



Bogotá D. C Julio 02 de 2021

Señores.

Revisión Régimen de Calidad Postal

COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

CIUDAD

REF: Revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales- Fase II

Respetados doctores.

En atención a la solicitud de consulta sectorial, con respecto a la revisión integral del régimen de calidad de los servicios postales, me permito dar respuesta a cada uno de los puntos solicitados en la encuesta:

1. *¿Está de acuerdo con el problema identificado en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo con sus respectivas causas y consecuencias.*

Respuesta.

Como primera consideración, se debe tener en cuenta la inherencia y que posee la Comisión de Regulación de Comunicaciones en adelante CRC, en tema normativo y regulatorio y sobre todo, su alcance en cuanto a supervisión de los indicadores que hacen competitivos al mercado de servicios de operadores postales.

En lo que concierne a MOViiRED, operador postal de pagos habilitado, consideramos que adicional a la mejora de los indicadores del servicio de pago de giros postales, se deben permitir el avance tecnológico y regular mecanismos adicionales para mejorar la prestación del servicio y ser más competitivos.

Estamos de acuerdo con el problema identificado en temas de indicadores, ya que se deben establecer de acuerdo a la operatividad de hoy día. Adicionalmente consideramos tener en cuenta en cuanto a calidad de los servicios temas como:

- ✓ Indicador de Iliquidez: Frecuencia de incumplimiento
- ✓ Redes de atención: Puntos de venta en las ciudades y municipios
- ✓ Giros rezagados: Porcentaje de giros que se rezagan contra la cantidad interpuestos



Adicionalmente, establecer normativa para la tecnificación de los giros postales, se permite abrir una ventana de oportunidad para ser competitivos en los servicios digitales.

2. *Frente al problema planteado, ¿Considera que las causas presentadas en este documento son las que generan el problema definido?*

Respuesta.

De acuerdo con la casuística presentada, los giros postales acaparan el mercado de giros nacionales, superando los giros bancarios o financieros, debido a la facilidad del acceso a los puntos tanto de colocación como de pago. Es más fácil para el usuario acceder a una red que cuenta con cientos de puntos, interconectados todos entre sí, logrando poder incluso, integrar en una misma red de pagos y envíos, a los tiendas de barrio, las grandes superficies y los pequeños comercios.

Pero ciertamente uno de las causas más comunes para el envío es por motivos personales y por eso mismo, los usuarios buscan los puntos más cercanos.

3. *Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una causa? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.*

Respuesta.

Frente al problema de rezago en competitividad, consideramos que no solo los indicadores de medición ayudarían a mejorar el servicio que se traduce en mayor mercado para el sector, sino también considerar la regulación actual en materia de tecnificación.

Si bien el enfoque principal es mejorar la calidad del servicio, la generación de accesos y canales para el fortalecimiento, permitir que nuevas técnicas de confirmación de usuario, soluciones de registro biométricos alternativos, ayudarán a agilizar, mejorar, facilitar el servicio, lo que se traduce en una mejor calidad de prestación de este servicio.

4. *Frente al problema planteado, ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?*



Respuesta.

En lo referente a los servicios postales y de mensajería, MOViiRED no tiene como definir si dichas consecuencias son las indicadas para el sector.

En cuanto a los operadores postales de pago, consideramos que hay una gran oportunidad con la tecnificación de los servicios. Las nuevas normas y regulaciones a las entidades en general, abren muchas oportunidades para que los operadores postales de pago sean los mejores aliados de las entidades financieras y logren una armonía entre los productos propios de los operadores postales y la corresponsalía bancaria.

5. *Frente al problema planteado, ¿Adicionaría una consecuencia? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.*

Respuesta.

Como se mencionó anteriormente, MOViiRED no tiene como definir si dichas consecuencias son las indicadas para los servicios postales y de mensajería.

Sin embargo seguimos reiterando que el acompañamiento regulatorio y normativo para los operadores postales de pago, será clave para la tecnificación del sector, que atraerá oportunidades importantes y acompañamiento para el sector financiero, lo que se traduce en más y mejores oportunidades para los usuarios de acceder a servicios financieros presenciales y digitales.

6. *¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? En caso afirmativo, por favor indíquelos.*

Respuesta.

Como se ha indicado anteriormente, también es importante tener en cuenta la generación de accesos y canales para el fortalecimiento del sector, permitir que nuevas técnicas de confirmación de usuario con soluciones de registro biométricos alternativos, que aporten una mayor facilidad de identificación de los usuarios.

7. *Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con la revisión del Régimen de calidad de los servicios postales.*





Respuesta.

Como último comentario, reiteramos las oportunidades enormes que tienen los operadores postales de pago en temas de prestación de servicios financieros y su papel tan importante en la corresponsalía bancaria, ya que genera un balance entre ambos mercados. Es allí donde se deben abrir ventanas que permitan el manejo fácil y seguro de las transacciones, el ofrecimiento de los productos, especialmente giros de manera más ágil y sencilla, fomentando el uso de canales digitales como aplicaciones móviles y página web, permitiendo incluso generación de códigos seguros que permitan el pago de productos y servicios de manera digital sin tener la necesidad de contar con productos financieros, pero que estos permitan la inclusión los usuarios en dichos ecosistemas, teniendo en cuenta el rastreo de las operaciones y se permita la identificación de los originadores y beneficiarios mitigando riesgos de fraude y controlando en todo caso, los riesgos de LAFT.

Nuevamente reiteramos que la tecnificación del sector, permitirá que se presten servicios de forma ágil, oportunidad y de manera universal, lo que llevará a una aceptación y confianza por parte de los clientes y usuarios y se traducirá en oportunidades para ser más competitivos con servicios y productos fáciles y al alcance de todos.

Sin otro particular, quedo atento de aclaraciones o comentarios adicionales que estimen pertinente.

Cordialmente,

DocuSigned by:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "HRD", enclosed within a blue DocuSign signature box.

HERNANDO RAMON RUBIO DACOSTA

Representante Legal

MOVIRED SAS

Nl. 900.392.611-6