, efectuado a partir de la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos de la consulta realizada a los encargados del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios respecto al tema en cuestión. Por consiguiente, se presenta el análisis de la influencia del referido dinero en el mercado financiero abordándose el inicio de operaciones de Mobile Cash, S.A.; se ilustra el proceso de autorización para una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico, las ventajas y desventajas que enfrentan los usuarios; análisis comparativo del funcionamiento del dinero electrónico en El Salvador respecto a Guatemala, Honduras y Nicaragua.

En el Capítulo III aporte a la investigación y casos ilustrativos, se presenta el análisis teórico se retoman elementos expuestos en los capítulos I y II, se resalta la importancia de aprovechar las nuevas tecnologías y la ejecución de acciones para mejorar la inclusión financiera. También, se presenta el desarrollo de casuística, mediante la cual se analiza el dinero electrónico aplicado en las finanzas personales, empresariales y su exposición al riesgo. Finalmente se detalla una serie argumentos derivados del análisis del estudio, las conclusiones y recomendaciones como propuesta de mejora especialmente para incentivar a la población no bancarizada a optar por el uso de dinero electrónico.

CAPÍTULO 1: Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Antecedentes

En la actualidad la transformación digital y el dinero electrónico han sido unos de los temas en auge durante los últimos años, esto ha generado una influencia tanto positiva como adversa dentro del sistema financiero del país y a nivel mundial. Este tipo de dinero es almacenado y transferido de manera electrónica, mediante el uso de billeteras digitales, tarjetas de crédito y débito, así como de aplicaciones.

1.1.2 Descripción

Según estudios realizados por el Banco Mundial, El Salvador presenta desafíos en el tema de digitalización económica debido a que el ambiente de confianza en ciberseguridad demuestra que el 58% de las empresas han tenido algún incidente cibernético en 2020 y la poca alfabetización digital en las personas presenta obstáculos para aprovechar los beneficios de la economía digital.

Asimismo, según un estudio realizado por el Banco Mundial en 2020, un ecosistema de Servicios Financieros Digitales que promueva la competencia, la innovación y la interoperabilidad es esencial para garantizar que los hogares y las empresas en El Salvador, en particular aquellos que actualmente “no están bancarizados”, puedan tener acceso a servicios financieros digitales apropiados y asequibles. Además, resalta que dos tercios de la población adulta de El Salvador carece de acceso a los servicios financieros básico y a pesar del reciente crecimiento de los productos de dinero móvil, la aceptación de los servicios financieros es menor que en otros países.

Dado lo anterior, dentro de los desafíos que el uso del dinero electrónico representa se encuentra la vulnerabilidad a la que están expuestas los usuarios debido a los robos de información personal, robo de dinero en cuentas por parte de ciberdelincuentes, esto genera desconfianza y se vuelve una barrera que impide la entrada de nuevos usuarios y por lo tanto esto se traduce en un retroceso para las entidades que acuden al mercado financiero dado que los usuarios abandonan la parte tecnológica y se avocan al método tradicional aunque esto les genere costos en las transacciones financieras y además las entidades financieras deben destinar recursos para ser eficientes en los procesos.

El uso del dinero electrónico ha generado cambios significativos no solo en la vida cotidiana, sino principalmente en el sistema financiero y por lo mismo en el mercado financiero de El Salvador, pero a su vez trae consigo retos con relación a la seguridad de los datos de los usuarios, inclusión financiera y la estabilidad de dicho sistema.

1.1.3 Formulación

Ante los cambios tecnológicos, surge la necesidad de abordar ¿Cómo el dinero electrónico ha influido en el mercado financiero de El Salvador? Siendo así que la influencia percibida no ha sido la esperada, porque las personas optan por el uso del dinero en efectivo en vez del dinero electrónico, además la falta de educación financiera provoca que su adopción sea menor, aunque este último ofrezca beneficios tales como la optimización del tiempo mediante la eficiencia de las transacciones que se realizan. Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente el dinero electrónico contiene riesgos: en cuanto a las Sociedades Proveedoras de Dinero electrónico, estas deben de operar bajo estricto cumplimiento de las normativas emitidas, considerando esto los riesgos siempre se mantendrán presentes debido a los ciberdelincuentes que se aprovechan de situaciones en donde las credenciales de los usuarios quedan expuestas por algún motivo, por

ejemplo si algún usuario utiliza alguna red WIFI pública, se encuentra expuesto al robo de información por parte de algún ciberdelincuente.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Geográfica y temporal

La investigación se desarrolla en El Salvador, considerando la obtención de información por medio de diferentes fuentes secundarias, especialmente aquella emitida por el Sistema Financiero del país y literatura de autores extranjeros.

El estudio está basado en el análisis de teorías y normativas emitidas que permiten abordar el tema del dinero electrónico, el periodo comprendido para su desarrollo es: enero de 2019 a diciembre de 2022.

1.2.2 Teórica

Para el desarrollo de la presente investigación se toman en cuenta las siguientes teorías que hacen referencia al aprendizaje, aceptación y las nuevas tecnologías. Estas teorías fundamentan la facilidad mediante la cual la población aprende y práctica, así como lo requiere el uso del dinero electrónico y su relación con los avances tecnológicos.

➤ Teoría de la Aceptación de la Tecnología (TAM)

Define las percepciones específicas en torno a la utilidad y la facilidad de uso de alguna tecnología, las que predicen directamente a las intenciones de llevar a cabo comportamientos auxiliados por dicha tecnología (Davis, 1989, p. 982). Es decir, explica el nivel de aceptación en la población para las nuevas tecnologías, considerando la facilidad o dificultad al momento de implementarlas, así como la utilidad que estas puedan tener, por ejemplo, si la población considera que el uso del dinero digital es complicado

es menos probables que lo adopten, ya que también podrían percibir que este no le ofrece beneficios a largo plazo.

➤ **Teorías del comportamiento y aprendizaje**

- **Teorías cognitivas del aprendizaje**

De esta teoría se presenta que, el aprendizaje no es una manifestación espontánea de formas aisladas, sino que es una actividad indivisible conformada por los procesos de asimilación y acomodación, el equilibrio resultante permite a la persona adaptarse activamente a la realidad, lo cual constituye el fin último del aprendizaje (Psicología y Mente, 2015). De modo que esta teoría consiste en como nuestra mente organiza, procesa y almacena la información obtenida durante las actividades y experiencias vividas permitiendo así la recuperación y aplicación de estas en situaciones futuras.

- **Teoría Cognitivo Social de Bandura**

Los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental, asimismo entre la observación y la imitación, intervienen factores cognitivos que ayudan al sujeto a decidir si lo observado se limita o no (Lacal, 2009, p. 5). En consecuencia, la teoría explica como el aprendizaje se da por medio de la observación de los diversos comportamientos de los individuos, posteriormente del procesamiento de lo observado va la toma de decisiones sobre si se imita o no la conducta previamente observada, teniendo en cuenta los diversos factores incluidos en el comportamiento.

➤ **Teoría de los mercados eficientes**

Consiste en que, si en un mercado existieren inversores inteligentes y bien informados, los títulos serían valorados apropiadamente y reflejarían toda la información

disponible. Si un mercado es eficiente, todos los inversores tienen las mismas probabilidades de ganar o de perder (Fama, 1970, p. 383). Por tanto, estos mercados simplemente dicen que dentro de un mercado competitivo los precios de los diversos activos reflejan toda la información disponible siendo así los movimientos los precios se vuelven aleatorios e impredecibles, por ende, nadie puede superar el mercado sin llegar a asumir un riesgo adicional.

➤ **Enfoques claves para acelerar la inclusión financiera**

Hace referencia a ocho enfoques que sirven como guía general acerca de lo que tiene impacto en la mayoría de los países la mayor parte de tiempo: Fomentar la diversidad de las instituciones financieras, facilitar el uso de tecnologías innovadoras y el ingreso de instituciones no tradicionales basadas en la tecnología, ampliar las actividades bancarias basadas en agentes y otros mecanismos de prestación de servicios eficaces en función de los costos, invertir en supervisión y aprovechar la tecnología para optimizar los recursos limitados, implementar requisitos graduales (Banco Mundial, 2017).

1.3 Justificación de la Investigación

El dinero electrónico al ser una forma distinta de pago del efectivo representa un tema en tendencia dentro de los servicios financieros digitales el cual viene acompañado de innovación tecnológica aplicada al sistema de pagos y la circulación del dinero.

Siendo así esta monografía pretende contribuir en el conocimiento existente sobre la influencia en el uso del dinero electrónico dentro del mercado financiero, el papel que juega en la economía, así como las implicaciones que este medio de pago puede tener,

para la adquisición de bienes y servicios por parte de la población, empresas e instituciones financieras en el país.

1.3.1 Novedoso

El tema se ha abordado principalmente desde una forma genérica, debido a los cambios que ha experimentado la economía del país con la introducción del dinero electrónico, a medida que las diferentes instituciones que forman parte del mercado adoptan este nuevo sistema de pago. Sin embargo, gran parte de la población no cuenta con servicios bancarios, especialmente en las zonas rurales, por esta razón este estudio permite entender estos cambios y como estos impactan en los sectores más vulnerables.

1.3.2 Factibilidad

Es un proyecto de investigación monográfico factible dado que existe disponibilidad y fácil acceso de recursos bibliográficos para fundamentar los argumentos necesarios para llevar a cabo la investigación desde revistas, boletines estadísticos, publicaciones, habilidades, asesoría de un especialista en metodología de la investigación y conocimientos necesarios y recursos financieros por parte del equipo.

1.3.3 Utilidad social

Es un estudio importante dado que es un aporte que contribuye no solo a lo académico sino a la población en general y mediante esta monografía se busca informar y generar mayor conocimiento a los lectores para que elaboren sus propias conclusiones sobre la influencia que este ha tenido en El Salvador, los beneficios y riesgos, al mismo tiempo se busca de cierta forma promover la inclusión financiera, motivar a las personas a acceder a productos y servicios financieros mostrando como se pueden constituir mejores oportunidades asociadas con el uso del dinero electrónico.

1.3.4 Originalidad

Se considera que el tema del dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador es único en el sentido que se realiza basado en análisis y diseño propio con la finalidad de proporcionar un aporte teórico, además se aborda desde una perspectiva general que deriva en un aporte fácil de comprender.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Explicar la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador, considerando sus implicaciones sociales, económicas y tecnológicas.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Investigar y describir el marco regulatorio y legal del dinero electrónico en El Salvador.
2. Analizar los beneficios y desafíos del dinero electrónico en El Salvador en el contexto del sistema y mercado financiero, considerando aspectos como la inclusión financiera, la eficiencia en las transacciones, la seguridad y la privacidad de los datos.
3. Proponer recomendaciones sobre posibles áreas de mejora y desarrollo para maximizar los beneficios y disminuir riesgos en el uso de dinero electrónico.

1.5 Marco Teórico

Para comenzar a conocer sobre el dinero electrónico, es importante definir el concepto de dinero y de acuerdo con el enfoque neoclásico: “el dinero es cualquier medio

de cambio generalmente aceptado (todo aquello que será aceptado por prácticamente todo el mundo a cambio de bienes y servicios)” (Hurtado, 2009).

En consecuencia, a lo anteriormente mencionado hoy en día podemos referirnos al dinero no solamente a los billetes y monedas físicas, sino, también al dinero electrónico que puede ser almacenado en dispositivos móviles, billeteras digitales, tarjetas de crédito y débito, cheques o transferencias.

1.5.1 Características del Dinero Electrónico

El dinero electrónico posee diferentes características según la diversidad de autores, pero para efectos del tema en estudio, se describen según lo establecido, en el artículo 6, de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera:

- a)** Es un valor monetario representado en un registro electrónico, que aumenta o disminuye para su titular en la misma proporción en que haga uso de este, ya sea convirtiéndose en efectivo, transfiriéndolo o realizando pagos.
- b)** El valor monetario registrado electrónicamente no constituye depósito en ninguna de sus modalidades y no tiene la garantía del Instituto de Garantía de Depósitos.
- c)** El valor que consta en el registro electrónico es convertible a dinero en efectivo.
- d)** Es aceptado como medio de pago, siempre que el Proveedor y los demás actores hayan celebrado previamente los contratos correspondientes.
- e)** Los saldos de dinero electrónico a nombre de un titular podrán comprobarse en la base de datos de registros electrónicos que lleve el Proveedor, la cual deberá contener los movimientos de dinero electrónico efectuados por su titular. Los Proveedores de Dinero Electrónico deben expedir, de forma física o electrónica, sin costo, y a requerimiento del titular, un estado de los movimientos de los

registros electrónicos y del saldo que resulte a favor del titular, para lo cual el Proveedor establecerá el procedimiento para facilitarlo; dicho estado tendrá la calidad de documento probatorio del referido saldo y tendrá fuerza ejecutiva para reclamar el cumplimiento de los derechos de pago del titular y el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor para con el referido titular.

1.5.2 Ventajas y Desventajas del Dinero Electrónico en Pagos y Transferencias

El dinero electrónico no cuenta con garantía por parte del Instituto de Garantía de Depósitos (IGD), sin embargo, se encuentra respaldado por el Banco Central de Reserva de El Salvador, esto favorece a los usuarios porque los fondos que poseen en sus cuentas se encuentran seguras. Al respecto, es necesario señalar las ventajas del dinero electrónico para obtener una mayor aceptación por parte de la población según el siguiente detalle: (Banco Central de Reserva, 2017).

1. Disminución de riesgo por manejo de efectivo
2. Ahorro de tiempo al posibilitar el uso 24/7
3. Facilita pagos y transferencias
4. Fácil identificación del origen y destino de los fondos lo que reduce el lavado de dinero.
5. Producto sencillo y seguro
6. Al ser extraviado o robado el dispositivo móvil, el dinero se mantiene en el registro del usuario.
7. Disminución de costos en las transacciones financieras al no tener que desplazarse físicamente, facilitando operaciones desde su hogar o trabajo a través de sus dispositivos móviles.

El dinero electrónico facilita la vida de los usuarios, promoviendo la inclusión financiera. Sin embargo, este sistema también presenta desventajas conforme a su uso, entre los que se encuentran:

- Amenazas informáticas
- Acceso a internet
- Educación financiera
- Dependencia de terceros.

Se han tomado en consideración estas desventajas debido a que estas son las más comunes relacionadas con su adopción y uso. Porque las amenazas informáticas ponen en riesgo la seguridad de los usuarios, con lo cual se requiere medidas más avanzadas de protección. (Global Financial Integrity, 2023). Ante la falta de acceso a internet por parte de la población especialmente las zonas rurales se limita el uso de este medio de pago. (Beylis, Maloney, Vuletin, & Andres, 2023). Además, sin una educación financiera adecuada por parte de los usuarios se dificulta su uso y son más vulnerables a los fraudes y errores en las transacciones. Por último, sobre la dependencia de terceros se crea una vulnerabilidad en la población por fallas en los sistemas y por políticas impuestas por bancos y empresas tecnológicas (OEA, sf).

En concordancia con lo anterior, el dinero electrónico como representación de una moneda fiduciaria puede usarse para efectuar pagos a través de una aplicación de teléfono móvil, procesos de transacciones o transferencias se realicen de forma fácil y rápida; por lo que, el BCR cuenta con El Sistema de Control de Dinero Electrónico (CODE). En ese sentido es importante, mostrar el proceso que toda proveedora debe realizar previo a la autorización para iniciar operaciones, este se detalla en la ilustración 1.1.

Tabla 1

Tipos de riesgos que deben gestionar las SPDE, Bancos y SAC.

Tipos	Definición
Riesgo reputacional	Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros.
Riesgo operacional	Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a las fallas en los procesos, personas, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos.
Riesgo legal	Consiste en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a fallas en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento de normas, así como a factores externos tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, entre otros.
Riesgo de liquidez	Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas.

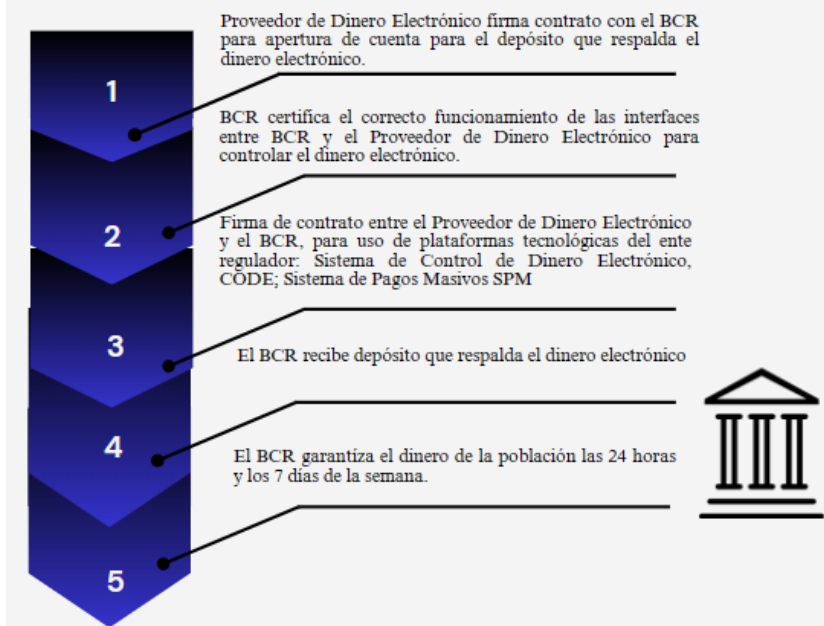
Fuente: *Elaboración propia a partir de lo establecido en el artículo 6 de las Normas*

Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20).

Ilustración 1.1

Proceso de autorización para una SPDE

Proceso de autorización para una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico



Fuente: *Elaboración propia con información obtenida del Banco Central de Reserva de El Salvador y Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.*

El Sistema de Control de Dinero Electrónico (CODE), es un sistema que permite al Banco Central de Reserva saber si no hay más dinero en circulación del que la Sociedad Proveedora de Dinero electrónico ha depositado, el citado sistema es colocado en la plataforma de la proveedora, continuamente y cada vez que esta última crea dinero electrónico, también el sistema compara que no haya menos dinero depositado, de ser así genera una alerta para la Superintendencia del Sistema Financiero y al Banco Central de Reserva de El Salvador y por supuesto a la misma entidad, estas medidas garantizan seguridad a la población que usa dinero electrónico.

1.5.3 Funcionamiento del Dinero Electrónico en El Salvador

El usuario de dinero electrónico puede efectuar el pago de servicios de energía eléctrica y el agua potable, cable e internet; asimismo, cobrar remesas, efectuar retiros de efectivo a bajo costo. En la figura 1.2 se esquematiza el funcionamiento del dinero electrónico en El Salvador.

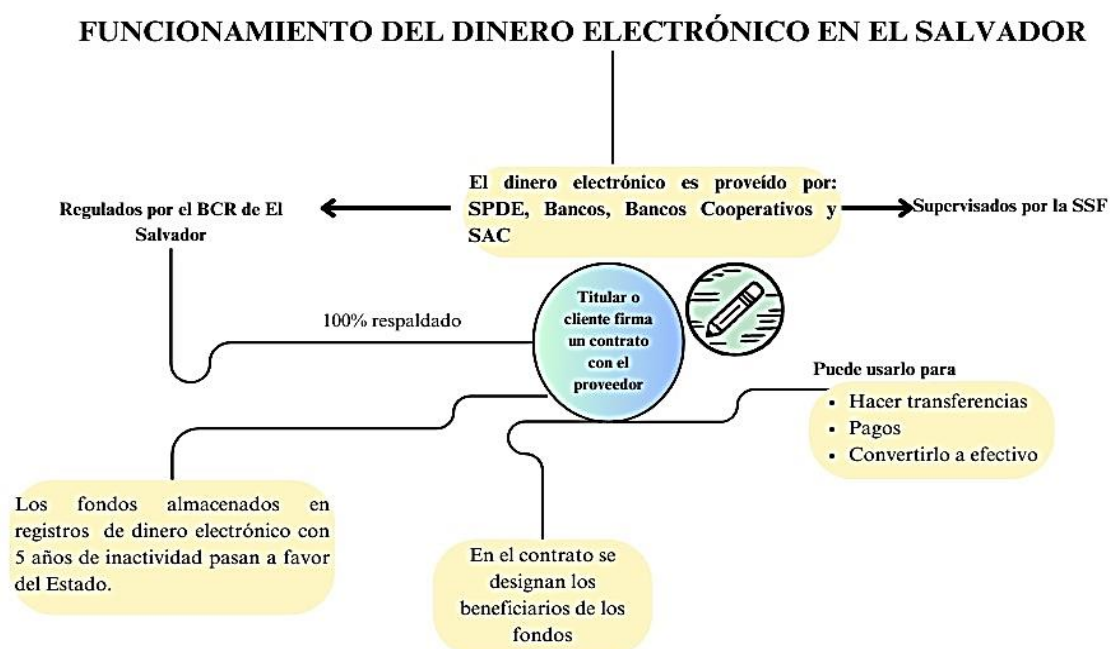
El funcionamiento del dinero electrónico está regido por las disposiciones establecidas en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y en su artículo 5 establece que se entenderá por dinero electrónico, el valor monetario registrado a favor de un titular o cliente, que constituye una obligación de pago exigible a su proveedor, y es aceptado por los demás actores que hayan convenido recibir o prestar este servicio, como un medio de pago en un monto equivalente al dinero efectivo entregado, se almacena en un soporte electrónico. Su titular podrá utilizarlo para hacer transferencias locales, pagos y conversión a dinero en efectivo al valor nominal.

El usuario adquiere este tipo de dinero mediante un contrato en el que se establecen las obligaciones entre las partes (usuario y proveedor), en este documento se define el procedimiento que deberá seguir el cliente titular ante el proveedor en caso de pérdida, robo o extravío de su dispositivo electrónico (celular, tablets, etc.) con la finalidad de recuperar el saldo a su favor.

Las proveedoras pueden crear registros tanto para personas naturales como jurídicas, cada una con sus diferentes requisitos para poder abrir la respectiva cuenta.

Ilustración 1.2

Funcionamiento del dinero electrónico



Fuente: *Elaboración propia a partir de lo dispuesto en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.*

De igual forma la cuenta del titular es habilitada mediante la firma de un contrato de adhesión, en el cual se designa a los beneficiarios en caso de fallecimiento del titular o persona contratante, esto debido a que transcurrido un periodo de 5 años de inactividad en la cuenta del cliente según lo establece el artículo 11 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

El dinero electrónico no solo está presente en El Salvador, sino también en Centroamérica, al respecto, en la Tabla 2 ofrece una comparativa sobre el uso de este tipo de dinero en tres países de la región.

Tabla 2

Dinero electrónico en Centroamérica

El dinero electrónico en Centroamérica		
País	Detalle	Funcionamiento
Guatemala	El dinero electrónico funciona como el dinero bancario, pero no está respaldado por el Estado, sino por su emisor privado.	Las proveedoras de dinero electrónico que para el caso son los Bancos empresas administradoras de tarjetas de créditos en Guatemala tienden a penetrar en el mercado financiero con mayor facilidad. Su valor depende de la administración prudente y de la protección legal de los activos disponibles. Además, dicho dinero está respaldado por un seguro de depósito.
Honduras	El dinero electrónico es proveído mediante billetera electrónica en la cual se puede realizar la conversión de dinero electrónico en efectivo y viceversa, envío y recepción de dinero electrónico a cualquier billetera electrónica, pagos y desembolsos masivos.	El dinero electrónico es parte del Sistema de Pagos (INDEL) y corresponde a los Bancos e instituciones especializadas de servicios de pago proveer dinero electrónico.
Nicaragua	El dinero electrónico es definido como la anotación o registro contable del valor monetario de un crédito exigible	Es emitido por un valor igual a los fondos requeridos, el cual es convertido a efectivo en cualquier momento y que por lo mismo no

El dinero electrónico en Centroamérica		
País	Detalle	Funcionamiento
	a su emisor, el cual es almacenado en un dispositivo móvil, es aceptado como facilitador de pago por personas naturales o jurídicas dentro del mismo Circuito de Transacciones Móviles del emisor.	constituye un depósito, por lo cual no genera intereses y al igual que en el Salvador se encuentra registrado en los pasivos del emisor.

Fuente: *Elaboración propia con información obtenida del sitio web oficial del Banco de Guatemala, Banco Central de Honduras y de la Norma que Regula las Operaciones con Dinero Electrónico Realizadas por Instituciones Financieras (Nicaragua).*

1.6 Marco Histórico

1.6.1 Historia y Evolución del Dinero Electrónico

Previo a conocer sobre el uso del dinero electrónico, es importante abordar el concepto de dinero como tal, y de acuerdo con el enfoque neoclásico, “el dinero es cualquier medio de cambio generalmente aceptado (todo aquello que será aceptado por prácticamente todo el mundo a cambio de bienes y servicios)” (Lipsey, et al., 1994).

Actualmente podemos referirnos al dinero no solo como billetes y monedas, sino, también podemos mencionar las tarjetas de crédito, de débito, dinero electrónico, transferencias o cheques.

Referente a lo anterior, el dinero electrónico como otra forma de dinero, tiene sus inicios en 1972, cuando el Banco de la Reserva Federal de San Francisco en los Estados

Unidos de América, creó la primera red para realizar transferencias electrónicas de dinero entre su casa matriz y sus filiales bancarias. Dicha red se expandió a todos los bancos de la Reserva Federal y al percibir el éxito que tuvo esta modalidad, a pesar de encontrarse en una etapa inicial, dicha información viajaba de banco a banco grabada en cintas magnéticas en esa etapa, era relativamente riesgosa.

Posteriormente, surgen las monedas digitales en la década de los años 90 en los sitios Burbuja.com. Una de las primeras en surgir fue E-gold fundada en 1996 y respaldada por el oro y creció a varios millones de usuarios antes de que el gobierno de los Estados Unidos lo cerrara en 2008 (Kim Zeter, 2009).

1.6.2 Orígenes y Desarrollo del Dinero Electrónico

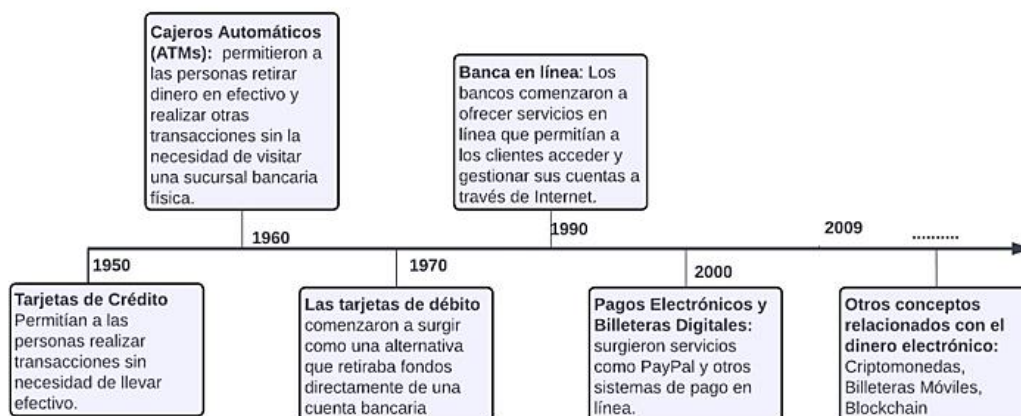
Parte del desarrollo que ha tenido el dinero electrónico viene dado por diferentes elementos significativos al largo de la historia financiera, tal como se muestra en la ilustración 1.3. y que al mismo tiempo evidencia la evolución del dinero electrónico ha sido un proceso que ha marcado y diferenciado la forma de ver el dinero únicamente como papel moneda y ha pasado a transformarse con la ayuda de los avances tecnológicos.

1.6.3 El Dinero Electrónico y Mercados Financieros por el Mundo

El dinero electrónico es utilizado con mayor frecuencia, y debido a su crecimiento los reguladores deben centrarse en la protección del consumidor y la integridad del sistema de pagos en su conjunto. Sin embargo, la pandemia (COVID-19) con la aceleración del número de transacciones en línea y del crecimiento del dinero electrónico, no ha hecho sino aumentar la importancia de los marcos prudentes de dinero electrónico (IMF, 2021).

Ilustración 1.3

Desarrollo evolutivo del dinero electrónico



Fuente: *Elaboración propia con información obtenida de (Argos Hub, 2011) y (Forbes Ar, 2021).*

De acuerdo, con un estudio realizado por el Fondo Monetario Internacional, el dinero electrónico ofrece soluciones de pago para quienes no disponen de cuenta bancaria (IMF, 2021) y representa una parte fundamental de la vida diaria de miles de millones de personas, en especial en países en vías de desarrollo, donde son muchos quienes carecen de acceso al sistema bancario, así que almacenan una parte importante de sus fondos disponibles en monederos de dinero electrónico a los que acceden fácilmente mediante teléfonos móviles o computadoras.

1.6.4 El Dinero Electrónico y Mercado Financiero en El Salvador

El Salvador ha enfrentado desafíos con asociados a la inclusión financiera, particularmente para las personas no bancarizadas y las personas que reciben ingresos a través de remesas que envían sus familiares en el extranjero. Para superar estos desafíos

y mejorar el acceso a los servicios financieros y recepción de remesas, se ha promovido el uso de dinero electrónico (Banco Central de Reserva, 2022).

Es relevante señalar algunos antecedentes, antes de abordar los detalles del contexto actual el uso del dinero en El Salvador, principalmente a través de servicios de pago en línea y sistemas de transferencia electrónica. El aumento en el uso de dispositivos móviles e internet en el país ha fomentado la aceptación de estos métodos de pago. En este sentido, la facilidad y eficiencia del uso del dinero electrónico frente al efectivo constituyen elementos claves para impulsar su adopción generalizada.

Por otro lado, la introducción y adopción del dinero electrónico ha sido significativamente influenciada por el crecimiento de la infraestructura de El Salvador en el sector tecnológico. Para permitir las transacciones electrónicas y la aceptación del dinero electrónico en la sociedad salvadoreña, las redes de telecomunicaciones se han adecuado para ser accesibles y los teléfonos móviles han formado parte elemental para este proceso.

El mercado del dinero electrónico en El Salvador es aún reducido, pero también muestra un panorama favorable para su desarrollo, debido a que, se ha registrado una notable aceptación de este producto entre la población y también un interés por parte de las entidades en participar dentro del mercado financiero del país (Banco Central de Reserva, 2017).

Como resultado de la implementación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, según información presentada por Global Findex del Banco Mundial muestran que, en el año 2021 alrededor del 36% de los adultos (mayores de 15 años) tenía

una cuenta con una institución financiera o proveedor de dinero móvil, comparado con un 30% en 2017. Las mujeres aún tienen menos oportunidades de tener acceso a cuentas formales, productos de crédito y de ahorro, con una brecha de 16 puntos porcentuales en la titularidad de cuentas entre hombres y mujeres. Para 2021, solo el 28% de los mayores de edad hizo o recibió pagos digitales. (FinDev, 2021)

En cuanto, a las entidades proveedoras actualmente la Superintendencia del Sistema Financiero, únicamente ha autorizado a la Sociedad Proveedor de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. que ha sido la sociedad que ha cumplido los requisitos de conformidad a lo establecido en el artículo 4, de las Normas para la Apertura y Utilización de la Cuenta de Depósito de los Proveedores de Dinero Electrónico en el Banco Central de Reserva de El Salvador. Cabe mencionar que también se encuentra registrada en la Superintendencia del Sistema Financiero la Sociedad Proveedor de Dinero Electrónico, Transferencias de El Salvador, S.A., sin embargo, aún está adaptando el diseño de modelo operativo y los procesos administrativos al marco regulatorio salvadoreño, antes someter a solicitud el inicio de operaciones en el ente fiscalizador del sistema financiero.

1.7 Marco Conceptual

A continuación, se presentan los principales conceptos que son relevantes y fundamentales para el tema en estudio.

- **Dinero electrónico**

El dinero electrónico es una innovación en servicios de pagos que ha sido posible gracias a los desarrollos en tecnología de información, manejo masivo de datos, y creación de amplias redes de comunicación y de cooperación entre empresas e instituciones. Su

potencial de difusión y crecimiento es significativo, así como su impacto en la eficiencia de los procesos productivos, los hábitos de compra y consumo de la sociedad y, en general, su bienestar (Dubón, 2013).

- **Ciberdelincuencia**

Es un acto que infringe la ley y que se comete usando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para atacar las redes, sistemas, datos, sitios web y la tecnología o para facilitar un delito. ((UNODC), 2019)

- **Ciberseguridad**

La ciberseguridad se dedica a la protección de todo aquello que se resguarda en el medio intangible del ciberespacio; en especial, información sensible referente a sistemas operativos medios de comunicación, planes nacionales, innovaciones e infraestructura estratégica. (García, 2019, p. 2).

- **Fintech**

Innovación financiera tecnológicamente habilitada que podría dar lugar a nuevos modelos comerciales, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material asociado en los mercados e instituciones financieras y la provisión de servicios financieros (Financial Stability Board (FSB), 2017).

- **Gestión de riesgo**

Es una rama del conocimiento que utiliza las diversas técnicas de otras ramas de la ciencia, mediante la integración articulada por los principios, conceptos y herramientas de la gestión por procesos; con el fin de manejar los riesgos que se pueden manifestar en el contexto interno y externo donde se desarrolla el complejo sistema de relaciones y

procesos, llamado: organización o entidad (de carácter industrial, comercial o de servicio público) (Tamayo Saborit et al., 2020, P. 22).

- **Inclusión financiera**

Se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguro y que se prestan de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2022).

- **Mercado financiero**

Un mercado financiero es el lugar físico o mecanismo electrónico en el que se realizan intercambio de instrumentos financieros y se definen sus precios. Cualquier economía tiene dos tipos de mercados: el Mercado de bienes y servicios, y el Mercado de trabajo y capital; una parte de este último está constituida por el Mercado Financiero. En los Mercados Financieros se intercambian o negocian activos financieros. (Financiero, Superintendencia del Sistema, 2012, p. 1).

- **Monedas digitales**

Puede ser referencia a una representación digital de cualquier moneda virtual (no dinero fiduciario) o de dinero electrónico (dinero fiduciario) y por ello a menudo su uso es intercambiable con el término “moneda virtual”. (Financiero, Superintendencia del Sistema, 2014, p. 120).

- **Regulaciones financieras**

Hace referencia a las reglas y leyes establecidas por gobiernos y agencias reguladoras para monitorear y controlar las actividades financieras. Estas normas están diseñadas para proteger a los consumidores, mantener la estabilidad del sistema financiero y prevenir actividades ilegales como el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. (Asamblea Legislativa, 1998).

- **Sociedades Proveedoras de Dinero electrónico (Sociedades Proveedoras)**

Son sociedades anónimas de capital fijo cuya finalidad será la de proveer dinero electrónico; pero también están facultados para administrar u operar sistemas de pagos móviles; es decir, compensar y liquidar pagos entre los proveedores de dinero electrónico, previa autorización de Banco Central de Reserva. (Banco Central de Reserva, 2015)

- **Transacciones**

Servicios y operaciones financieras realizadas por medio de canales digitales (Banco Central de Reserva, 2022).

- **Transferencia**

Consiste en el envío de dinero de una cuenta bancaria a otra. Esta operación puede realizarse entre cuentas de la misma entidad bancaria o entre cuentas de diferentes entidades (bbva, 2023).

1.8 Base Legal

La regulación del dinero electrónico y mercado financiero en El Salvador es dictada por el Banco Central de Reserva, dado que es la institución responsable de

elaborar y aprobar la normativa correspondiente, a través del Comité de Normas. Esto lo hace de conformidad, a las facultades que le delega el artículo 1, de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Por lo anterior, en la tabla 3 se detalla el marco legal y normativo aplicable para el dinero electrónico y mercado financiero.

También, se aplica diferente normativa que es de vital importancia para regular las operaciones relacionadas con el dinero electrónico, según se muestra en la Tabla 4.

Es importante mencionar que, aparte de las normas técnicas detalladas en la Tabla 2, en El Salvador se cuenta con el Instructivo para el Sistema de Control de Dinero electrónico (CODE) (Banco Central de Reserva, 2018) que establece la administración y funcionamiento del Sistema de Control de Dinero Electrónico, así como la regulación de los derechos y obligaciones del administrador y de los Proveedores de Dinero Electrónico dentro del referido sistema.

Tabla 3*Leyes Generales Aplicables*

LEGISLACIÓN	DECRETO	APLICABILIDAD	MARCO INSTITUCIONAL
Constitución de la República (Legislativa A. , 1983)	D.L. No. 38, 15 de diciembre de 1983. D.O. No. 234 Tomo No. 281 Fecha: 16 de diciembre de 1983.	El Estado Salvadoreño reconoce a la persona humana como el origen y el fin de su actividad, por lo que, deberá promover el desarrollo económico del país, y que, para lograrlo, es condición necesaria la estabilidad macroeconómica, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores. (artículos 1, 101 y 102)	Corte Suprema de Justicia a través de la Sala de lo Constitucional.
Código Tributario (Legislativa A. , Código Tributario, 2000)	D.L. No. 230, 21 de diciembre de 2000 D.O. No. 241 Tomo No. 349 Fecha: 22 de diciembre de 2000.	Contiene los principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria, es decir, a las relaciones jurídicas tributarias que se originen de los tributos establecidas por el Estado.	Ministerio de Hacienda.

LEGISLACIÓN	DECRETO	APLICABILIDAD	MARCO INSTITUCIONAL
Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (Financiero, 2011)	D.L. No.592, 26 de enero de 2011.	El buen funcionamiento del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera requiere de los integrantes del sistema financiero y demás supervisados, el cumplimiento de regulaciones vigentes y la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios. (artículo 2)	Banco Central de Reserva y Superintendencia del Sistema Financiero.
Ley de Protección al Consumidor (Legislativa A. , Ley de protección al Consumidor, 2005)	D.L. No. 776, 31 de agosto de 2005. D.O. No. 166 Tomo no. 368 Fecha: 8 de septiembre de 2005.	Tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Asimismo, hace referencia a los intereses económicos y sociales de los consumidores los cuales serán protegidos de acuerdo con los términos establecidos en la mencionada Ley. (artículos 1 y 11).	Ministerio de Economía y Defensoría del Consumidor.

LEGISLACIÓN	DECRETO	APLICABILIDAD	MARCO INSTITUCIONAL
<p>Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. (Legislativa A. , Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, 2015)</p>	<p>D.L. No. 72, 2 de septiembre de 2015. D.O. No. 160 Tomo No. 408 Fecha: 3 de septiembre de 2015.</p>	<p>El objeto principal consiste en propiciar la inclusión financiera, fomentar la competencia en el sistema financiero, así como reducir costos para los usuarios y clientes del referido sistema estableciendo las regulaciones mínimas para lo siguiente: a) Requisitos de constitución, autorización, operación, capital, garantías y causales de revocatoria de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, b) Requisitos que deben cumplir los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito para proveer dinero electrónico y las consecuencias legales de incumplirlos, c) Dinero Electrónico, su generación, su utilización y las entidades que la podrían proveer, d) El control de la cantidad de dinero electrónico que administre la plataforma electrónica, e) Crear las bases</p>	<p>Banco Central de Reserva y Superintendencia del Sistema Financiero.</p>

LEGISLACIÓN	DECRETO	APLICABILIDAD	MARCO INSTITUCIONAL
		para la formulación de políticas públicas para promover la inclusión financiera. (artículo 1)	
Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos. (Legislativa A. , Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, 1998)	D.L. No. 498, 10 de diciembre de 1998. D.O. No. 240 Tomo No. 341 Fecha: 23 de diciembre de 1998.	Tiene por objeto prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como en su encubrimiento. También, hace referencia a cualquier operación, transacción, acción, u omisión encaminada a ocultar el origen ilícito y al legalizar bienes y valores provenientes de actividades delictivas cometidas dentro o fuera del país. (artículos 1 y 4)	Fiscalía General de la República, mediante la Unidad de Investigación Financiera.

Tabla 4

Normativa Técnica Aplicable

NORMATIVA	ACUERDO	VIGENCIA	APLICABILIDAD
Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales. (Telecomunicaciones, 1989)	No aplica.	1990- Actualidad Última modificación: 29 de junio de 2012.	El Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales, establece la regulación y coordinación de las frecuencias radioeléctricas en todo el mundo para evitar interferencias y permitir la operación segura de las redes de telecomunicaciones, es decir, que brinda los estándares que pueden cubrir aspectos relacionados con la tecnología, la seguridad, la interoperabilidad y la protección del consumidor y El Salvador forma parte de dicho tratado internacional.
Normas Internacionales de Información Financiera (Contabilidad, 2013)	No aplica.	Enero de 2013- Actualidad. Última modificación: 28	Las Normas Internacionales de Información Financiera: Pueden utilizarse para la presentación de informes

NORMATIVA	ACUERDO	VIGENCIA	APLICABILIDAD
		de septiembre de 2014.	financieros sobre dinero electrónico, con especial atención a las instituciones financieras.
Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-07) (BCR C. d., 2020)	CNBCR-13/2020	7 de septiembre de 2020– Actualidad.	Las Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-07) , y tienen como objeto regular los requisitos y el proceso para la autorización de inicio de operaciones y registro de los Proveedores de Dinero Electrónico, así como disposiciones aplicables a la operatividad de éstos en el territorio nacional, conforme a lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.
Normas Técnicas Sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32) (BCR C. d., Normas Técnicas Sobre Medidas de	CNBR-02/2022	8 de marzo de 2022- Actualidad.	Las Normas Técnicas Sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32) , tienen por objeto regular las medidas de ciberseguridad de las

NORMATIVA	ACUERDO	VIGENCIA	APLICABILIDAD
Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32), 2022)			entidades financieras, por medio de los cuales se recopila, procesa, transmite y se almacena la información de los productos y servicios financieros que las referidas entidades ofrecen a sus clientes en canales digitales. (artículo 1)
Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23) (BCR C. d., Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23), 2020)	CNBCR-07/2020	1 de julio de 2020- Actualidad.	Las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información , establece los criterios mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad de esta, acordes a las mejores prácticas internacionales, naturaleza, tamaño, perfil de riesgo de las entidades y volumen de sus operaciones.
Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del	CNBCR-07/2020	1 de julio de 2020-Actualidad.	Las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio establecen las

NORMATIVA	ACUERDO	VIGENCIA	APLICABILIDAD
Negocio (NRP-24) (BCR C. d., Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24), 2020)			disposiciones mínimas que deben considerar las entidades del sistema financiero para establecer un Sistema de Continuidad del Negocio adecuado a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones, productos y servicios que ofrecen.

Las normativas presentadas en la Tabla 3 y Tabla 4, constituyen el marco legal y normativo para el funcionamiento del dinero electrónico, este es fundamental para regular y supervisar las transacciones y servicios financieros realizados a través de medios electrónicos. En ese sentido, tanto las Leyes y Normas abordan aspectos como la emisión, operación, seguridad de la información de los usuarios y por ende garantizan la protección de los usuarios del dinero electrónico.

CAPÍTULO 2: Metodología de la Investigación

2.1 Metodología de la Investigación

2.1.1 Generalidades

A continuación, se presenta el método, enfoque de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para alcanzar los objetivos del estudio.

2.1.2 Método

El método alude al “camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (Ezequiel, 1995, p. 41).

Para la investigación se ha utilizado el método Inductivo-Deductivo, basado en la lógica y en relación con el estudio partimos de hechos particulares para llegar a conclusiones generales de modo similar partimos de afirmaciones de carácter general para llegar a conclusiones específicas. (Sampieri R. H., 2014). El uso de ambos métodos auxiliares nos proporciona un panorama más amplio sobre la influencia del dinero electrónico en el sistema financiero de El Salvador.

Tomando como base las observaciones particulares obtenidas, podemos inducir que el uso del dinero electrónico es parte de la modernización del sistema financiero salvadoreño. No obstante, la influencia de esta transformación aun requiere un marco regulatorio más sólido para garantizar la seguridad de los usuarios y fomentar su crecimiento sostenible.

Siendo así, tenemos como referencia la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero, que va en dirección a lo observado en otros países, de modo que, su crecimiento también implica desafíos en su regulación, fortalecer la educación financiera en los usuarios, para poder aumentar sus beneficios.

2.1.3 Enfoque de la Investigación

Se utilizó el enfoque cualitativo en virtud, que se buscó conocer la opinión de los encargados de supervisar el funcionamiento del dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador cuya opinión es analizada en conjunto con los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022, realizada por el Banco Central de Reserva.

Según Sampieri el enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y los seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen) (Sampieri, 2014, p. 9).

En consecuencia, a través del método cualitativo se nos permite analizar las percepciones que tienen los encargados del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF sobre el dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador.

El enfoque cualitativo permite estudiar en profundidad las percepciones sobre la adopción y evolución. Esto incluye los resultados de estudios realizados por los diferentes organismos e instituciones, reguladores gubernamentales. La entrevista cualitativa nos brinda información valiosa sobre los beneficios, los desafíos y la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero y la economía en general.

Es importante mencionar, que para escoger las preguntas para la entrevista se definieron dos criterios: el primero consiste en enfocarse en la influencia que ha tenido el dinero electrónico en el mercado financiero y el segundo consiste en conocer desde el papel que juega la normativa salvadoreña, educación financiera hasta el futuro del dinero electrónico en El Salvador, debido al surgimiento de nuevos productos y servicios digitales promovidos por los bancos, Sociedades de Ahorro y Crédito y las Fintech.

2.1.4 Universo

La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández, 2014, p.174).

Sobre lo anterior, el universo para la presente investigación son todos los artículos bibliográficos que abordan el tema del dinero electrónico en El Salvador, específicamente de las encuestas realizadas por el Banco Central de Reserva (BCR) por ser la autoridad oficial en temas relacionados con las economía y finanzas en el país. Además, porque sus publicaciones contienen datos estadísticos, informes financieros y análisis económicos de alta confiabilidad que sirven como base para estudiar fenómenos como el dinero electrónico; esto asegura una base sólida para el desarrollo de la investigación.

De igual forma expertos que tienen conocimiento del referido tema, para el caso los encargados del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero.

2.1.5 Muestra

El tipo de muestra utilizado es no probabilística o dirigida, la cual es un subgrupo de características de la investigación (Hernández Sampieri, 2006, p. 241).

La muestra para la presente investigación está conformada por la consulta realizada a dos especialistas conocedores del dinero electrónico: encargados del área del Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero a fin de obtener información verídica, en virtud, que su opinión es en representación del ente encargado de vigilar y fiscalizar el cumplimiento de las regulaciones prudenciales y contables del sistema financiero del que forman parte las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico.

La bibliografía utilizada para el tema en estudio se detalla a continuación:

- Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022, realizada por el Banco Central de Reserva.
- Artículo informativo del Fondo Monetario Internacional titulado “Mejorar la seguridad del dinero electrónico en la era digital” año 2021.
- Boletín informativo del Banco Mundial titulado "El futuro de los pagos móviles" (The Future of Mobile Payments).
- Memoria de Labores de Tigo Money año 2022.

2.1.6 Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas corresponden a la entrevista y la observación. La entrevista nos permitió hacer preguntas abiertas que permitieron obtener opiniones más amplias.

Respecto al uso de la técnica de la observación se utilizó únicamente para constatar principalmente el uso de los canales físicos: los cajeros ATM a fin de contrastarlos con los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros emitidos por el Banco Central de Reserva de El Salvador en septiembre de 2022.

2.1.7 Instrumento de Investigación

Un instrumento de investigación adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente (Sampieri R., 2014, p. 199).

Para una mejor comprensión del dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador se hizo uso del cuestionario y la lista de cotejo, ambos instrumentos permitieron obtener información de primera mano.

2.2 Presentación de Resultados

Para la organización y presentación de resultados se utilizó ATLAS.ti, y se construyó diagramas de red a fin de facilitar la visualización de la información obtenida mediante la entrevista realizada a los encargados del área de Supervisión de Servicios Digitales Financieros y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero y de los resultados de las encuestas publicadas por el Banco Central de Reserva.

Si retomamos, lo establecido en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, el dinero electrónico en El Salvador está basado en un registro en donde se almacena dinero que es el mismo equivalente en dólares, y se utiliza un medio tecnológico para hacer uso de este, puede ser un dispositivo móvil, una computadora o incluso una tarjeta, dicho dinero es suministrado por las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, los Bancos, Bancos Cooperativos, y Sociedades de Ahorro y Crédito.

Según expresa, la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero, la población tiende a asociar el dinero electrónico con monedas virtuales o criptomonedas, según el boletín electrónico emitido por la Red de Contadores de El Salvador, las criptomonedas se definen también como criptodivisa, y es un medio digital de intercambio que sirve para intercambiar bienes y servicios a través de un sistema de transacciones electrónicas sin la necesidad de un intermediario. Este tipo de dinero sólo se intercambia de forma electrónica, por medio de una red de ordenadores conectados a Internet y un sistema de valor almacenado digitalmente. (Pérez, 2017) según el boletín a la fecha del 15 de diciembre del 2017 se encontraban registradas más de 1300 tipos de criptomonedas, entre ellas se encuentra el bitcoin, el cual según la Ley Bitcoin en su artículo 14, el Estado garantiza, a través de la creación de un fideicomiso en el Banco de Desarrollo de El Salvador BANDESAL, la convertibilidad automática e instantánea de bitcoin a dólar en caso de que los usuarios lo deseen. (Legislativo, 2021) Sin embargo, para el caso de estudio no nos centramos solamente en el Bitcoin sino en las Criptomonedas de forma general. Por consiguiente, como equipo de investigación se han identificado las principales diferencias entre el dinero electrónico y las criptomonedas, estas las

representamos en la ilustración 2.1 con la finalidad de contrastar ambos términos y precisar los argumentos vertidos por la entrevistada.

Finalmente, en El Salvador podemos diferenciar los términos de criptomonedas y dinero electrónico, este último medio de pago es dinero cien por ciento regulado y supervisado, por las entidades del Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero; es decir que, los proveedores de dinero electrónico son fiscalizados por esta última entidad y operan conforme a lo establecido a la normativa emitida por el Comité de Normas del BCR.

2.2.1 Influencia en el Mercado Financiero

En El Salvador existe una Sociedad Proveedora de Dinero electrónico; la Sociedad Mobile Cash, S.A., cuyo nombre utilizado es Tigo Money; esta plataforma de dinero electrónico recibió la autorización para el inicio de operaciones por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero el 1 de agosto de 2018 y su finalidad es la de proveer dinero electrónico y al mismo tiempo administrar u operar sistemas de pago móviles.

De la investigación bibliográfica realizada se verificó que la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador es poca debido a que la población prefiere utilizar dinero en efectivo para efectuar compras, pagos u otro tipo de transacciones según sean sus necesidades; ante tal realidad se presentan los siguientes resultados obtenidos a partir de la entrevista realizada a la encargada del área de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF, memoria de labores 2022 de Tigo Money y los resultados de las encuestas realizadas por el Banco Central de Reserva.

Se verificó en la memoria de labores 2022 de la Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Tigo Money, que los usuarios por medio de su plataforma recibieron durante el año 2022 US\$94,000,000.00 en concepto de remesas mediante el servicio de remesas internacionales, esto indica que el uso de la billetera electrónica fue relevante y facilitó las operaciones financieras digitales de los clientes dado que, no tuvieron que recurrir a una agencia bancaria a realizar largas filas para retirar su efectivo. Sobre este resultado es válido afirmar que existe la posibilidad de que aumente la inclusión financiera, específicamente de personas que viven en las zonas rurales del país debido a que desde la comodidad de sus hogares pueden recibir el dinero que sus familiares les envían y al mismo tiempo efectuar pagos.

Considerando lo antes mencionado, Tigo Money también resalta un elemento muy importante en los resultados de 2022, y es que dicha entidad tiene medio millón de usuarios y el 92% de ellos no tenía ningún tipo de relación con el sistema financiero hasta que abrieron su cuenta en la billetera. Lo previamente mencionado indica que solo el 8% de los usuarios de Tigo Money estaba bancarizado. Desde nuestro punto de vista como equipo de investigación reconocemos que estos resultados también dejan en claro la necesidad que existe de fomentar la educación e inclusión financiera en El Salvador específicamente en zonas rurales cuya infraestructura tecnológica es limitada y por tanto este sector de la población posee acceso limitado a los productos y servicios ofertados por los bancos (Tigo Money, 2022).

Por otra parte, la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero señala que en El Salvador se ha registrado un aumento en la incorporación de personas al sector

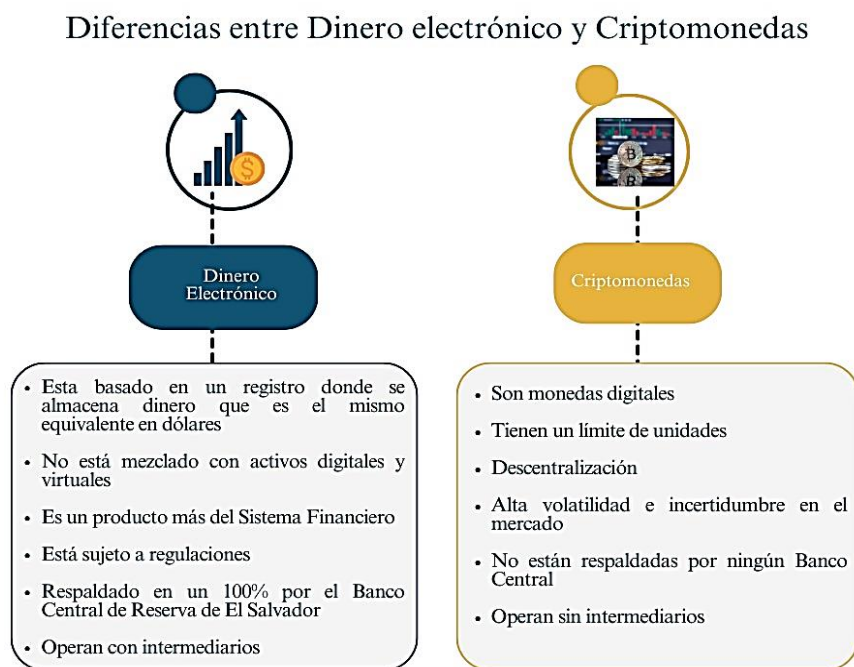
financiero que anteriormente tenían desconocimiento de los productos y servicios financieros digitales; también, señala que esto se debía a la desconfianza relacionada con el tema de seguridad al utilizar medios digitales financieros y la falta de educación financiera; sin embargo, la demanda de dinero electrónico es poca y por ende el uso del efectivo es mayor.

Es imprescindible mencionar que el uso de los cajeros automáticos ha marcado la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador, porque según los resultados emitidos por el Banco Central de Reserva mediante la Encuesta Nacional de Educación Financiera el 81% de la población encuestada tiene conocimiento de los cajeros ATM respecto a un 57% que conoce sobre la billetera de dinero electrónico; considerando estos resultados podemos afirmar que un poco más de la mitad de la población tiene la posibilidad de aprovechar los beneficios de la tecnología financiera (Banco Central de Reserva, 2022).

Consideremos también los resultados relacionados al conocimiento que tiene la población sobre las aplicaciones móviles que según datos de la encuesta citada en el párrafo anterior corresponde al 47% esto es un precedente para incentivar el uso de dinero electrónico porque la población puede convertir su efectivo y administrarlo mediante la billetera electrónica lo que significa que no hay necesidad de ir a las agencias bancarias, hacer cola para retirar efectivo cada vez que necesite comprar o hacer pagos. Es importante, no dejar de lado otros factores determinantes a los que se les atribuye la baja adopción del dinero electrónico: la calidad de internet y educación financiera con que cuenta la población salvadoreña debido a que condicionan la posibilidad de que el uso del dinero electrónico se masifique.

Ilustración 2.1

Diferencias entre dinero electrónico y criptomonedas



Fuente: *Elaboración propia con información obtenida a través de la entrevista realizada a la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.*

Consideremos también los resultados relacionados al conocimiento que tiene la población sobre las aplicaciones móviles que según datos de la encuesta citada en el párrafo anterior corresponde al 47% esto es un precedente para incentivar el uso de dinero electrónico porque la población puede convertir su efectivo y administrarlo mediante la billetera electrónica lo que significa que no hay necesidad de ir a las agencias bancarias, hacer cola para retirar efectivo cada vez que necesite comprar o hacer pagos. Es importante, no dejar de lado otros factores determinantes a los que se les atribuye la baja adopción del dinero electrónico: la calidad de internet y educación financiera con que

cuenta la población salvadoreña debido a que condicionan la posibilidad de que el uso del dinero electrónico se masifique.

En los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros, se constató que el 23% de los salvadoreños utiliza corresponsales financieros (Banco Central de Reserva, 2022) sobre este resultado es importante no olvidar que en El Salvador existe una amplia red de bancos que acercan diferentes servicios a la población, mediante establecimientos comerciales pero que también tienen ciertas desventajas como por ejemplo las caídas de sistemas con los que operan, esto sugiere también la necesidad que existe de incentivar el uso de dinero electrónico porque en sus ventajas figura que no es necesario tener presencia física al momento de efectuar un pago. En la ilustración 2.2 se esquematiza los aspectos asociados a las preferencias de los usuarios de los canales físicos y canales digitales.

Asociado a lo anterior, el 51% de los encuestados indicó que acude a una sucursal financiera para retirar efectivo, este resultado refleja que más de la mitad de la población opta por hacer uso de los canales tradicionales que son un equivalente a los canales físicos, sobre este punto podemos afirmar que el 49% de la población tiene patrones de aceptación de la tecnología como una de las opciones para retirar efectivo. Con base a ello, también es válido señalar que existe un gran potencial para incentivar el uso del dinero electrónico ya que la mayoría de la población posee al menos un dispositivo móvil ya sea celular o tablets que son herramientas necesarias para que más personas opten por usar dinero electrónico (Banco Central de Reserva, 2022).

En esa misma lógica los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros indican que solo el 14% de la población ha utilizado el

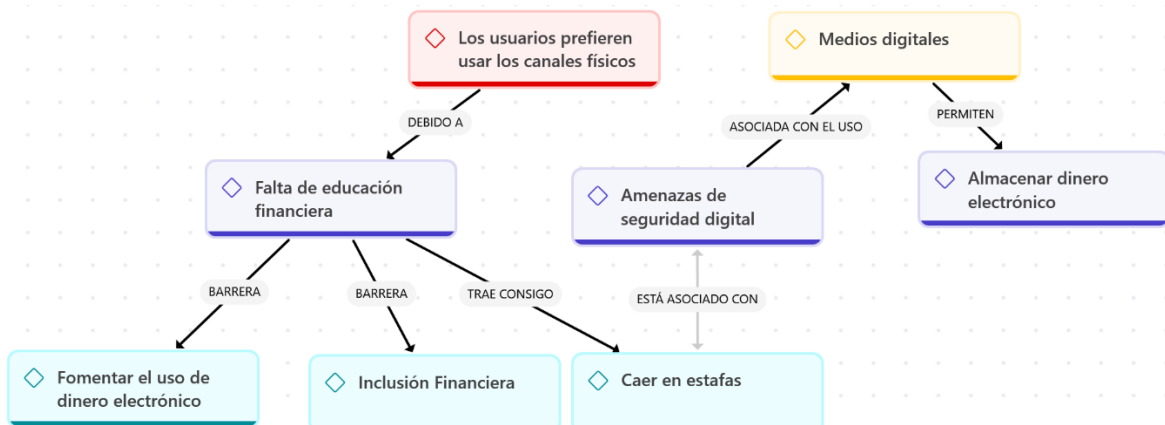
dinero electrónico; es decir que el 86% no aprovecha los beneficios que genera su uso. Además, este resultado enmarca la necesidad que existe de fomentar la educación e inclusión financiera para dinamizar el mercado financiero salvadoreño.

La resistencia al cambio en los hábitos financieros y la poca disponibilidad de infraestructura tecnológica de calidad constituyen elementos que determinan la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador; no obstante, es importante mencionar que según manifestó la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales para abrir una cuenta de dinero electrónico no es necesario que la persona posea una cuenta de ahorros representando una ventaja para que la población opte por hacer uso de dicho tipo de dinero. De igual manera, persiste una brecha relacionada con el acceso a este tipo de servicio en virtud que a pesar de los esfuerzos realizados por los diferentes actores Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero y la SPDE Tigo Money no se ha alcanzado una mayor cobertura de educación e inclusión financiera en todas las zonas del país.

En tal sentido, como equipo de investigación se considera que es necesario abordar la desigualdad que existe con relación al acceso a educación financiera a fin de facilitar que más personas adopten el uso de dinero electrónico, en la medida la tecnología avanza es importante orientar esfuerzos para mejorar también la calidad de la infraestructura tecnológica a fin de garantizar los medios necesarios para incentivar su adopción.

Ilustración 2.2

Canales físicos & Canales digitales



Fuente: *Elaboración propia con información obtenida a través de la entrevista realizada a encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.*

Asimismo, según argumenta la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales de la SSF, las personas utilizan el servicio de Tigo Money específicamente para realizar actividades de colecturía como el pago facturas o recibos de agua, luz, cable y cobro de remesas. A partir de dicha situación es importante reconocer que existe una percepción condicionada por parte de la población respecto a los beneficios que puede obtener al cambiar la idea de que Tigo Money solo ofrece el servicio de colecturía, pero esto solo puede cambiar en la medida se impulse la promoción e iniciativas de educación financiera específicamente en la población de las zonas rurales debido a que pueden acceder a este tipo de servicios y obtener beneficios como el de no tener que recorrer largas distancias para efectuar un pago porque tener dinero almacenado en la billetera electrónica evita el riesgo que implica transportar dinero en efectivo.

No obstante, lo anterior según lo constatado a partir de los argumentos vertidos por la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF y los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros, la desconfianza por parte de la población salvadoreña es un factor de mucha relevancia que influye negativamente a su adopción generalizada, pese a las críticas realizadas por la representante de la SSF, en términos de seguridad de la información y ciberseguridad El Salvador está protegido debido a que cuenta con un marco normativo robusto.

Es importante reconocer que las disposiciones normativas también son una herramienta esencial para motivar a más personas adoptar el dinero electrónico, pero esto puede lograrse mediante la educación financiera, a manera de que se sientan seguros de que sus fondos estarán protegidos.

Por lo tanto, si se dispone de un marco normativo robusto se reduce el riesgo de accesos no autorizados y fraude en la billetera electrónica y se genera confianza en el usuario, porque, según indican los resultados emitidos mediante la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros realizada por el Banco Central de Reserva de El Salvador los medios más utilizados para depositar dinero en sus cuentas son los cajeros automáticos que representan el 28% de la población que los prefiere, el 79.5% acude a las agencias y solo el 10% de la población opta por hacer uso de la aplicación móvil (Banco Central de Reserva, 2022).

Estos resultados evidencian que la población prefiere utilizar los canales físicos respecto los digitales y condiciona negativamente el futuro del dinero electrónico en El

Salvador a razón de que a partir de los resultados señalados la población desconfía de las herramientas digitales.

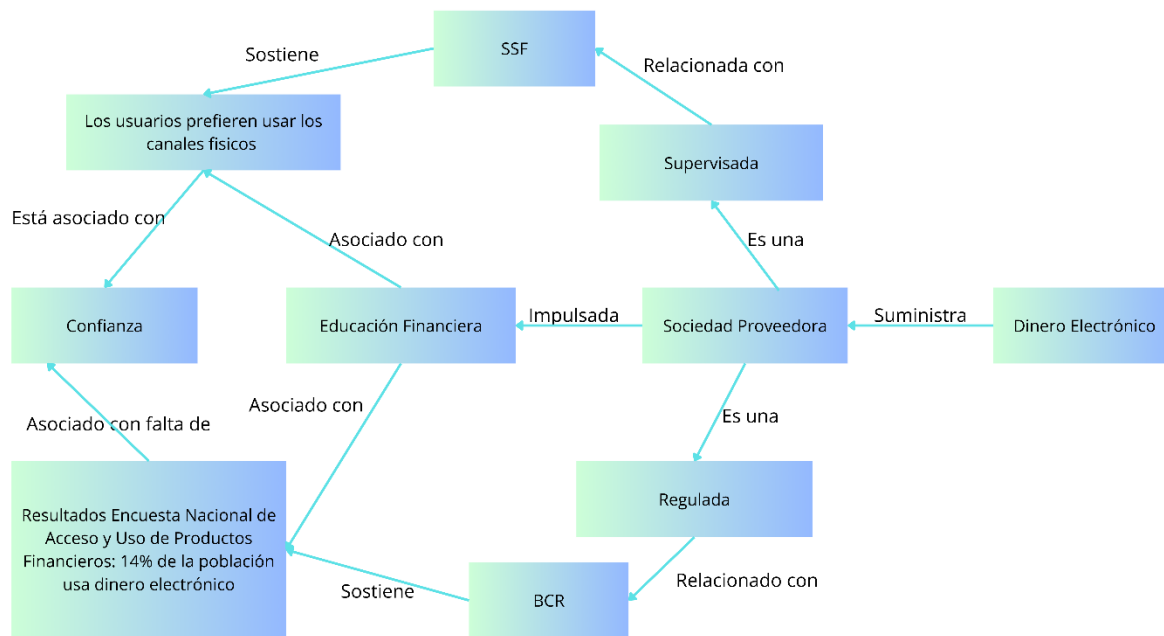
Otro de los resultados muy importantes corresponde a que más del 50% de las mujeres salvadoreñas no conoce sobre las billeteras electrónicas, a raíz de esto se pueden generar implicaciones relacionadas con la participación de este género en la economía digital específicamente porque en El Salvador las mujeres representan la mayor parte de la población con 52.5% (Banco Mundial, 2023) y desconocen de herramientas financieras; por lo tanto, sobre esto resultados se concluye que los principales actores del sistema financiero deben apostarle a iniciativas relacionadas con la educación e inclusión financiera para las mujeres esto también permitirá aumentar el uso de dinero electrónico y al mismo tiempo dinamizar el mercado financiero.

A partir del análisis precedente, la influencia del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador no ha sido positiva en virtud de que, existen aspectos que deben ser mejorados como la educación e inclusión financiera y otros eliminados como las brechas tecnológicas y de género.

En la figura 2.3, se esquematiza la contextualización del dinero electrónico resumiendo los principales resultados de la investigación realizada.

Ilustración 2.3

Contextualización del dinero electrónico



Fuente: *Elaboración propia a través de la entrevista realizada a la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.*

2.2.2 Desarrollo de PEST

En El Salvador se han identificado desafíos y oportunidades para promover un acceso generalizado a las tecnologías digitales (Banco Mundial, 2021).

De acuerdo con lo anteriormente señalado, se presenta el análisis de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales relacionados con el uso del dinero electrónico.

✓ **Factores políticos**

- Políticas gubernamentales: el dinero electrónico como una opción de pago diferente al efectivo, es regulado bajo la normativa emitida por el Comité de Normas del Banco Central Reserva y para que aumente su uso depende en gran medida de los planes de los gobiernos y sus estrategias de educación e inclusión financiera. Si el gobierno en turno no se interesa por incentivar su uso, es probable que el dinero electrónico continúe con poca influencia en el mercado financiero.

✓ **Factores económicos**

- Inestabilidad económica: surge a consecuencia de un desequilibrio en factores económicos como por ejemplo la inflación; el uso de dinero electrónico puede ser influido mediante una disminución en la demanda, debido a que surge desconfianza por parte de los usuarios; así como también, debido al aumento en las tasas de desempleo en el país, pueden ocasionar que incluso Tigo Money como proveedora de dinero electrónico opte por disminuir comisiones por transacciones a manera de mantenerse en el mercado financiero.

✓ **Factores sociales**

- Programas de Educación Financiera: en El Salvador a pesar de que se está impulsando la Estrategia de Inclusión Financiera existe la necesidad de orientar esfuerzos para capacitar a la población desde la educación básica escolar para que adquieran habilidades financieras digitales por que a falta de éstas resaltan las desventajas del uso de plataformas digitales a las que quedan expuestos los usuarios como por ejemplo el robo de datos (credenciales) por parte de ciberdelincuentes y del dinero en sus billeteras. Este factor se presenta a partir de

la respuesta a la pregunta 6 de la entrevista realizada a la encargada del área de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.

✓ **Factores Tecnológicos:**

- Infraestructura digital: la falta de conectividad internacional asequible limita el acceso digital en El Salvador, lo que desacelera el ritmo de la transformación digital; casi el 50% de la población carece de acceso a internet, de esta fracción de la población alrededor del 64% identifica los precios de internet como el principal obstáculo para estar en línea (Banco Mundial, 2021), ante tales cifras según la respuesta obtenida de la pregunta 8 de la entrevista, gran parte de la población posee un smartphone con el que puede aprovechar la tecnología financiera, sin embargo, la capacidad económica para comprar un paquete de internet o internet residencial dificulta el aumento en el uso de dinero electrónico.

✓ **Factores ecológicos:**

- Sostenibilidad ecológica: mediante un aumento significativo en la demanda de dinero electrónico, hay menos emisión de billetes y monedas, sobre este aspecto es importante reconocer que un aumento en la demanda de dinero electrónico también requiere el acompañamiento de la tecnología como los dispositivos móviles que para su funcionamiento es necesario el uso de energía; al respecto, si bien es cierto al utilizarlo como forma de pago disminuye la emisión de billetes pero también aumenta la posibilidad de causar daños en el medio ambiente a raíz de que para su uso es necesario contar con herramientas tecnológicas. Análisis realizado a partir, de la respuesta de la pregunta 8 y 12 brindada por la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de

la SSF, en que indicó que buena parte de la población salvadoreña posee un smartphone, además, el dinero electrónico evolucionará a otras formas de pago más sencillas.

✓ **Factores Legales:**

- Marco legal: contemplado en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera establece las disposiciones que rigen el funcionamiento de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico; también, en El Salvador se ha aprobado normativa técnica que instruye el actuar de estas sociedades, de acuerdo con lo consultado en la pregunta 5 de la entrevista realizada, el país está preparado legalmente para afrontar una mayor digitalización financiera. Cabe mencionar que el costo normativo de una SPDE que opera en El Salvador es más elevado que el de una SPDE que opera en países como Guatemala, Honduras y Nicaragua. No obstante, según información publicada por el Banco Mundial existen oportunidades para fortalecer el ecosistema de El Salvador para servicios financieros digitales (SFD) y empresas tecnológicas-financieras (Fintech) a través de mejoras en su marco legal y regulatorio e infraestructuras de mercado (Banco Mundial, 2022).

A continuación, como parte del diagnóstico realizado, se describe aspectos relacionados con los factores antes mencionados.

En cuanto a la Seguridad y Protección al Consumidor, según un artículo denominado: Mejorar la seguridad del dinero electrónico en la era digital, publicado por el (Fondo Monetario Internacional, 2021) señala lo siguiente: Con el crecimiento del uso

del dinero electrónico, los reguladores deben centrarse en la protección del consumidor y la integridad del sistema de pagos en su conjunto. En ese marco el Banco Central de El Salvador a través de su Comité de Normas ha elaborado normativa técnica y prudencial a fin de garantizar que las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico operen de conformidad a lo establecido.

Mobile Cash S.A., es responsable de dar cumplimiento a toda la normativa presentada en el capítulo 1; para ello cuenta con el módulo antifraude (SPDE MOBILE CASH, S.A., 2023) que le permite generar alarmas, y que a su vez están encargadas de detectar transacciones fraudulentas oportunamente y con la capacidad de detener cualquier tipo de actividad que pueda generar pérdidas para la entidad.

A partir de los riesgos presentados en la tabla 1, del capítulo 1 se citan algunos riesgos a los que están expuestas las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico, Bancos, Sociedades de Ahorro y Crédito.

Derivado de los riesgos a los que está expuesta una SPDE (Ver tabla 1), se verificó en la memoria de labores correspondiente al año 2022 que Tigo Money mantuvo activos líquidos superiores a los pasivos líquidos, teniendo en cuenta el vencimiento de sus activos financieros. Además, los resultados indican que la empresa realiza proyecciones periódicas de flujos de efectivo con el fin de identificar de manera oportuna cualquier faltante o exceso de efectivo necesario para respaldar sus operaciones.

En alusión a lo anterior, es importante mencionar que, como parte de los controles implementados para garantizar respaldo y seguridad en los fondos de los usuarios, tal como lo manda la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera Tigo Money en el año 2022

desarrolló 3 evaluaciones de control interno y en especial la tercera evaluación estuvo orientada en los controles de los procesos para proteger la seguridad de los sistemas que soportan el servicio, proteger la seguridad de los clientes y procesos de servicio de dinero electrónico, dando resultados satisfactorios.

En virtud de lo anterior, al visualizar el panorama respecto al conocimiento de la población sobre las billeteras de dinero electrónico, se considera como un factor positivo que puede influir en el mercado financiero salvadoreño al facilitar transacciones fáciles y seguras. No obstante, al analizar los desafíos a los que se enfrenta el uso de dicho dinero destaca la inclusión financiera, educación financiera y la seguridad cibernética cuyos factores al mejorarse contribuirían a maximizar su uso; cabe mencionar que, la aprobación exitosa también dependerá de políticas regulatorias efectivas que dicte el Banco Central de Reserva según lo indica la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.

De igual forma, uno de los encargados del área de Supervisión de Servicios Digitales Financieros y Complementarios de la SSF, sostiene que la aceptación generalizada de la tecnología por parte de la población y el aprovechamiento de esta, por parte las instituciones financieras en especial en el lanzamiento de iniciativas para incentivar el uso del dinero electrónico constituyen un garante para cambiar la forma tradicional de pago por bienes y/o servicios adquiridos.

Según la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF, no ha existido una aceptación por parte de la población afirma que el dinero electrónico por lo que va a evolucionar a otras formas como lo es el dinero digital es decir mediante pasarelas de pagos que actúan como intermediarias en las

transacciones económicas electrónicas a cambio de una comisión que es lo que usualmente se aplica.

2.2.3 Resultados del Diagnóstico de la Situación

El dinero electrónico como se ha mencionado a lo largo de todo el capítulo 2, no ha tenido la aceptación en el mercado financiero según se esperaba cuando se autorizó a la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico, por lo que, conforme la opinión de uno de los encargados del área de Supervisión de Servicios Digitales y Complementarios de la SSF probablemente el dinero evolucionará a otros métodos de digitalización financiera, basada en modalidades menos costosas como por ejemplo: las Cuentas de Ahorro con Requisitos Simplificados (CARS), sistemas de pagos e incluso bitcoin y todos los procesadores de pagos y las pasarelas de pagos que ayudan a mover dinero de una persona a otra.

Asimismo, otro de los elementos que incide en que el dinero electrónico no pueda tener protagonismo en el mercado financiero corresponde a que el costo legal y normativo hacen que el modelo operativo del dinero electrónico sea alto y no tan rentable para una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico, esto se puede contrastar desde el punto de que únicamente existe una proveedora cuyos movimientos principales corresponden al Sistema de Pagos a través del cual los usuarios realizan pagos de colecturía.

Mediante el surgimiento de normativas implicará mayores costos y el negocio será menos atractivo para las proveedoras considerando que también la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera las faculta para administrar u operar sistemas de pagos móviles decidan apostarle menos a proveer dinero electrónico.

CAPÍTULO 3: Aporte a la Investigación y casos ilustrativos

En los capítulos anteriores, hemos mencionado cómo se introduce el dinero electrónico en el país a través de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico. Estas instituciones operan bajo la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y las normas emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador a través de su comité de normas. Posteriormente, la Superintendencia del Sistema Financiero es la encargada de supervisar el cumplimiento de las regulaciones emitidas en los bancos, proveedora de dinero electrónico, sociedades de ahorro y crédito, con respecto a la implementación del dinero electrónico.

Además, debe tenerse en cuenta que hasta la fecha de este estudio solamente se encuentran registradas dos proveedoras de dinero electrónico en la página web de la SSF¹ (Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. y Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador, S.A.) (SSF, 2021); Pero solo la Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A. (Tigo Money) ha cumplido con todos los requisitos y por ende está Autorizada para proporcionar dinero electrónico y que el respaldo de los fondos pertenecientes a sus clientes le corresponde al BCR².

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, así como la bibliografía consultada muestran que el impulso necesario para que la población use dinero electrónico en el país debe involucrar estrategias colaborativas entre las entidades involucradas

¹ Superintendencia del Sistema Financiero (ente supervisor del cumplimiento de las normas emitidas por el Banco Central de Reserva).

² Banco Central de Reserva (ente regulador de las normativas emitidas para el uso del dinero electrónico).

(regulador y supervisor), así como las SPDE³ registradas Con las instituciones antes mencionadas, ya que éstas aportan beneficios a la población. Dicho esto, estas no solo deberían basarse de manera individual, Si no en un enfoque integral donde todos puedan colaborar y trabajar en los diferentes aspectos juntos.

El primer paso es construir infraestructuras tecnológicas, pero para el contexto del estudio, necesitamos centrarnos en la conectividad y hacer que más personas, especialmente los habitantes rurales, tengan acceso. Según los resultados obtenidos, el acceso a internet es uno de los obstáculos para que la población utilice dinero electrónico. Permite una operación más efectiva y segura a través de una infraestructura tecnológica mejorada, sin interrupciones para las transacciones de los usuarios y, por lo tanto, con mayor estabilidad en su uso, lo que beneficia la inclusión financiera y la penetración de nuevos servicios digitales.

Primeramente, es importante desarrollar la infraestructura tecnológica, cuando hablamos de este tema abarca diferentes aspectos, sin embargo para objeto del estudio nos centraremos en la conectividad para facilitar el acceso a más personas, especialmente a aquellas que viven en las zonas rurales, porque según los resultados obtenidos el acceso a internet es uno de los impedimentos de la población para el uso del dinero electrónico, al mejorar la infraestructura tecnológica habrá un funcionamiento más eficaz y seguro, las transacciones que realicen los usuarios no tendrán interrupciones, ante esto su uso se volvería más estable, favorecería la inclusión financiera y la penetración de nuevos servicios digitales.

³ Sociedad Provedora de Dinero Electrónico.

Además, es esencial educar y capacitar a la población para que adquiera el conocimiento y las habilidades necesarias para familiarizarse con el dinero electrónico. Si al usuario no le interesa la educación financiera, demostrará menos interés en el sistema financiero. Y al igual que eso, si reciben productos y/o servicios financieros, podrían no adentrarse tampoco en qué soluciones aporta este sistema. Y más importante aún, como equipo de investigación, creemos que para que la educación y capacitación financiera sean efectivas, deben introducirse a nivel de escuelas básicas.

También, es necesario que Tigo Money establezca acuerdos con los comercios para ofrecer a clientes experiencias de pago diferente y sobre todo con un valor agregado, es decir, que si el cliente paga con dinero electrónico puede aplicarse sobre el monto a pagar un descuento. Por el lado, del gobierno debe de impulsar desde sus diferentes instituciones como el Ministerio de Hacienda que los pagos de impuestos que los comercios realicen mediante dinero electrónico se les aplique beneficios, esto con el objetivo de incentivar su uso.

Para finalizar es relevante mencionar que debe existir un compromiso con la inclusión financiera por parte del gobierno y la empresa privada, por lo que, que debe establecerse un sistema de ajuste y medición que permita identificar fallas en la ejecución de las iniciativas; además, al aplicarse medidas correctivas en ellas, se debe considerar el comportamiento del mercado financiero a raíz de que puedan incorporarse nuevos ofertantes de dinero electrónico, cambios en la legislación y normativa, o avances tecnológicos que puedan significar desafíos.

Referente a lo anterior, la ilustración 3.1, se complementa con el análisis presentado en la ilustración 3.2 del presente capítulo.

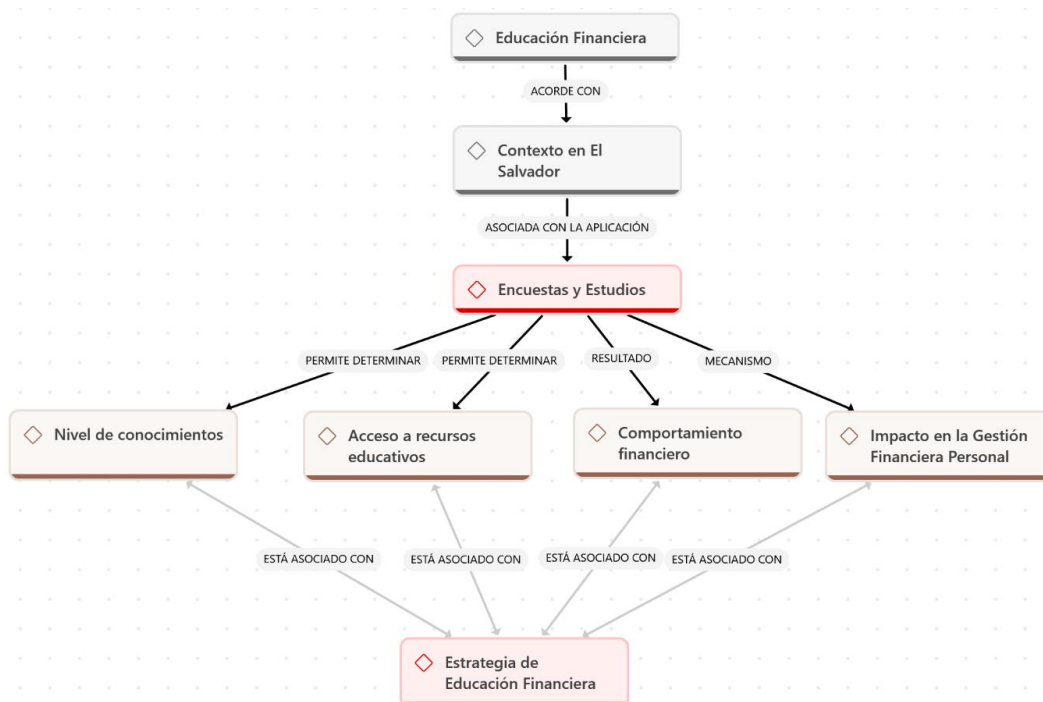
Medición y ajuste: sobre este aspecto es relevante mencionar que debe existir un compromiso con la inclusión financiera por parte del gobierno y la empresa privada, por lo que, que debe establecerse un sistema de ajuste y monitoreo que permita identificar fallas en la ejecución de las iniciativas; además, al aplicarse medidas correctivas en las fallas se debe considerar el comportamiento del mercado financiero a raíz de que puedan incorporarse nuevos ofertantes de dinero electrónico; también cambios en la legislación y normativa, avances tecnológicos que puedan significar desafíos

Retomando lo expresado por la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF, en relación con el poco uso de dinero electrónico es importante mencionar que se debe al poco conocimiento que tienen las personas en este ámbito derivado de la falta de educación e inclusión financiera, que en su conjunto si esto fuera favorable se tendría una mayor participación de los usuarios y potenciales usuarios dentro del sistema financiero. Además, considera que el aprovechamiento de las tecnologías para las entidades proveedoras son una forma fácil de llegar a las personas que nunca se han acercado al sistema financiero.

En ese sentido, debe de generarse en la población educación financiera explicada de forma sencilla con el objetivo de incentivar la inclusión financiera, dado que, si se compara de forma porcentual el conocimiento sobre canales financieros digitales, que tienen las personas, la mayoría son hombres.

Ilustración 3.1

Aspectos que considerar para la estrategia de educación financiera

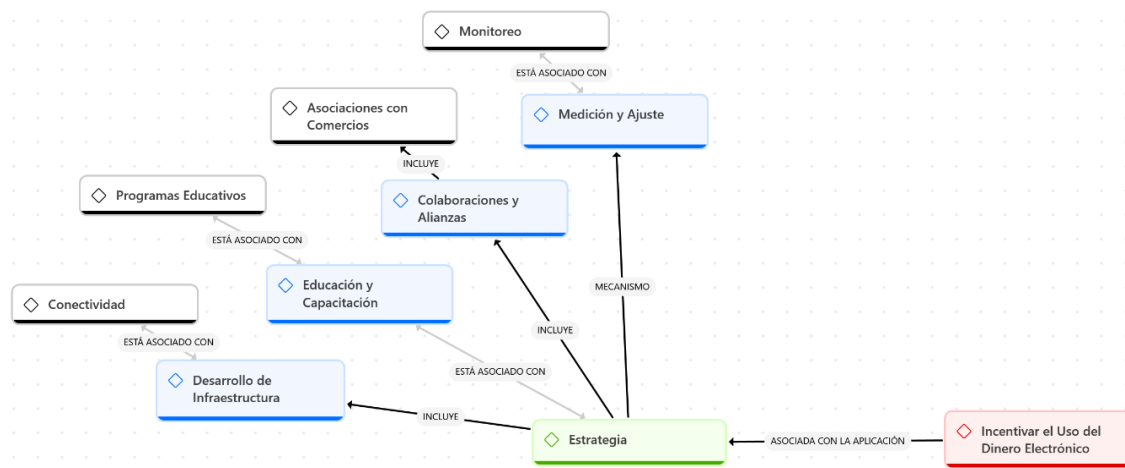


Fuente: *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la SSF.*

En El Salvador hay mayor protección al usuario, especialmente por las Leyes y normativas que regulan a las proveedoras de dinero electrónico lo que a su vez implica que dichas sociedades deben pagar un alto costo regulatorio a fin de garantizar seguridad y confianza en los usuarios.

Ilustración 3.2

Factores clave para incentivar el uso del dinero electrónico



Fuente: *Elaboración propia a partir de la investigación realizada.*

Asimismo, según la investigación realizada se identificó que únicamente Nicaragua posee normativa especializada para regular el dinero electrónico, la cual corresponde a la “Norma para la Autorización y Funcionamiento de Entidades que operan con Dinero Electrónico” en la que establece los requisitos y procedimientos que deben cumplirse para completarse con la finalidad de establecerse como una Entidad de Dinero Electrónico (“EDE”).

3.1 El Dinero Electrónico Aplicado en las Finanzas

El dinero electrónico se aplica en las finanzas de diversas formas, a continuación, se analiza su uso desde las finanzas personales, empresariales y su incidencia dentro del sistema financiero mediante casos.

El uso del dinero electrónico permite un mayor control de gastos dado que las transacciones se registran electrónicamente, lo que facilita la gestión del presupuesto y el control de las finanzas personales.

3.1.1 Caso 1: El Dinero Electrónico en las Finanzas Personales

El dinero Fiat o dinero físico (monedas y billetes) suele ser el dinero que comúnmente utilizamos para efectuar compras, sin embargo, el dinero electrónico también, es una de las alternativas al efectivo con el que se puede pagar un bien o servicio adquirido.

Si una persona opta por usar dinero electrónico pero que no posee un nivel de conocimiento en servicios y/o productos financieros digitales está expuesta a ser víctima de estafas. Porque comúnmente los estafadores o ciberdelincuentes emplean tácticas muy creíbles que hacen que los usuarios no las detecten. Esto puede variar a partir del contexto en que se dé, por ejemplo:

Según las condiciones de seguridad que Tigo Money posee, cuando la persona realiza su registro, se le asigna un PIN provisional, para que luego cree su propio PIN, esto significa que el cliente es el único responsable de administrar y resguardar sus credenciales.

No obstante, lo anterior en determinado momento al usuario se le presenta una emergencia para efectuar un pago y no cuenta con un paquete de internet o una red wifi segura y opta por conectarse a una red libre ya que en El Salvador comúnmente en los espacios públicos como los parques, existe dicha posibilidad. Aparentemente, representa una solución para poder efectuar el pago, sin embargo, el usuario en su precisión se

conecta a cualquiera de las redes wifi libre, quedando expuesto al riesgo de robo de datos y es en este tipo de situaciones que los ciberdelincuentes aprovechan para obtener las credenciales de los usuarios e intentar vaciar sus cuentas.

De materializarse el acceso a su billetera electrónica y retiro de fondos conlleva a que el usuario reporte o interponga el reclamo por la situación a Tigo Money la proveedora de dinero electrónico no podrá reponer el retiro de dinero efectuado por el ciberdelincuente, debido a que los movimientos que se realizan en plataforma son en tiempo real y en este caso no aplica el respaldo del 100% de los fondos por parte de Banco Central de Reserva, dado que, se debe al descuido del usuario.

Por lo tanto, sobre lo anterior, se enmarca la necesidad que existe de educación financiera, vista no solo desde una perspectiva formadora sino también desde un punto para generar conciencia en los usuarios de dinero electrónico o de cualquier otra plataforma digital que ante un entorno tecnológico en auge es necesario tomar iniciativa para evitar la materialización de riesgos como el del caso expuesto.

3.1.2 Caso 2: El Dinero Electrónico en las Finanzas Empresariales

Para este caso se hace referencia a la necesidad de que una empresa comercial dedicada a la venta de embutidos posea diferentes formas de recepción de pagos.

“Embutidos Evita” integrada por los miembros de una familia, es un emprendimiento dedicado a la comercialización de embutidos, que acepta como medio de pago únicamente dinero en efectivo, sin embargo en su sala de ventas es normal ver largas filas y una sola persona atendiendo; también ocurre que la compra de los clientes sobrepasa el monto del efectivo que portan, implicando que a falta de este decidan no

compran más de algún producto, es importante mencionar que el precio más bajo de un producto es de US\$4.50 si el cliente decide no llevar un producto porque su efectivo no le alcanza entonces esto significa para el emprendimiento menos venta.

Si los dueños de “Embutidos Evita” analizan la situación desde una perspectiva más ambiciosa, visualizan una oportunidad para implementar otra forma de pago. Al aceptar el dinero electrónico como una opción de pago implica una ventaja respecto al resto de emprendimientos que se dedican a la venta de embutidos, porque a partir de esto puede desarrollar una estrategia para el crecimiento basada en mejorar la eficiencia en las ventas, aplicando ofertas como por ejemplo: si el cliente hace una compra on-line pagará con dinero electrónico entonces puede aplicársele un descuento, a fin de incentivar las ventas on-line y que el cliente no tenga que hacer filas y solo pasar a recoger sus productos.

Es decir, según el caso expuesto el dinero electrónico no solo representa una opción de pago diferente al efectivo, sino también, una oportunidad de aprovechar la tecnología para ser más eficientes mediante la optimización del tiempo de atención al cliente, mejor gestión financiera, en consecuencia, los emprendimientos crecerán.

3.1.3 Caso 3: El Dinero Electrónico y su Exposición al Riesgo

Si bien es cierto en El Salvador existe una estricta regulación para el dinero electrónico a través de Leyes y de normativas emitidas por el Banco Central de Reserva a través de su Comité de Normas, es importante plantearse la idea de que ocurriría en un escenario pesimista, si una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico actuara contrario a lo establecido al marco normativo.

En virtud de lo anterior, se presenta en el siguiente caso ilustrativo relacionado con fraude por parte de una Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico.

La Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico “Las Azules, S.A.” autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero opera en el mercado financiero salvadoreño, y su función es la de proveer dinero electrónico y administrar sistemas de pagos móviles. En una auditoría realizada por el ente Supervisor del Sistema Financiero se identifica que dicha sociedad ha incumplido normativa y se tiene la sospecha de que ha realizado un fraude asociado con errores voluntarios a fin de favorecer a sus accionistas u otros beneficiarios y malversados fondos de los usuarios, es necesario que los hallazgos encontrados se mantengan de manera confidencial y que sean conocidos por la Alta Administración, debido a lo siguiente:

En el caso de que alguno de los empleados de la Sociedad “Las Azules, S.A.”, tenga conocimiento de los hallazgos asociados con fraudes es importante hacer notar que debe guardar total discreción, ya que, de lo contrario cualquier fuga de información puede tener consecuencias que deriven en un riesgo sistémico.

En caso de materializarse la fuga de información, existe la posibilidad de que la población caiga en incertidumbre optando por retirar los fondos que posee en dinero electrónico y al masificarse los retiros de los fondos generaría para la Sociedad “Las Azules”, S.A., problemas de liquidez, debido a que no podría hacer frente a sus obligaciones con los usuarios y el Banco Central de Reserva intervendría cubriendo las solicitudes de retiros de fondos bajo el respaldo legal.

En adición a lo anterior, la sociedad proveedora de dinero electrónico presentaría problemas de pago con los servicios tercerizados (proveedores), ya sea internet, licencias de los sistemas, arrendamiento, pago de créditos obtenidos con bancos locales (riesgo de impago), entre otros; ante tal situación, deberá ser intervenida por la Superintendencia del Sistema Financiero como ente supervisor a manera que, se establezcan sus operaciones y contrarrestar la desconfianza en los usuarios.

Si no se mitiga el temor y la desconfianza en los usuarios de la sociedad proveedora es muy probable que aumente la incertidumbre y más usuarios de otras instituciones financieras opten por retirar sus fondos desencadenando un efecto cascada a gran escala que no es saludable para el sistema financiero, en razón de que, el riesgo reputacional y legal de la sociedad proveedora afectaría al sector bancario debido a que una disminución en sus ingresos por créditos otorgados puede tener un efecto perjudicial en la solvencia de otros bancos, mercado de valores, sociedades de ahorro y crédito, es decir, se generaría una emergencia en el que probablemente los depositantes, inversionistas se apresurarían a retirar su dinero, derivando en un colapso del sistema financiero.

Dicha situación es posible que suceda siempre y cuando dichas sociedades no cumplan con las disposiciones legales y normativas que le atañen; es primordial adoptar un enfoque basado en riesgos para supervisarlos, para asegurar una gestión de riesgos predecible y así evitar complicaciones que conduzcan a un riesgo sistémico, cuyos mayores afectados serán los usuarios.

Finalmente, es importante resaltar que el dinero electrónico es una innovación tecnológica que permite optimizar el tiempo y mediante la educación financiera la

población puede adquirir las competencias y habilidades tecnológicas básicas para utilizarlos como una forma distinta de pago.

3.2 Conclusiones

- La mayoría de las mujeres parecen no tener conciencia de la existencia y el uso de billeteras electrónicas según los datos mostrados por la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros. Solo el 41% de las mujeres encuestadas son conscientes de estos tipos de productos en comparación con el 52% de los hombres encuestados. La brecha también indica que un desequilibrio en la educación financiera persiste como una barrera para lograr niveles de participación iguales entre hombres y mujeres cuando se trata de tecnologías financieras.
- El dinero electrónico es una apuesta innovadora en el mercado financiero de El Salvador. Facilita la inclusión financiera al ser utilizada por las personas que no forman parte del sistema bancarizado. Con solo necesitar dispositivos móviles resulta de mucha ventaja sobre los medios tradicionales que requieren una infraestructura física para poder acceder a ellos.
- Una limitante con la que se enfrenta el uso del dinero electrónico es el acceso a internet, en mayor parte, la población que reside en zonas rurales. Para el manejo de una billetera electrónica es necesario poder contar con acceso inmediato a una red wifi o con un paquete de navegación en el dispositivo móvil. Este último puede ser un impedimento para algunos usuarios, tomando en cuenta que generar un gasto adicional que en comparación a los generados por el uso de métodos

tradicionales de pago viene a ser más beneficioso debido a las ventajas que trae consigo.

- El promover programas de información financiera en temas específicos como: gestión del dinero electrónico, el uso de software financiero, y el manejo de criptomonedas puede ser mucho beneficio para la población que aún tiene desconocimiento de esta área. Abordar este tipo de temas puede crear mayor confianza sobre el uso de tecnologías emergentes en el mercado financiero. De esta forma la población podrá contar con otra alternativa para el manejo de su dinero.
- El mundo digital y tecnológico tiene un acelerado crecimiento, dinamismo y el mercado financiero es parte de esa línea, lo que promueve diversas formas de pago que vienen a ser otra alternativa a los métodos que la población está acostumbrada. Estas alternativas pueden abrir nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo en El Salvador.
- La aceptación del dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador no ha cumplido con lo esperado inicialmente por los entes regulador y la supervisión del sistema financiero puede implicar que en el futuro surjan nuevas modalidades u opciones de este tipo de dinero que vengán a beneficiar a los usuarios del sistema financiero.

3.3 Recomendaciones

Basado en las conclusiones anteriores derivadas del análisis de la investigación realizada sobre el dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador, se proponen las siguientes recomendaciones.

- Para lograr una mayor equidad en ambos géneros con respecto al uso de billeteras electrónicas, Tigo Money y todas las instituciones financieras, Banco Central de Reserva y Superintendencia del Sistema Financiero, establezcan alianzas con el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología para desarrollar e implementar programas de educación financiera enfocados en mujeres. Estos programas deberían contar con capacitaciones que sean accesibles para que se puedan conocer sobre el uso de las billeteras electrónicas y otras herramientas financieras digitales.
- Para fomentar el uso del dinero electrónico a través de la inclusión financiera en el país, es necesario que se diseñe una estrategia clara y confiable para la difusión de las ventajas de este tipo de servicios financieros digitales. Otra opción para Tigo Money: asegurar una cobertura más amplia y eficiente, especialmente en áreas rurales donde la atención es escasa o ausente. Debe ejecutar campañas de educación financiera e invertir en infraestructura tecnológica como una forma de fortalecer la calidad de los servicios.
- Es recomendable que Tigo Money establezca alianzas estratégicas con otros proveedores de servicio de internet (Claro, Digicel y Movistar) con el fin de aumentar la capacidad de cobertura en zonas rurales o desatendidas del país, llevando de la mano paquetes de servicios móviles a precios accesibles.

- Se recomienda que la Universidad de El Salvador tenga un papel activo en el desarrollo de iniciativas de educación financiera. Partiendo de que es una institución educativa puede incluir este tipo de temas dentro del pensum de las carreras afines a las ciencias económicas.
- Es recomendable que Tigo Money cree un programa concreto de capacitaciones para personas emprendedoras que quieren contar con la alternativa de pagos digitales u otro tipo de producto financiero que sean mucha utilidad para el rubro en el que ellos se manejan.
- Una alternativa para fortalecer la confianza y seguridad en el mercado financiero de El Salvador es intensificar los procesos para validación y autenticación de datos de los usuarios. De esta forma poder garantizar que serán usados de manera diligente, en especial para instituciones como Tigo Money que tiene el papel de proveedora de dinero electrónico. Medidas como autenticación multifactorial, la biométrica o el cifrado robusto, podrán mejorar significativamente la protección de la información de los usuarios y prevenir robos de identidad u otra índole.

Glosario

1. **Titular o cliente:** persona natural o jurídica que posee un registro de dinero electrónico.
2. **Sociedad Provedora de Dinero Electrónico (SPDE):** entidad cuya finalidad es la de proveer dinero electrónico; pero también encargada de administrar u operar sistemas de pagos móviles.
3. **Saldo de dinero electrónico:** fondos disponibles en la cuenta del titular, resultado de los movimientos de dinero electrónico efectuados.
4. **Contrato:** acuerdo establecido entre el Proveedor de Dinero Electrónico y el cliente quien es el titular del referido dinero.
5. **Prescripción:** extinción de la obligación o responsabilidad del Proveedor para con el cliente como resultado derivado de la inactividad en la cuenta de dinero electrónico por parte de este último.
6. **Operaciones en tiempo real:** hace referencia a las transacciones las cuales son liquidadas en tiempo real cuyas cantidades de dinero electrónico son controladas por el Banco Central de Reserva.
7. **Inclusión financiera:** se define como el acceso y uso de una amplia y diversa gama de productos y servicios financieros responsables, sustentables y de calidad, tanto para personas como por empresas.
8. **Comisión:** Pago de un incentivo, normalmente a un agente u otro intermediario, que actúa en nombre de un proveedor de Servicios Financieros Digitales. Supone un incentivo para el agente.
9. **Fraude:** uso delictivo de servicios financieros digitales para sustraer los fondos de otra persona o empresa, o para perjudicar a esa parte de alguna otra forma.

- 10. Tecnología financiera (Fintech):** término que se refiere a empresas que suministran software, servicios y productos para servicios financieros digitales: a menudo se usa en referencia a las tecnologías más recientes.
- 11. Mantenimiento de fondos:** forma de mantener fondos en un formato electrónico seguro. Puede ser una cuenta bancaria o una cuenta de dinero electrónico.
- 12. Sistema de pago:** abarca todas las actividades relativas a pagos, procesos, mecanismos, infraestructura, instituciones y usuarios en un país o en una región más amplia (por ejemplo, una zona económica común).
- 13. Servicios financieros digitales:** los servicios financieros digitales incluyen métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa.
- 14. Educación financiera:** es el proceso mediante el cual los usuarios comprenden mejor los productos y riesgos financieros, desarrollando habilidades para tomar decisiones mejor informadas con los riesgos que estas decisiones acarrearán.

Referencias

- Argos Hub. (2011). *Comercio Electrónico*. Obtenido de Argos Hub LLC.:
<https://www.argoshub.com/linea-de-tiempo-e-historia-del-bitcoin-criptomonedas-y-monedas-virtuales/>
- Asamblea Legislativa. (1998). *LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS*. Obtenido de LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS:
<https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/07/Ley-contra-el-lavado-de-dinero-y-de-Activos-D498.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2014). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de Banco Central de Reserva:
<https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/589dd562ce18df65412e57886d61faf5.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2015). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de Banco Central de Reserva:
<https://ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Financieras/Ley%20para%20facilitar%20la%20Inclusi%c3%b3n%20Financiera.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2017). (G. M. Pineda, Ed.) Obtenido de
<https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/2077481832.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2017). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de
<https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/documentos/Inclusion-Financiera.pdf>

Banco Central de Reserva. (2018). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/download/instructivo-para-el-sistema-de-control-de-dinero-electronico-code/>

Banco Central de Reserva. (2022). Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/vista/46cf3b0adb6bdcae474d2ce2b7ea0e0b.pdf>

Banco Central de Reserva. (2022). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de Banco Central de Reserva: <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NRP-32.pdf?v=1672735321>

Banco Central de Reserva. (2022). *Banco Central de Reserva*. Obtenido de <https://cdn.inclusionfinanciera.gob.sv/wp-content/uploads/2022/12/Encuesta-Educacion-Financiera-2022.pdf>

Banco Central de Reserva. (2022). *Inclusión Financiera*. Obtenido de Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros : <https://inclusionfinanciera.gob.sv/resultados-encuestas-2022/>

Banco Central de Reserva. (2022). *Inclusión Financiera*. Obtenido de Inclusión Financiera: <https://inclusionfinanciera.gob.sv/inclusion-financiera/>

Banco Central de Reserva. (2022). *Regulaciones*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NRP-32.pdf?v=1672735321>

Banco Mundial. (2017). *Banco Mundial Blogs*. Obtenido de Banco Mundial Blogs: [https://blogs.worldbank.org/es/voices/ocho-enfoques-clave-para-acelerar-la-inclusion-financiera#:~:text=1%20Fomentar%20la%20diversidad%20de%20las%20instituciones%](https://blogs.worldbank.org/es/voices/ocho-enfoques-clave-para-acelerar-la-inclusion-financiera#:~:text=1%20Fomentar%20la%20diversidad%20de%20las%20instituciones%20)

20financieras.,para%20optimizar%20los%20recursos%20limitados.%20...%20M%C3%A1s%20elementos

Banco Mundial. (2021). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/programs/de4lac/publication/digital-transformation-to-reignite-growth-and-equitability-in-el-salvador>

Banco Mundial. (2022). *Grupo Banco Mundial*. Obtenido de Grupo Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

Banco Mundial. (5 de octubre de 2022). *Grupo Banco Mundial*. Obtenido de Grupo Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/programs/de4lac/publication/digital-transformation-to-reignite-growth-and-equitability-in-el-salvador>

Banco Mundial. (2023). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL.FE.ZS?locations=SV>

bbva. (2023). *bbva*. Obtenido de bbva: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/cuenta-digital-que-es-transferencia-bancaria.html?msockid=36ec17619032678209f0034c912e667d>

BCR, C. d. (07 de Septiembre de 2020). Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico (NASF-07). San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/descargas/upload/NASF-07.docx?v=1680184579>

BCR, C. d. (01 de julio de 2020). Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24). San Salvador, El Salvador. Obtenido de https://ssf.gob.sv/html_docs/normas_prudenciales/bancos/NRP-24.pdf

BCR, C. d. (01 de julio de 2020). Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23). San Salvador, El Salvador. Obtenido de https://ssf.gob.sv/html_docs/normas_prudenciales/bancos/NRP-23.pdf

BCR, C. d. (08 de Marzo de 2022). Normas Técnicas Sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32). San Salvador, El Salvador. Obtenido de https://ssf.gob.sv/html_docs/normas_temporales/NRP-32.docx

Beylis, G., Maloney, W., Vuletin, G., & Andres, J. (octubre de 2023). Conectados: Tecnologías Digitales para la Inclusión y el Crecimiento. Informe Económico América Latina y el Caribe. Washington, DC, Estados Unidos. Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099041024190032046/pdf/P1812111db279e0141a72015f27c232cced.pdf?utm>

Cabrera, F. M. (1987). *UANL*. Obtenido de UANL: <http://eprints.uanl.mx/5599/1/10800741376.PDF>

Contabilidad, C. d. (enero de 2013). Normas Internacionales de Información Financiera. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF-2019-Completas.pdf>

Davis. (1989). En Davis, *Modelo de Aceptación Tecnológica* (pág. 982).

Dubón, E. G. (2013). Dinero Electrónico. *Notas Económicas Regionales*(60), 2-10. Recuperado el Julio de 2023, de <https://www.secmca.org/wp-content/uploads/2019/02/articulo60ENE2013.pdf>

Economía e Inversión. (31 de Diciembre de 2024). *EconomiaeInversion.com*. Obtenido de Información y Actualidad Económica:

<https://economiaeinversion.com/economia1/eugene-fama-y-la-teoria-de-los-mercados-eficientes-y-la-inversion>

Ezequiel, A.-E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*.

Fama, E. (1970). *La Teoría de los Mercados Eficientes: Principios Fundamentales de Fama*.

Financial Stability Board (FSB). (2017). *Financial Stability Board (FSB)*. Obtenido de Innovación

Financiera: <https://www.fsb.org/work-of-the-fsb/financial-innovation-and-structural-change/financial-innovation/>

Financiero, S. d. (26 de enero de 2011). Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

(1a.). (S. d. Financiero, Ed.) San Salvador, El Salvador. Obtenido de https://www.ssf.gob.sv/images/stories/desc_leyes/Ley_de_Supervision_Regulacion_del_Sistema_Financiero.pdf

Financiero, Superintendencia del Sistema. (2014, p. 120). *Superintendencia del Sistema Financiero*. Obtenido de

https://www.ssf.gob.sv/descargas/Documentos_lavado/GAFI%20PARA%20MONEDA%20VIRTUAL.pdf

FinDev. (2021). *Portal Findev*. Obtenido de FinDev:

<https://www.findevgateway.org/es/pais/inclusion-financiera-en-el-salvador>

Fondo Monetario Internacional. (2021). *IMF Blog*. Obtenido de IMF Blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2021/12/14/blog121421-making-electronic-money-safer-in-the-digital-age>

Forbes Ar. (2021). *Forbes Ar*. Obtenido de <https://www.forbesargentina.com/money/cuando-inventaron-tarjetas-credito-historia-detras-plasticos-n7098>

Global Financial Integrity. (18 de OCTUBRE de 2023). *El ecosistema de activos virtuales en El Salvador: Fortalecimiento de la integridad y la transparencia financiera*. Obtenido de GFI: <https://gfintegrity.org/report/el-ecosistema-de-activos-virtuales-en-el-salvador-fortalecimiento-de-la-integridad-y-la-transparencia-financiera/>

Hernández Sampieri, F.-C. y. (2006, p. 241). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Hernández, F. y. (2014, p.174). *Metodología de la investigación* ((6ª Edición) ed.).

Herrera, A. (1999). *Psicología de la Educación*. México.

IMF. (Diciembre de 2021). *IMF Blog*. Obtenido de IMF Blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2021/12/14/blog121421-making-electronic-money-safer-in-the-digital-age>

Kim Zeter. (2009). *WIRED*. Obtenido de *Lingotes y bandidos: el improbable ascenso y caída del E-Gold*: <https://www.wired.com/2009/06/e-gold/>

Lacal, P. P. (2009). "Teorías de Bandura aplicadas al aprendizaje". En *"Teorías de Bandura aplicadas al aprendizaje"* (pág. 5). Málaga.

Legislativa, A. (15 de diciembre de 1983). *Constitución de La Republica de El Salvador. D.L. No. 38. San Salvador, El Salvador*. Obtenido de

https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072857074_archivo_documento_legislativo.pdf

Legislativa, A. (10 de diciembre de 1998). Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/07/Ley-contra-el-lavado-de-dinero-y-de-Activos-D498.pdf>

Legislativa, A. (21 de diciembre de 2000). Código Tributario. *D.L. No. 230*. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://elsalvador.eregulations.org/media/Codigo%20Tributario.pdf>

Legislativa, A. (31 de Agosto de 2005). Ley de protección al Consumidor. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2021/09/Ley-de-Proteccion-al-Consumidor-AL.pdf>

Legislativa, A. (02 de Septiembre de 2015). Ley para Facilitar la Inclusión Financiera. San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2023/02/Ley-para-Facilitar-la-Inclusion-Financiera.pdf>

LIBERTEX. (2022). *El origen de todos los dineros: dinero Fiat*. Obtenido de LIBERTEX: <https://libertex.org/es/blog/dinero-fiat>

Lipsey, R. y. (1994). *Principios de Economía*. Barcelona, España.

OEA, O. d. (sf). Estado de la Ciberseguridad en el sector bancario en América Latina.

Psicología y Mente. (2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente: Adrián Triglia. (2015, mayo 30). La Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/social/bandura-teoria-aprendizaje-cognitivo-social>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.).

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Sampieri, R. H. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

SPDE MOBILE CASH, S.A. (2023). *tigocloud*. Obtenido de tigocloud: https://assets.tigocloud.net/j1bxozgharz5/5QWcmvyLQQPeMmPyIgpIDp/81a852cc92873ae8a512f9bce37ee514/MEMORIA_DE_LABORES_TIGO_MONEY_2023_-_8.5x11in__2_.pdf

SSF. (08 de 12 de 2021). *Superintendencia del Sistema Financiero*. Obtenido de Sociedades proveedoras de dinero electrónico: <https://ssf.gob.sv/2021/12/08/sociedades-proveedoras-de-dinero-electronico/>

Telecomunicaciones, U. I. (1989). Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales. Obtenido de https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/297/052/original/h_Reglamento_de_Telecomunicaciones_Internacionales_%281%29_%282%29.pdf?1737390097

Tigo Money. (2022). Obtenido de https://assets.tigocloud.net/j1bxozgharz5/5QWcmvyLQQPeMmPyIgpIDp/81a852cc92873ae8a512f9bce37ee514/MEMORIA_DE_LABORES_TIGO_MONEY_2023_-_8.5x11in__2_.pdf

Anexos

Índice de Anexos

Anexo No. 1Estructura del Sistema Financiero en El Salvador

Anexo No. 2Resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y
Uso de Productos y Servicios Financieros

Anexo No. 3Guía para entrevista

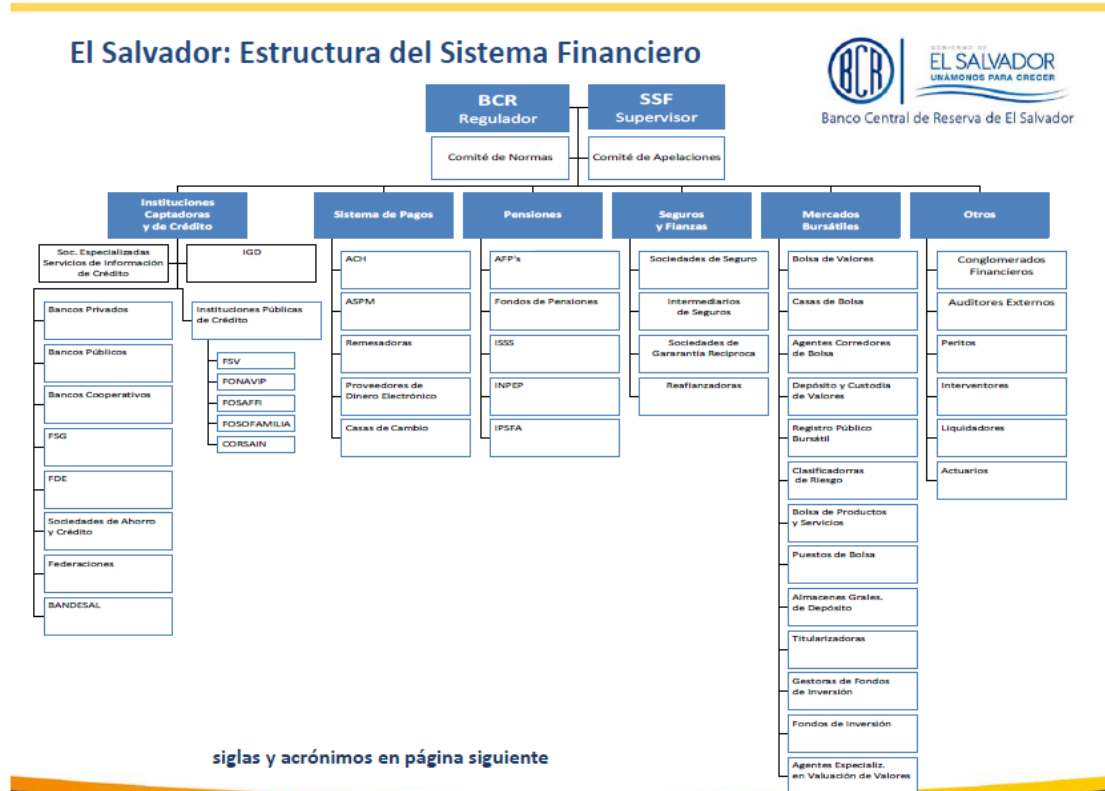
Anexo No. 4Condiciones de contrato de Dinero Electrónico
con una Sociedad Provedora de Dinero Electrónico

Anexo No. 5 Afiches publicitarios Tigo Money

Anexo No. 6..... Lista de cotejo

Anexo No. 1

Estructura del Sistema Financiero



El Salvador: Estructura del Sistema Financiero Siglas y Acrónimos



Regulación y Supervisión

- Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR)
- Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)

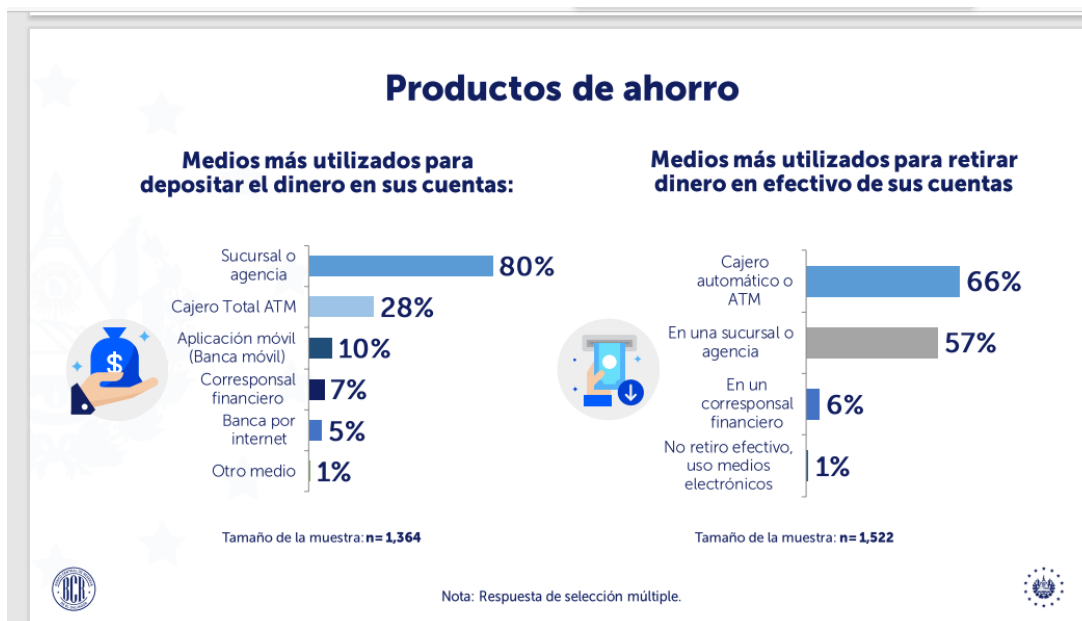
Mercados Financieros

- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's)
- Administradores de Sistemas de Pagos Móviles (ASPM)
- Automatic Clearing House o cámara de compensación automatizada (ACH)
- Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)
- Corporación Salvadoreña de Inversiones (CORSAIN)
- Fondo de Desarrollo Económico (FDE)
- Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI)
- Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)
- Fondo Salvadoreño de Garantías (FSG)
- Fondo Social para la Vivienda (FSV)
- Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)
- Instituto de Garantía de Depósitos (IGD)
- Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA)
- Instituto Nacional Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP)
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)

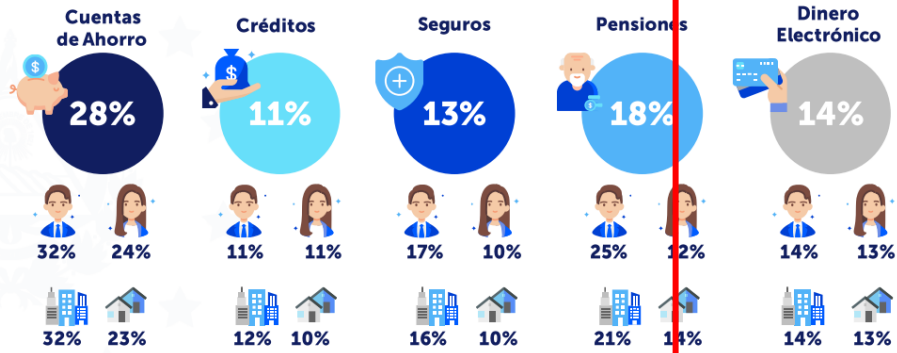
Anexo No. 2

Resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros

[*Presentación de PowerPoint \(bcr.gob.sv\)](http://bcr.gob.sv)



Acceso y Uso de Productos Financieros



Anexo No. 3

Guía de Entrevista a la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



El dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador

Guía de entrevista dirigida a la encargada de Supervisión del área de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Fecha:

Con el propósito de recopilar información que sustente nuestro trabajo de grado, administraremos la siguiente guía de entrevista a la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Indicaciones: En el presente instrumento se solicita su valiosa colaboración al responder las siguientes interrogantes.

Objetivo: Recopilar la información necesaria de la encargada del área de Supervisión de Servicios Financieros Digitales y Complementarios de la Superintendencia del Sistema Financiero referente a la influencia que ha tenido el dinero electrónico en el mercado financiero de El Salvador.

1. ¿Qué es el dinero electrónico?
2. ¿Cómo ha sido la adopción por parte de la población salvadoreña respecto a este tipo de dinero?

3. ¿Considera que la digitalización va de la mano con la inclusión financiera? ¿Porqué?
4. ¿De qué manera se ven beneficiados los bancos y las sociedades de ahorro y crédito, con un posible incremento en el uso de aplicaciones que sirven como medios de pago?
5. ¿El Salvador estará preparado legalmente para afrontar una mayor digitalización y uso de medios electrónicos para sus transacciones financieras?
6. ¿Qué desventajas podría generar el uso de plataformas digitales para el movimiento de transacciones financieras?
7. ¿Cuáles considera que son las principales barreras para el uso masivo del dinero electrónico en el país?
8. Como ente supervisor, ¿Cómo prevén que la evolución de la tecnología y las amenazas de seguridad pueda influir en el futuro del dinero electrónico y su relación con el mercado financiero salvadoreño?
9. Como ente supervisor. ¿Han notado un aumento en la adopción de servicios financieros en sectores que históricamente han estado marginado, gracias a la seguridad en el dinero electrónico?
10. ¿Cómo percibe que la adopción del dinero electrónico ha influido en la dinámica del mercado financiero en El Salvador?
11. ¿Cómo es el funcionamiento del Sistema de Control de Dinero Electrónico, el cual es administrado por el Banco Central de Reserva?

12. ¿Cómo visualiza el mercado financiero dentro de unos 10 años con relación al uso del dinero electrónico?

Anexo No. 4

Condiciones de contrato de Dinero Electrónico con una SPDE

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIGO MONEY

Al crear su registro de dinero electrónico Tigo Money, el Cliente acepta las condiciones aplicables a los servicios de provisión de dinero electrónico, los cuales son ofrecidos dentro del territorio salvadoreño por Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash, Sociedad Anónima, que puede abreviarse SPDE Mobile Cash, S.A., quien en adelante se denominará Mobile Cash o Tigo Money y opera bajo la marca "Tigo Money" y podrá prestar sus servicios a través de sus Agentes, entendiéndose estos como la Persona natural o jurídica que en establecimiento propio o ajeno está autorizado por Mobile Cash para prestar los servicios Tigo Money.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOMICILIO:

Las partes acuerdan que las presentes condiciones generales se rigen bajo la legislación de la República de El Salvador, y los conflictos derivados de los mismos se sujetan a las reglas de jurisdicción y competencia del Código Procesal Civil y Mercantil.

OBJETO:

Al suscribir una Solicitud de Registro de Dinero Electrónico, el cliente ha solicitado la apertura de un registro de dinero electrónico vinculado a su titularidad y asociado a su documento de identidad. Por lo tanto, el Cliente es el titular del dinero electrónico que se registre en el mismo.

USO DE DINERO ELECTRÓNICO:

El Registro de dinero electrónico, le permitirá al Cliente el acceso al Sistema Tigo Money y a todos los usos permitidos legalmente para el dinero electrónico inclusive su convertibilidad a efectivo ante un Agente Tigo Money. Los servicios pueden consultarse en los Agentes Tigo Money autorizados, en la página web: www.tigomoney.com.sv, o llamando al *555 o 22074555.

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:

Cada vez que el Cliente realice una transacción en un Agente Tigo Money deberá identificarse presentando en original su Documento de Identidad y deberá verificar que la transacción se efectúe como se solicitó al agente mediante el mensaje de confirmación que reciba en su dispositivo móvil. El cliente podrá utilizar, posterior a la firma de este contrato, firma electrónica simple para autorizar la información contenida en el documento electrónico que esté aprobando.

CANALES:

El cliente tendrá a su disposición para la realización de las operaciones a los Agentes Tigo Money autorizados debidamente identificados, que podrán ser consultados en: www.tigomoney.com.sv artículo "¿Cómo encuentro un punto Tigo Money?" o llamando al *555 o 22074555, y el canal *555# (habilitado solo para clientes Tigo). Mobile Cash dará el mantenimiento correctivo de sus plataformas, y en caso de averías, interrupciones o mal funcionamiento de los servicios por causas fortuitas o fuerza mayor, MOBILE CASH reparará en el plazo más breve posible los inconvenientes producidos.

TRANSACCIONES Y LÍMITES:

Todas las operaciones serán efectuadas en dólares de los Estados Unidos de América o en moneda de curso legal. El Cliente acepta como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos de autorización que se originen bajo su titularidad en el Sistema Tigo Money a través del menú *555# o a través de cualquier otro dispositivo o interfase que el cliente haya autorizado a través de su pin o sus respectivas credenciales. El monto máximo por transacción será de un salario mínimo urbano mensual del sector comercio y servicios, y el monto máximo de transacciones acumuladas en un mes y el saldo máximo del Registro Tigo Money será de cinco salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio y servicios. Estos límites podrán variar de acuerdo a las actualizaciones que realizare el Banco Central de Reserva, de conformidad a lo establecido en el Art.5 inc.3° parte final de la LFIF.

TRANSACCIONES POR MEDIO DE BITCOIN:

MOBILE CASH pondrá a disposición de sus clientes transacciones de carga de dinero electrónico por medio de Bitcoin así como cualquier otra transacción para la cual fuere autorizada, para ser acreditados en las billeteras de dinero electrónico de los clientes, en dólares de los Estados Unidos de América. Las características de los servicios y cargos asociados podrán ser consultadas en www.tigomoney.com.sv artículo "Términos y Condiciones".

CARGA DE DINERO ELECTRÓNICO A BILLETERA ELECTRÓNICA POR MEDIO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO:

MOBILE CASH pondrá a disposición de sus clientes transacciones de carga de dinero electrónico por medio de tarjeta de crédito o débito, lo cual podrá realizar vía telefónica, llamando al 2121-8429.

CONDICIONES DE SEGURIDAD:

Con la creación del registro Tigo Money, al cliente se le asigna un PIN provisional, para que luego este cree su propio PIN. El Cliente será el responsable de la administración y resguardo de sus credenciales de acceso, ya que éstos le han sido asignados con carácter personalísimo, confidencial e intransferible, por lo que correrá con los riesgos derivados por su revelación a terceros. El cliente acepta que la utilización de dicho PIN implica el reconocimiento de todas las transacciones que realiza a través del registro Tigo Money especialmente las relacionadas a pagos y compras en comercios afiliados.

PÉRDIDA, ROBO O EXTRAVÍO DEL DISPOSITIVO MÓVIL:

En caso de pérdida, robo o extravío del dispositivo móvil vinculado a su Registro Tigo Money, el Cliente será responsable de reportarlo de inmediato a la compañía celular a la que pertenezca el dispositivo móvil, y posteriormente solicitar el bloqueo temporal del registro Tigo Money al número 22074555 o al *555. El registro de dinero electrónico y el dinero electrónico a su favor no están sujetos al dispositivo móvil sino a su registro como cliente Tigo Money y permanecen disponibles al cliente a través de su PIN personal. La reactivación del registro podrá ser realizada en cualquier momento por el cliente llamando al número 22074555 o al *555.

BLOQUEO DEL REGISTRO TIGO MONEY:

El cliente podrá solicitar el bloqueo del registro Tigo Money al número 22074555. Para solicitar el desbloqueo del registro, el Cliente deberá llamar al 22074555 o al *555, en donde deberá proporcionar información detallada relacionada a su identidad personal y solicitar el desbloqueo del registro Tigo Money.

COMISIONES:

Mobile Cash podrá cobrar las siguientes comisiones como contraprestación al servicio recibido: i) Una comisión de hasta 4.5% sobre el monto de cada transacción por los siguientes servicios: retiro de dinero electrónico, carga de dinero electrónico con tarjeta de crédito, envíos de dinero electrónico y pago a comercios; ii) Una comisión de hasta \$1.00 por transacción por los siguientes servicios: pago de facturas, recargas y paquetes de saldo telefónico y descarga de remesa internacional. Todas las comisiones incluyen IVA. El monto de las comisiones por los servicios podrá variar y serán publicadas de conformidad a lo establecido en la LFIF y estarán disponibles en el link: www.tigomoney.com.sv artículo "Comisiones vigentes Tigo Money", o llamando al *555 o 22074555. La comisión será cobrada a los clientes directamente a través del sistema TIGO MONEY en su cuenta.

PLAZO:

Las disposiciones de este contrato tendrán plena vigencia e iniciará a partir de la creación del Registro Tigo Money y estarán vigentes hasta que el Cliente solicite la eliminación de su Registro Tigo Money o hasta que el mismo sea inactivado por Tigo Money, de acuerdo al presente contrato. Los primeros 30 días hábiles de uso de servicio se considerarán una activación temporal, hasta que se hayan verificado los requisitos establecidos en la cláusula "Activación y Desactivación del servicio".

DERECHOS DE LAS PARTES:

El cliente tendrá derecho a: a) actualizar la información de su registro de dinero electrónico y de sus beneficiarios; b) disponer del dinero electrónico de su billetera dentro de los límites establecidos por la ley; c) gozar de los demás derechos que el presente contrato y las leyes le conceden. Mobile Cash tendrá derecho a: a) Recibir el pago de las comisiones establecidas como contraprestación de los servicios; b) inactivar el servicio por falta de uso de conformidad a la cláusula "Inactividad y prescripción de los fondos"; c) todos los derechos indicados en estos Términos y Condiciones.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

El cliente está obligado a: a) guardar la debida custodia, confidencialidad, buen uso y manejo de sus contraseñas de seguridad; b) utilizar los canales que Mobile Cash ponga a su disposición atendiendo las mejores prácticas y de conformidad a la ley; y c) cumplir con las demás obligaciones que el presente contrato y las leyes le imponen. Mobile Cash está obligado a: a) Garantizar que todas las operaciones con dinero electrónico que realice el cliente sean en tiempo real; b) Contar con canales de atención y servicio al cliente; c) Asegurar que las operaciones realizadas sean procesadas atendiendo las instrucciones del cliente; d) Proveer a solicitud del cliente de forma física o

electrónica, sin costo, el listado de movimientos de su registro de dinero electrónico y del saldo que resulte a su favor; e) entregar al cliente una copia de la presente solicitud; f) las demás aquí establecidas y en la ley.

ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO:

La activación se considerará definitiva hasta que se hayan cumplido los requisitos de ley y verificada la información proporcionada, dicha verificación podrá realizarse en un periodo de 30 días hábiles posteriores a la suscripción del presente documento. El servicio podrá ser desactivado por las siguientes razones: a) A solicitud del cliente, b) Por requerimiento de autoridad competente, c) Por sospecha de realización de actividades ilícitas de cualquier naturaleza, especialmente las que establece el artículo 6 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, de conformidad al "Proceso de Bloqueo y desbloqueo de cuentas de dinero electrónico Tigo Money" el cual puede ser consultado en www.tigomoney.com.sv artículo "Políticas y procedimientos Tigo Money". d) Y si al realizar la verificación de identidad del Cliente resultare información incompleta, incorrecta, incongruente o catalogada como de alto riesgo.

INACTIVIDAD Y PRESCRIPCIÓN DE LOS FONDOS:

Tigo Money podrá inactivar el registro por falta de uso de más de 60 días, en cuyo caso el cliente siempre podrá solicitar el monto registrado a su favor en la cuenta Tigo Money a través de los canales autorizados para este fin. Los fondos almacenados en el registro de dinero electrónico que tenga un período de inactividad de 5 años se tendrán por prescritos y pasaran a favor del Estado de conformidad con la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

VALIDACIÓN DE DATOS:

El cliente reconoce la validez de los datos y procedimientos generados por medios telemáticos o aplicación de inteligencia informática. El Cliente acepta recibir publicidad y ofertas comerciales de acuerdo a las características de su perfil y en cumplimiento a lo establecido en el art. 18 n) de la Ley de Protección al Consumidor, realizando las gestiones publicitarias en días y horas hábiles. Tigo Money tendrá los mecanismos necesarios para la protección de los datos de los clientes para la prestación de los servicios Tigo Money.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

En el caso de que el Cliente tenga un reclamo o necesite atención al cliente respecto de la prestación de servicios podrá realizarla a través del número 22074555 o al *555 y/o Tiendas Tigo, medios a través de los cuales se le brindará tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de reclamo presentado. Cualquier diferencia suscitada en el presente contrato, será resuelta de conformidad a las políticas de protección al consumidor que pueden ser consultadas en la página web: www.tigomoney.com.sv artículo "Políticas y procedimientos Tigo Money".

TRIBUTOS:

El cliente será responsable de pagar el impuesto a la transferencia y a la prestación de servicios (IVA) que le corresponda con relación al presente servicio. El cliente acepta que las comisiones a pagar podrán verse afectadas por modificaciones o creación de nuevos tributos que fueren aplicables.

MODALIDADES DE APERTURA DE REGISTRO DE DINERO ELECTRÓNICO:

Las cláusulas contenidas en estos Términos y Condiciones aplican para la apertura de registro de dinero electrónico tanto por modalidad física como por modalidad digital. Puedes conocer más acerca de los servicios que Tigo Money tiene disponibles para ti en: www.tigomoney.com.sv.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA SOLICITUD DE REGISTRO DE DINERO ELECTRÓNICO
REALIZADA POR LOS CLIENTES A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES**

Tigo Money pone a disposición de sus potenciales clientes (En adelante “el usuario” o “Usted”), el registro de dinero electrónico a ser realizado mediante medios digitales, accediendo a la página web de Tigo Money (www.tigomoney.com.sv). Al ingresar a la página web el usuario deberá dar click en “regístrate” y así dará inicio al flujo de registro en línea para lo cual deberá completar el respectivo formulario de registro. En el cual se le pedirá llenar sus datos personales, tomar fotografía al documento único de identidad y una posterior foto individual.

Al ingresar su solicitud para la creación del Registro de Dinero Electrónico a través de la página web, el usuario acepta los siguientes términos y condiciones:

El Usuario debe ser mayor de edad, proveer información válida, completa y veraz, y mantener dicha información actualizada. Usted declara y garantiza a Tigo Money: (a) que tiene plenos poderes y facultades, así como también la capacidad legal para aceptar estos Términos y cumplir las obligaciones derivadas de los mismos así como de la Solicitud de Registro de dinero electrónico; y (b) que le brindará información válida, completa y veraz a Tigo Money. Usted reconoce y acepta que la utilización de los Portales que Tigo Money a puesto a su disposición para llevar a cabo el registro de dinero electrónico es personal y será el único responsable de la información que proporcione, por lo que reconoce y acepta que será responsable por la información falsa o incorrecta que proporcione, incluso cuando la información proporcionada sea de un tercero con desconocimiento de éste o contra su voluntad. Por ello, es su responsabilidad utilizar el presente Portal de manera lícita y personal. Usted consiente que, de acuerdo a la normativa vigente, Tigo Money tiene la facultad de corroborar la veracidad de toda la información proporcionada por usted.

El usuario declara por este medio que toda la información que ingrese en la referida solicitud es verídica y autoriza para que SPDE MOBILE CASH S.A., pueda utilizar dicha información, así como la información que la acompaña incluyendo la fotografía del documento de identidad, fotografía personal, información biométrica, firma digital y número telefónico para el proceso de verificación y creación del Registro de Dinero Electrónico.

Tigo Money, se reserva el derecho de dar de baja o denegar la creación de Registros de Dinero Electrónico cuya información fuere inconsistente, se determine que los documentos son falsos, que el registro está siendo utilizado para fines ilícitos, entre otras causales que determinaren los presentes términos o la Ley.

Anexo No. 5

Afiches publicitarios Tigo Money

Ahora con **Tigo Money** podés cargar tu billetera electrónica *desde casa*

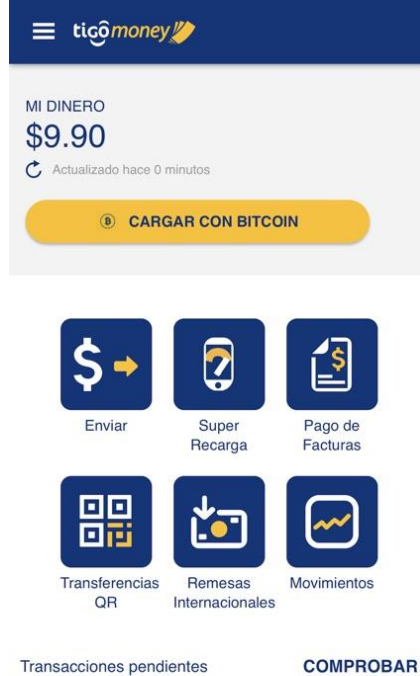


Cargá tu Billetera Electrónica llamando al
2121-8429
con tus tarjetas de crédito y débito VISA o MASTERCARD y podás:

- Enviar dinero a nivel nacional
- Pagar facturas Tigo o de diferentes servicios
- Recargas para vos u otros Tigo

¡Llamá ya!

¡Sé parte de nuestra red! LTE 4.5G



MI DINERO
\$9.90
Actualizado hace 0 minutos

CARGAR CON BITCOIN

- Enviar
- Super Recarga
- Pago de Facturas
- Transferencias QR
- Remesas Internacionales
- Movimientos

Transacciones pendientes **COMPROBAR**

ASÍ FUNCIONA

LA CARACTERÍSTICA PRINCIPAL DE TIGO MONEY ES CONVERTIR EL DINERO EN EFECTIVO A DINERO ELECTRÓNICO.

CARGA DE DINERO

Las personas acuden a cualquier agente de Tigo Money en tiendas y farmacias para depositar el dinero en efectivo que pasa a ser dinero electrónico.

RETIRO DE DINERO

Las personas que reciben el dinero lo pueden mantener de forma electrónica o retirarlo en efectivo con cualquier agente de Tigo Money, que están en 90 municipios.

PAGO DE FACTURAS

Con el dinero electrónico se puede pagar facturas de servicios, como el de energía eléctrica. Además, se puede hacer uso de este para pagar en comercios.



Anexo No. 5

Lista de cotejo- Banco Agrícola agencia Cojutepeque



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Tema: El dinero electrónico y su influencia en el mercado financiero de El Salvador.

Objetivo: Observar la afluencia de usuarios a los kioscos de cajeros automáticos y cumplimiento de medidas de seguridad.

DATOS DEL INVESTIGADOR:

1.1. **Nombre del investigador:** Karla Xiomara Beltrán Quinteros

1.2. **Nombre de la Entidad:** Banco Agrícola

1.3. **Ubicación teniendo como referencia el cajero y la agencia:** Barrio el Centro, 2da Calle Poniente, Cojutepeque, Cuscatlán.

1.4. **Fecha de Observación:** 19 de noviembre de 2023

1.5. **Hora de la observación:** 10:30 a.m. hasta 12:30 md.

Lista de Cotejo

Criterios de observación	Valoraciones		Observaciones
	SI	NO	
1. El cajero se encuentra en funcionamiento.	✓		Ambos cajeros funcionan.
2. Los usuarios muestran señales de incertidumbre al no saber que acciones ejecutar.	✓		No se observaron dificultades.
4. Cumple con las medidas de seguridad:			
a) Cámaras de seguridad.	✓		En funcionamiento.
b) Barandales	✓		Presentes y en buen estado.
c) Espacio prudencial entre usuarios de la fila.	✓		Se observó distanciamiento.
5. Ubicación estratégica de los cajeros.	✓		Ubicados en el centro de la ciudad/Costado Sur del Parque Central "Rafael Cabrera".

Criterios de observación	Valoraciones		Observaciones
	SI	NO	
6. Se visualiza eficiencia en los cajeros.	✓		Uno de los cajeros entró en mantenimiento.
7. Concurrencia a los cajeros.			
a) Poca		✓	
b) Mucha	✓		La alta demanda se concentró en un solo cajero debido a la falla del otro.

Resultado de la observación: A partir, de lo observado, se constató que a los cajeros del Banco Agrícola que se encuentran ubicados en el Barrio el Centro, 2da Calle Poniente, Cojutepeque, Cuscatlán, recurren muchos usuarios y las medidas de seguridad implementadas por el banco puede confirmarse constituyen medidas de seguridad necesarias para garantizar que otros usuarios puedan materializar acciones fraudulentas o de robo, especialmente por las cámaras de vigilancia y a pesar que hay personas vendiendo en los alrededores de los cajeros, las personas no se muestran desconfiadas sino que pareciera que dicho panorama es algo común.

En cuanto a la recurrencia durante el tiempo de observación hay más hombres que acuden al cajero respecto de las mujeres; sobre este aspecto es importante mencionar que en un cajero se observó que había más de una persona interactuando o ejecutando alguna operación.

De lo anterior, se puede afirmar a simple vista que los cajeros son frecuentados más por hombres que mujeres; asimismo, que en cuanto a las medidas de seguridad implementadas por el banco para proteger las cuentas y contraseñas de los usuarios son aceptables. A partir, de la observación de la afluencia podemos constatar que los cajeros son bastante demandados por los usuarios del sistema financiero.