PROYECTO CAPITAL

enbreve

Número 71 / abril de 2018

ASOCIANDO EDUCACIÓN FINANCIERA Y TECNOLOGÍA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA: EL PILOTO BIM EN CUSCO*

IVONNE VILLADA
JOHANNA YANCARI CUEVA
INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS

Las experiencias internacionales para el desarrollo de canales, apuntan al uso de las tecnologías de la información y la comunicación principalmente la telefonía móvil. El caso más exitoso de implementación de servicios financieros móviles en un país en desarrollo es sin duda M-Pesa, desarrollado por la empresa de telecomunicaciones Safaricom en Kenia, que a diciembre del 2017, registraba poco más de 27 millones de clientes registrados[1]. Entre las lecciones que se pueden destacar de M-Pesa sobre el desarrollo y gestión de un producto de dinero electrónico están: (i) la importancia de desarrollar una red de aceptación incluyendo agentes y comercios; (ii) la importancia de utilizar el dinero electrónico para el pago de servicios masivos y de constante uso para el consumidor final; y (iii) la importancia de un despliegue estratégico del proyecto que asegure la madurez del servicio para cada uno de los elementos: usuarios, agentes y comercios[2].

Para el desarrollo de servicios financieros móviles, Perú cuenta desde el año 2013 con la Ley de dinero electrónico[3] que indica que "El objetivo del dinero electrónico es que sea utilizado como un instrumento de inclusión financiera"[4]. Hasta ahora la principal estrategia

1 Safaricom Annual Report and Financial Statements 2017. En: www.safaricom.co.ke/gonext/pdf/Safaricom_Annual_Report_2017.pdf

* El documento se encuentra disponible en la web de Proyecto Capital: http://www.proyectocapital.org/es/publicaciones/en-breve.htmlcontribuir, con enfoque ético y sostenible, con el desarrollo del entorno económico, social y medioambiental del país.

2 http://pagosdigitalesperuanos.pe/wp-content/uploads/ModeloPeruPDP.pdf

3 Ley 29985. En: www.bcrp.gob.pe/transparencia/normas-legales/ley-del-dinero-electronico.html

4 La legislación peruana es innovadora y se distingue por "permitir que tanto los bancos tradicionales como las

de dinero electrónico en el Perú corresponde al Proyecto de Dinero Electrónico promovida por ASBANC, conocida como Modelo Perú, desplegado a través de su producto de Billetera Móvil - BIM[5].

El trabajo del Proyecto Capital alrededor de esta iniciativa buscó identificar factores claves para la promoción de la estructura de pagos digitales en zonas rurales, de manera que se pueda entender con mejor precisión cuáles son los aspectos positivos y negativos que nos ofrece este producto financiero innovador.

1. El Modelo Perú

Modelo Perú es una iniciativa privada que vincula a más de cuarenta entidades financieras y emisores de dinero electrónico con el objetivo de promover el uso de los teléfonos móviles para realizar transacciones financieras[6]. Es una plataforma multioperador y multitenencia de dinero electrónico que en un esfuerzo conjunto de cooperación para la competición, busca llegar a 5 millones de usuarios y que al menos 2,1 millones de ellos la usen activamente en transacciones de dinero electrónico[7].

Implementado por la empresa Pagos Digitales Peruanos (PDP), tiene como producto de dinero electrónico de la plataforma al denominado BIM[8] que se encuentra asociado a una cuenta de dinero electrónico (CDE) simplificada de moneda nacional, dirigido solo a personas naturales (por lo que es posible tener solo una cuenta por documento nacional de identidad) y que maneja saldos máximos de S/ 2000 con un flujo transaccional mensual máximo de S/ 4000.

El BIM utiliza una tecnología básica USSD[9] que permite operar con modelos de teléfono celular muy sencillos y de gama baja, no requiere conexión a internet, ni contar con saldo para realizar llamadas.

Figura 1. Componentes del Sistema de Pago BIM

Elaboración propia

instituciones financieras no bancarias funcionen como emisoras de dinero electrónico". En: http://www.microfinancegateway.org/es/library/expansión-de-los-servicios-de-dinero-electrónico-en-perú-alcance-de-clientes

5 http://mibim.pe/

6 Al Modelo Perú pertenecen las entidades socias de ASBANC, ASOMIF, FEPCMAC, el Banco de la Nación y las empresas emisoras de dinero electrónico.

7 http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/148625-carolina-trivelli-en-5-anos-queremos-que-2-1-millones-usen-su-cuenta-de-dinero-electronico/

8 Sigla referida a Billetera Móvil.

9 Servicio Suplementario de Datos no Estructurados en inglés.

En agosto del 2015 se realizaron las pruebas operativas del sistema, y por ello PDP decidió realizar un piloto relacionado a la afiliación al sistema acompañado con educación financiera a usuarios potenciales de Cusco, desarrollado entre junio y noviembre del 2015.

2. El piloto BIM en Cusco

El piloto de BIM en Cusco tuvo como objetivo probar la operación y aceptación en clientes y agentes reales de la plataforma BIM. Para ello se buscó:

1. Conocer la percepción de los usuarios y agentes durante su primera experiencia en el servicio.
2. Identificar factores que facilitan la adopción y minimizan el rechazo del BIM.
3. Probar un taller de educación financiera con contenidos relacionados al BIM.

Los distritos seleccionados para la implementación del piloto BIM fueron elegidos según los siguientes criterios[10]:

- Tener población que participó anteriormente en alguna iniciativa de educación financiera del país.
- Pertenecer a alguna ruta económica basada en el turismo.
- Tener tiendas aptas para la instalación de agentes corresponsales BIM[11].

Los elegidos para el piloto, según los criterios anteriores fueron Chinchero (Urubamba) y Andahuaylillas (Quispicanchis), ambos en la región Cusco. Los distritos son disímiles respecto a altura promedio y porcentaje de población rural, y se encuentran a distancias similares hacia la capital del departamento (ver cuadro 1).

Cuadro 1. Características generales de los distritos seleccionados del piloto BIM

	Chinchero	Andahuaylillas
Superficie y altura	Superficie: 94,57 km2. Altura promedio: 3754 msnm	Superficie: 84,6 km² Altura promedio: de 3121 m.s.n.m
Porcentaje de población rural	71,18%	38,6%
Distancia a capital de departamento	28 km. Aproximadamente 45 minutos en auto.	40 km. Aproximadamente 1 hora de viaje en auto.
Principal actividad económica	Agricultura (41,87% de la población reporta dedicarse a la agricultura)	Comercio de artesanías, agricultura y ganadería.
Actividad turística asociada	Venta de artesanía y textiles. Circuito turístico del Valle de Urubamba.	Venta de artesanía y textiles. Circuito turístico del barroco andino.

Fuente: Censos Nacionales (2007) INEI.
Elaboración propia

10 Estos criterios de selección fueron determinados de manera conjunta con PDP y responden a los aprendizajes relacionados con la implementación del piloto de implementación de POS de Visa en el departamento de Junín.

11 Según los criterios ya existentes en las áreas comerciales de las instituciones financieras.

El componente de educación financiera del piloto tuvo dos objetivos de aprendizaje:

1. Mostrar las ventajas de uso que tiene el BIM en las actividades diarias y negocios de las participantes.
2. Desarrollar capacidades para usar el BIM.

Para lograr estos objetivos, se estructuró el taller con una duración total de 120 minutos, divido en tres partes:

– La primera (30 minutos), básicamente de socialización. El tema asociado a esta sección del fue *"Las ventajas de usar mi BIM"*. La metodología se dividió en dos partes: mostrar primero el video "La emolientera" para dar a conocer la utilidad del BIM para un comerciante. Luego, mostrar las historias de la vida cotidiana donde podrían utilizar el BIM. Las historias mostradas fueron tres: "mandar plata", "sacar plata", "poner plata".
– La etapa intermedia (60 minutos), desarrolló dos temas: "Uso del celular" y "Dinámicas de uso BIM". Los participantes realizaron ejercicios prácticos para mejorar el uso de celulares y desarrollar el conocimiento en el uso del BIM.
– Etapa final (30 minutos), con el tema asociado "Consejos útiles para el uso del BIM". En esta sección se conocieron los procedimientos de seguridad y consejos prácticos para un uso seguro del monedero electrónico BIM.

Los talleres fueron completamente prácticos e incluyeron la afiliación al servicio BIM.

2.1 Etapa preparatoria del piloto

Desde el inicio de las actividades del piloto se coordinó con PDP la instalación de agentes BIM en los distritos de realización del piloto. Para ello, en los distritos se realizó un primer levantamiento de información en los negocios, tal cual lo aprendido en la iniciativa desarrollada con VISA[12], para identificar: (1) el flujo de dinero de los negocios, (2) la cercanía hacia el sistema financiero, (3) la familiaridad con el uso de celulares, y (4) la receptividad hacia la iniciativa BIM.

Esta labor no fue sencilla porque los distritos no contaban con numerosas tiendas o negocios locales que cumplieran los requisitos establecidos por las áreas comerciales de las instituciones financieras. Además, algunas de estas tiendas no estaban convencidas de afiliarse como agentes BIM por desconfianza en el servicio.

En los distritos de intervención se identificaron 8 negocios –3 en Chinchero y 5 en Andahuaylillas– que podrían convertirse en agentes BIM. De ellos, 4 negocios ya eran agentes corresponsales no bancarios de alguna institución financiera. Los agentes BIM fueron instalados en las mismas tiendas con agentes corresponsales no bancarios pre-existentes para facilitar el proceso de afiliación. Cada agente corresponsal BIM fue capacitado e informado, y se les colocó la señalética BIM dentro y fuera de su negocio.

Asimismo, dado que el BIM no había sido lanzado y se encontraba en etapa de prueba se identificaron potenciales usuarios en ambos distritos, para participar en los talleres de educación financiera. Los usuarios potenciales fueron seleccionados con el siguiente criterio:

– Ser comerciantes o vendedoras de artesanías. Esta condición respondía al interés de PDP de trabajar con participantes experimentadas, con conocimiento y habilidad para estimar los costos de su trabajo. Además, dada la actividad económica que realizaban las participantes debían trasladarse a

12 http://web.proyectocapital.org/es/publicaciones/todas-las-publicaciones/810-en-breve-56-instalacio-n-de-equipos-pos-en-negocios-locales-alcances-de-una-estrategia-de-inclusio-n-financiera-basada-en-tecnologi-a.html

la ciudad de Cusco para hacer compras al por mayor, o conseguir productos que no se logran encontrar en sus localidad.

– Haber participado previamente en talleres de educación financiera[13]. Esto a fin de tener participantes sensibilizadas en el uso de servicios financieros, y que pudieran fácilmente valorar los beneficios del uso del BIM.

Ambas condiciones buscaban identificar algunos factores facilitadores para la valoración positiva del BIM, y su uso posterior. La hipótesis con la que se trabajó fue que por las características productivas de esta población, junto al conocimiento de los servicios financieros, facilitarían el uso del BIM por encontrarlo conveniente para reducir costos en traslado y tiempo.

2.2 Resultados del piloto

En los negocios afiliados

Durante la ejecución del piloto se pudieron observar los siguientes problemas entre los agentes corresponsales BIM:

– La señalética no era uniforme: en el caso de algunos agentes corresponsales los carteles anunciando el BIM eran fácilmente identificables a distancia (casos de agentes BIM CrediScotia e Interbank) pero en otros casos los carteles eran muy pequeños (casos de agentes BIM BCP).

– La capacitación de las personas de los negocios no fue suficiente: muchas de ellas necesitaron ayuda durante el proceso de prácticas con los participantes de las capacitaciones.

– Existieron problemas relacionados con la atención a las participantes, tanto en lo relativo a la calidad de atención (buena atención) y por la falta de liquidez de algunos agentes.

En las entrevistas a los dueños de los negocios se encontró que identificaron como beneficios de usar BIM serían: (i) pago a sus proveedores, (ii) ganar más ingresos siendo agente con servicio BIM, y (iii) aumentar el flujo de clientes a su negocio. Asimismo, se pudo observar que los dueños de los negocios afiliados a BIM querían utilizarlo primero de manera personal y luego de ver sus beneficios usarlo para sus ventas. Esta desconfianza estaba estrechamente relacionada por lo nuevo del servicio y el desconocimiento de su funcionamiento de manera masiva.

En los talleres de educación financiera

Los talleres se realizaron en sus tiempos establecidos. Sin embargo, las actividades prácticas de los mismos se vieron imposibilitadas por dos razones:

– No todas las participantes tenían su DNI para realizar el proceso de afiliación, el cual requiere no sólo el número de DNI sino también el código de verificación. Fue de utilidad contar con acceso al módulo de RENIEC para poder acceder al celular de las usuarias y sus códigos de verificación, pero estas acciones retrasaron el desarrollo de la actividad práctica.

– Durante las dinámicas BIM "mandar plata", muchas de las participantes se dieron cuenta que desconocían el uso de su equipo, por lo que fue necesario apoyarlas en identificar el menú de mensajes.

A pesar de estos problemas las participantes se vieron motivadas para que se active el BIM y se lance oficialmente a escala nacional para poder utilizarlo. Quienes estuvieron más dispuestas a utilizarlo fueron las más jóvenes, que a su vez, venden artesanías.

En los potenciales usuarios del BIM

El BIM se percibió como una herramienta que los ayuda a reducir los costos de transacción

13 Para identificar a las potenciales entrevistadas se recurrió a Cirila Cusihuamán y Fausta Chalcco, dos ex ahorristas de la Intervención 'Proyecto Corredor'.

asociados al envío de dinero ya sea a proveedores, clientes, o familiares. Debido al tiempo invertido y otras malas experiencias con el envío de dinero a través de conocidos y/o transporte informal, las participantes reconocen en el BIM una alternativa segura y rápida, bastante más cómoda tanto para ellas como para las personas que lo reciben (ver figura 2).

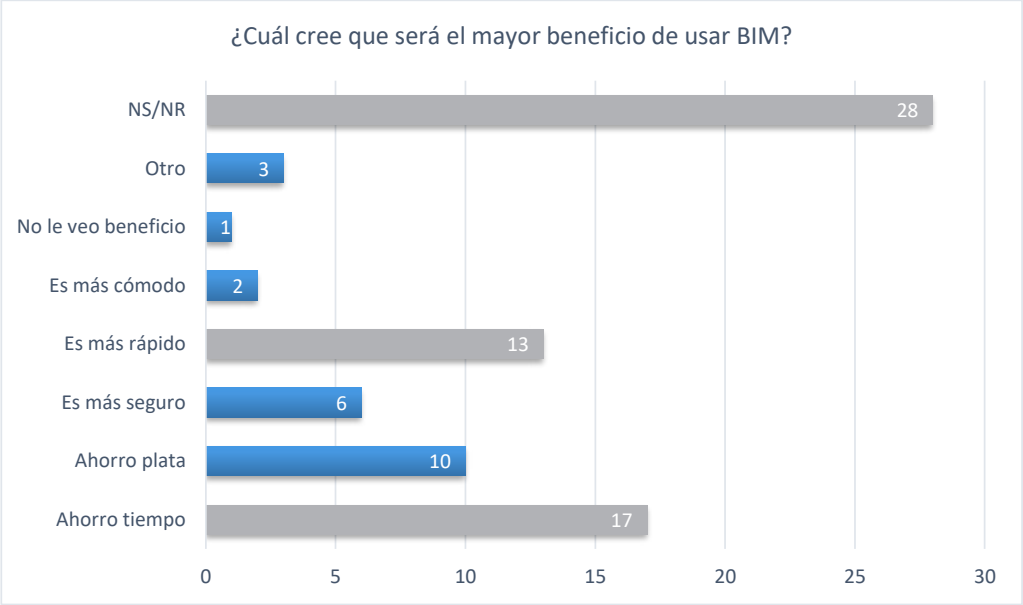
> "Nosotros jóvenes asimilamos rápido en cambio las señoras les da un poquito van a dificultar al utilizar el BIM entonces sería bueno que con una capacitación enseñándoles yo sé que ellas también y así poco a poco empecemos de a dos, de tres y así sucesivamente nos vamos jalando entre varias personas".
>
> Janeth, Andahuaylillas

> "Te facilita digamos un poco más, a la persona le facilita porque dice pagar servicios y todo, por el celular puedo pagar hasta la luz, ya no va a ser necesario a veces nos hacemos pagar corte, no porque no tengamos a veces tenemos dinero pero no hay tiempo por eso más fácil es, más fácil nos hace la vida".
>
> Janeth, Andahuaylillas

> "Es una alternativa, podemos aprender, ya no iríamos Cusco corriendo de Urubamba".
>
> Luisa, Chinchero

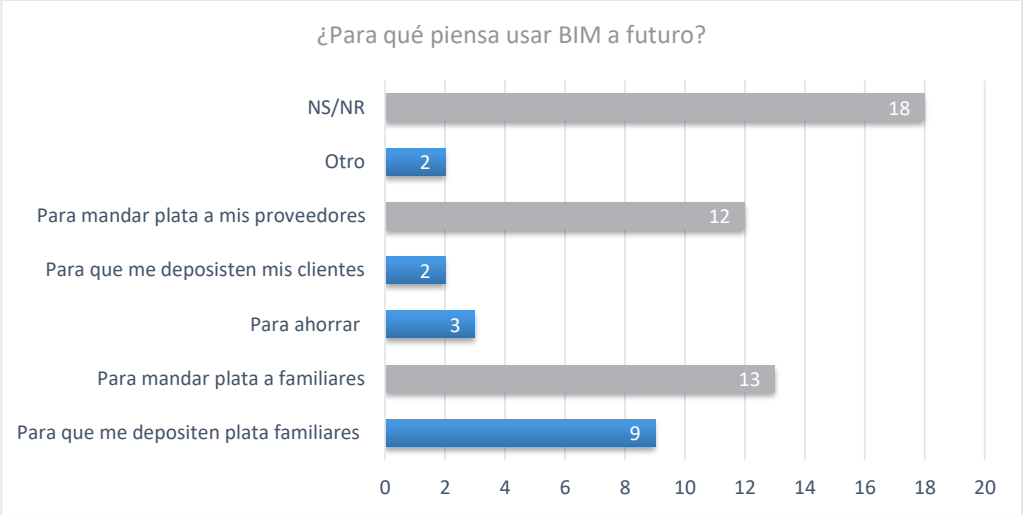
Sobre los potenciales usos que las participantes le darían al BIM, se destacan el envío de plata a familiares (también que les depositen a ellas plata familiares) y el pago a proveedores. En el momento no ven el BIM como un instrumento de ahorro ni como un canal para que le depositen dinero sus clientes.

Figura 2. Beneficios del BIM que identifican las participantes



Fuente: Encuesta a participantes
Elaboración propia

Figura 3. Usos potenciales que a futuro las participantes le darían al BIM



Fuente: Encuesta a participantes
Elaboración propia

Es importante en el proceso de capacitación reforzar el mensaje sobre la seguridad del canal y los ahorros que en dinero se tienen al usar el BIM.

3. Aprendizajes del piloto

En general el piloto permitió identificar algunos factores clave que deben tomarse en cuenta en este tipo de iniciativas que utilizan un servicio móvil innovador en población rural.

a. Respecto a los agentes corresponsales

Se debe asegurar la instalación de los agentes BIM en las zonas donde se despliegue, coordinando esta acción con las áreas comerciales de las instituciones financieras. Se hace necesario que:

– Se fortalezcan los aspectos relacionados con la calidad de la atención de las personas en los agentes BIM, para facilitar la utilización del mismo.

– Se mejore la señalización del BIM para hacerla más estándar. En todos los casos había diferencias significativas entre la señalética de algunas tiendas (más visibles y menos visibles), y respecto al manejo del BIM.

Es importante que los agentes corresponsales estén debidamente capacitados en el uso del BIM y que tengan disposición para aclarar todas las dudas de los usuarios del BIM. Luego del servicio de atención al cliente a través de la línea telefónica, los agentes son la segunda imagen que brinda información del BIM a los usuarios.

b. Respecto al taller de capacitación

Los talleres deben considerar una sección relacionada con el uso de celulares, tomando en cuenta la diversidad de modelos y de sistemas operativos que hay en la actualidad, para facilitar la dinámica relacionada al uso del BIM. Además esta acción reduciría la desconfianza relacionada a estafa. Muchos participantes de los talleres no sabían usar los mensajes de texto ni diferenciar cuando es un mensaje confiable y

cuál sería de un número de teléfono que quisiera estafarla.

Es importante enfatizar en el aspecto del cuidado de la clave secreta. Durante las dinámicas, muchas participantes mostraban sus claves públicamente, sin tomar en cuenta la relevancia que tienen estas para el cuidado de su dinero y prevención de robo.

c. Respecto a la utilización del servicio

El problema principal para poder generar un ecosistema para las transacciones con el uso del BIM, es el desconocimiento. En los distritos de Andahuaylillas y Chinchero ya se han realizado talleres y se puede realizar transacciones en los agentes corresponsales, sin embargo, en otras zonas de Cusco no existía ningún agente BIM, lo que genera desconfianza de la existencia del servicio.

Se pudo identificar que la edad de los proveedores es un problema importante al momento de querer explicarles el servicio BIM y los beneficios que traería. Se sugiere tomar en cuenta el perfil de los potenciales proveedores y vendedores usuarios del servicio para garantizar el uso del mismo.

A pesar de que en general el BIM se percibió como una herramienta que ayuda a reducir los costos de transacción asociados al envío de dinero ya sea a proveedores, clientes, o familiares, en el seguimiento posterior se hizo evidente que el no tener un ecosistema para el uso del BIM limitaba su uso por parte de las usuarias: muchas de ellas comentaron que podrían utilizarlo más adelante, cuando el servicio esté activo a escala nacional.

Esta publicación es posible gracias al apoyo de la Fundación Ford y
el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá – IDRC

El contenido del presente documento puede ser utilizado siempre y cuando se cite la fuente.