

Modelo PERÚ

La evolución en el camino a la inclusión financiera.



Los hitos destacables

2013

- › Ley de Dinero Electrónica para la Inclusión Financiera.
- › MOU entre bancos.
- › ASBANC invita a BN, FEPCMAC, ASOMIF.
- › Concurso para seleccionar la plataforma tecnológica.

2014

- › Creación de la Gerencia del Proyecto en ASBANC.
- › Firma del contrato con Ericsson.
- › Se decide formar una compañía.
- › Se inician coordinaciones con entidades diversas para la puesta en marcha de la operación: SBS, RENIEC, CLARO, MOVISTAR, OSIPTEL, BCR.
- › Se recibe soporte de entidades para el desarrollo de Modelo Perú (BTCA, etc.).

2015

- › Se crea Bim y su manual de marca.
- › Nace Pagos Digitales Peruanos – PDP.
- › Lanzamiento de la ENIF Estrategia nacional de inclusión financiera.
- › Plataforma en servicio en ambiente real.
- › Se inician los pilotos en Cusco y Los Olivos.
- › Se inicia el camino a la inclusión financiera.

La iniciativa y el contexto

En los últimos años, en un escenario de crecimiento económico destacable del Perú, el sistema financiero peruano ha obtenido importantes resultados en términos de acceso al sistema para los nuevos segmentos. Perú cuenta con un marco regulatorio del sistema financiero que favorece la creación de nuevas ofertas, nuevos canales o la innovación en los productos tradicionales, sobresale el escenario favorable para las micro finanzas. Se ha empezado a trabajar en propuestas de productos y canales financieros que atiendan a nuevos segmentos tradicionales no considerados como público objetivo de la oferta financiera.

En este contexto, en el 2013 se promulgó la Ley que regula el dinero electrónico como instrumento para la inclusión financiera.

Posteriormente la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs - SBS ha venido trabajando en diferentes Resoluciones que complementan las medidas para la implementación del dinero electrónico.

Algunas muestras de los avances generados a raíz de esta Legislación son: procesos más simples para las políticas de Conoce a tu cliente y de Prevención y lavado de activos; la creación de Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDs). Así, por ejemplo, entre el 2012 y el 2014 hubo 6 EEDs que iniciaron operaciones.

No obstante, sólo el 29.0% de los adultos peruanos¹ tiene una cuenta de ahorros en una IF, menor al promedio regional de 51% para Latinoamérica, y mucho menor al promedio mundial que asciende a 62% en el 2014². En el crédito, el Perú

se encuentra por encima del promedio regional y mundial, pero aún lejos de lo deseable: solo 11% de los adultos indica tener un crédito de una institución financiera formal en el 2014. No obstante ha habido mejoras importantes: el ratio crédito/PBI pasó de 16% a 35% entre el 2004 y el 2015; y el ratio depósitos/PBI de 21% a 31 % en el mismo periodo.

El número de puntos de atención (Oficinas, ATM y Corresponsales) por cada 100 mil habitantes adultos pasó de 13 a 150 entre el año 2000 y el 2013. En cuanto al número de distritos con presencia del sistema financiero privado se ha logrado llegar al 31% de distritos, y si se suman los puntos de atención de la banca pública se llega al 51% de los distritos. A pesar de la expansión, aún hay un porcentaje importante de distritos del país sin presencia de

puntos de atención y por lo tanto sin poder elegir entre diferentes ofertas financieras del sector privado. Estos distritos con una oferta limitada se concentran principalmente en las áreas rurales y de mayor pobreza.

Por otro lado, la gran penetración de mercado alcanzada por la telefonía móvil favorece el desarrollo de un canal masivo basado en el celular. A junio de 2014 se cuenta con más de 30.5 millones de líneas telefónicas en servicio a nivel nacional. Los departamentos que concentran el mayor tráfico y uso de telefonía móvil son: Lima (40,39%), La Libertad (5,38%), Arequipa (5,57%), Piura (4,82%), Puno (4,05%).

Asimismo, el interés desde el Gobierno por lograr la inclusión financiera de los peruanos se ve reflejado en la presentación de la Estrategia

1 www.datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/peru

2 www.worldbank.org/en/programs/globalindex/infographics/infographic-global-index-2014-financial-inclusion

Nacional de Educación Financiera ENIF el pasado mes de agosto, en donde se establecen metas, planes de acción y responsables para lograr que el acceso, el uso y la calidad de los servicios mejore en los próximos años. Por ejemplo, el plan de monitoreo señala que al 2021 el 100% de la población vivirá en distritos con presencia del sistema financiero, el 75% de los adultos tendrán al menos una cuenta en el sistema financiero, se multiplicarán por 5 los pagos electrónicos por habitante, y el porcentaje de medianas y pequeñas empresas con financiamiento se duplicará.

Sobre el desarrollo del dinero electrónico en el Mundo, se sabe que el caso que ha logrado la mayor cantidad de usuarios registrados es MPesa en Kenia. MPesa no es un modelo bancario, sino iniciado por una compañía de telecomunicaciones y aun cuando tuvo objetivos diferentes a los de Modelo Perú, permite rescatar lecciones sobre el desarrollo y gestión de un producto de dinero electrónico: (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. Es por ello que Modelo Perú ha desarrollado una propuesta de despliegue que integra diferentes líneas de trabajo para lograr la estabilidad del canal.

Un estudio realizado por Glenbrook Partners por encargo de Bill & Melinda Gates Foundation tomó información de los Sistema de Pagos Tradicionales. De ahí se destacan los siguientes puntos a considerar en la implementación de los proyectos de dinero electrónico: (i) Los programas de dispersión del gobierno son importante para impulsar la adopción y aprendizaje; (ii) Es importante considerar una terminología única; (iii) Es importante compartir data de fraudes para reforzar los filtros de control; y (iv) Los programas de educación financiera son aliados para apoyar la adopción. Modelo Perú ha analizado el aprendizaje obtenido de los diversos casos a nivel global y de las recomendaciones del equipo de Glenbrook.

Por otro lado, The Brookings Institution, una organización que realiza investigaciones que aporten al desarrollo de iniciativas innovadoras globales, ha incluido a Modelo Perú en su estudio llamado: The 2015 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report. En este estudio se evalúa el acceso y uso de los servicios financieros en 21 países con diferentes tipos de economía, geografía y sistema político. En este informe se reconoce a Modelo Perú como un ejemplo en donde el trabajo coordinado entre el Gobierno y el sector privado para promover una estructura de pagos digitales es un hecho clave para impulsar el acceso y uso de servicios financieros formales.



Modelo Perú: el proyecto que congrega a todo el sistema financiero del país

En el 2013 se firmó un MOU con el propósito de formalizar el compromiso de los miembros de Asociación de Bancos del Perú con esta iniciativa.

En ese momento se reflexionó sobre la importancia de la generación de un ecosistema de dinero electrónico que sea interoperable para clientes de diferentes bancos y/o empresas de telecomunicaciones. Por lo tanto, se decidió invitar a las otras entidades financieras que no pertenecen a ASBANC pero que son importantes para el desarrollo de un ecosistema de dinero electrónico. Así entonces se convocó a: El Banco de la Nación, la Asociación de Micro financieras ASOMIF y la Federación Peruana de Cajas Municipales FEPCMAC.

En abril del 2014 se creó la Gerencia de Dinero Electrónico en ASBANC, con el objetivo de liderar el proyecto para lograr la implementación del servicio que conduzca a la inclusión financiera. La implementación de esta gerencia marcó el inicio de la etapa ejecutiva de la iniciativa. Es así que a raíz de las diversas exposicio-

nes en audiencias locales e internacionales se denomina a esta iniciativa como Modelo Perú, resaltando el gran logro que es hacer un proyecto congregando a todo el sector financiero en un país donde hay 16 bancos y más de 30 entidades financieras entre bancarias y no bancarias, como: cajas municipales, rurales, financieras, Ed pymes. Todo ello sin contar a las entidades no reguladas.

En agosto de 2014 después de un proceso de selección que tomó varios meses y convocó a más de 20 compañías globales de tecnología, se firmó el contrato con Ericsson para el desarrollo de una plataforma tecnológica que de administre las billeteras electrónicas de los más de 8 emisores que se sumaron a esta iniciativa hasta ese momento y que pueda interactuar con las distintas empresas de telecomunicaciones que prestan servicio en el Perú.

La fundación de Bill and Melinda Gates está comprometida con la promoción de medios de pagos

digitales como alternativa de lucha contra la pobreza. En tal sentido, ha encargado a la reconocida consultora Glenbrook la realización de un estudio que ayude a determinar un modelo de gobernanza ideal para el óptimo desarrollo de las iniciativas de pagos digitales. Modelo Perú reunía muchos de los elementos que Glenbrook sugiere a una organización de este tipo. La experiencia con Glenbrook ha generado valiosos aportes al diseño final de gobernanza del modelo.

Otro aporte importante es el de Better Than Cash Alliance, que contribuye de manera permanente con asesorías en temas de tecnología, estrategia de producto y de la red de aceptación. Además permite que el proyecto se mantenga en contacto con diferentes foros globales relacionados a las finanzas digitales y pagos electrónicos.

En Julio del 2015 el Fondo Multilateral de Inversión FOMIN confirmó su colaboración con Modelo Perú para dar soporte a actividades de educa-

ción financiera y de desarrollo de ecosistemas. Las actividades educativas se enfocan principalmente en jóvenes, mujeres, comercios y agentes corresponsales, mientras que las actividades relacionadas al ecosistema se enfocan en otros sectores productivos en donde hay mecánicas de distribución y comercialización que usan el dinero en efectivo como único o principal medio de pago.

Este "Modelo Perú" tiene como meta lograr en 5 años llegar a 5 millones de usuarios y que al menos 2.1 millones de ellos usen activamente transacciones de dinero electrónico.

El proyecto contribuirá a la inclusión financiera en el Perú, a través del apoyo al desarrollo del ecosistema de pagos con dinero electrónico. Este canal permitirá incorporar en el sistema financiero formal a personas y pequeños negocios previamente excluidos.

Pagos Digitales Peruanos **PDP**

Pagos Digitales Peruanos – PDP es el nombre de la empresa que se ha constituido para implementar toda la operación de dinero electrónico diseñada por Modelo Perú y lograr la inclusión financiera. La distribución accionaria de PDP está diseñada para que la gobernabilidad de la compañía se mantenga siempre a favor de la inclusión financiera.

La distribución de acciones de PDP es de la siguiente manera:

51% ¹ accionista, CEFI, entidad sin fines de lucro que vela por la Educación e Inclusión Financiera

49% ²⁰ accionistas, emisores de dinero electrónico

100% Inclusión financiera

CEFI fue creado en el año 2012 por ASBANC y el proyecto está directamente relacionado con la misión de CEFI en la medida en que promoverá la inclusión financiera a partir del desarrollo de un nuevo canal transaccional usando dinero electrónico. CEFI tiene el 51% de las acciones de PDP mientras que las demás 20 entidades accionistas tienen el 2.45% de acciones de manera equitativa. PDP podrá recibir nuevos accionistas en una siguiente etapa.

PDP está a cargo del desarrollo de la plataforma de dinero electrónico y brindará servicios a los emisores de dinero electrónico y a sus usuarios. Será la responsable en primer lugar, de desarrollar todas las actividades para el desarrollo del ecosistema del dinero electrónico en el país y lograr la integración de diferentes actores. Esta entidad será además el interlocutor con las entidades del sector público y privado para el desarrollo conjunto de actividades a favor de una mayor inclusión financiera. PDP operará durante los primeros años sobre la base de un esquema de recuperación de costos hasta lograr la sostenibilidad financiera (de acuerdo a los supuestos en el año 4).

En resumen, para implementar Modelo Perú, se crea una nueva empresa Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP) que busca favorecer procesos masivos de inclusión financiera.

La plataforma tecnológica y los procesos operativos

En Agosto del 2014 se firmó el contrato con Ericsson para ser el socio tecnológico responsable de desarrollar la plataforma de dinero electrónico, un año después y con el esfuerzo liderado por el equipo de Modelo Perú, la plataforma ha sido implementada y nueve emisores están completamente integrados y también dos de las cuatro empresas de telefonía que operan en el país.

La implementación de esta plataforma ha sido un esfuerzo destacable considerando el tiempo y la calidad de la implementación. Se han cumplido con los estándares de certificación requeridos por las diferentes entidades financieras y de telecomunicaciones y como resultado de ello se tiene hoy una de las pocas plataformas en el mundo que pueden realizar operaciones vía USSD entre diferentes compañías de telecomunicaciones y permitiendo que la experiencia del usuario sea ágil y confortable.

La plataforma de servicio

PDP ha implementado un centro de atención al cliente para ser el primer nivel de atención de los usuarios de Bim. Este Contact Center brindará un servicio estandarizado para los usuarios de todas las entidades financieras y gestionará la atención de casos especiales. Los usuarios de Bim tendrán acceso a un número telefónico, de manera gratuita y podrá acceder desde cualquier ciudad del país y desde un teléfono celular o fijo.

El público objetivo y en quienes se representa

La población prioritaria a atender es la población sin acceso al sistema financiero (no bancarizados y sub bancarizados), que son más de 10 millones de personas en la siguiente situación: el 76% se concentra en los 3 quintiles de ingresos más bajos, el 97% tiene secundaria o menor, y comprende a las personas que hoy reciben algún tipo de subsidio del Estado (Juntos, Becas 18, FISE, Cunamas). Muchos de ellos residen

en uno de los 891 distritos que no tienen ningún punto físico de acceso a un servicio financiero formal.

Los usuarios potenciales de este proyecto serán: (i) personas naturales cuyos ingresos mensuales ascienden hasta S/. 2,000 , (ii) personas y negocios que utilizan efectivo para sus transacciones, negocios informales y actividades económicas en los distritos con presencia limitada o sin

servicios financieros (891 distritos), (iii) usuarios de programas sociales; y (iv) servicios pagados a través del sistema financiero pero que enfrentan altos costos de transacción para el acceso a sus pagos.

Otro público importante del proyecto son las pequeñas empresas de comercio minorista y los trabajadores informales (sobre todo los trabajadores independientes que

desempeñan oficios o prestan servicios por cuenta propia). Estas empresas manejan sus operaciones de compra y venta en efectivo principalmente. Dado que el nivel de penetración de POS en los comercios es muy bajo, el dinero electrónico representa una oportunidad para reducir sus riesgos y costos de manejo de efectivo y mejorar sus tiempos de conciliación, ayudando al crecimiento de sus negocios.

El perfil de nuestros clientes



Estas personas son luchadoras a tiempo completo. Son quienes deben hacer muchas cosas a la vez para lograr sus sueños y sin embargo tienen muchas dificultades en su camino. Uno de los elementos más valiosos en su vida es el tiempo, el tiempo adicional que desearían tener para hacer crecer sus pequeños negocios, para hacer cosas que no hacen hoy o simplemente para dedicarse ellos mismos.

Son luchadores a tiempo completo que encontrarán en Bim al mejor aliado para ganar sus batallas diarias, cuando batallan con la falta de sencillo o cuando deben ir hasta determinado lugar para mandar o recoger dinero como parte de su negocio. Para ellos nace Bim, para darles herramientas que los ayuden a ganar sus batallas diarias.

La mayoría son independientes y tienen sus propios negocios, a veces uno o más de uno y la informalidad es una característica casi natural. Los procesos de formalización poco flexibles y el desconocimiento de: los diferentes regímenes tributarios, los canales virtuales descentralizados y de las ventajas de la formalización son algunos de los motivos que hacen que permanezcan en la informalidad.



Oferta

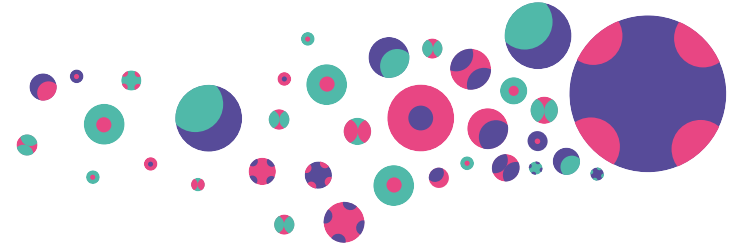
Bim es una billetera electrónica que permite poner plata, mandar plata a otro Bim, sacar plata o hacer una recarga de celular, en la primera etapa. En la siguiente etapa Bim desarrollará una red de aceptación diversificada para que los usuarios puedan comprar en establecimientos, en tiendas virtuales, en taxis, o pagar diferentes servicios asociados a Bim.

Bim contribuye a mejoras diversos aspectos de las vidas de los clientes a través de: (i) la reducción del riesgo relacionado con el manejo de efectivo; (ii) la reducción del costo del transporte del dinero en efectivo, (iii) el costo de oportunidad que hoy asumen las personas que dejan de hacer diligencias importantes de su día porque tienen que ir a recoger o dejar dinero y (iv) la generación de un registro de los flujos de dinero, basado en las transacciones electrónicas, que finalmente mejorarán también su acceso al crédito.

Los pequeños, medianos y grandes negocios que integren a Bim dentro de sus medios de pago, encontrarán la eficiencia operativa ya que se disiparán todos los costos del manejo del efectivo como son: tener a una persona contando el dinero, el riesgo de los billetes y monedas falsas, la falta de sencillo, entre otros. Esto, a través de su contribución a la inclusión financiera de personas de bajos ingresos.

Con respecto al sector privado, el proyecto contribuirá con la formalización de los pequeños negocios que forman parte de las cadenas de distribución de diversas industrias. La cadena de distribución de diferentes sectores tiene en el uso de Bim una oportunidad de generar eficiencia operativa ya que sus procesos de recaudación se agilizarán, para ello es necesario hacer un despliegue táctico estratégico en cada uno de los niveles de estas cadenas.





Los Agentes Corresponsales y las redes de Aceptación de Bim

La red de agentes en los que se convertirá y reconvertirá el dinero electrónico está compuesta por las redes de agentes corresponsales de las diferentes entidades financieras, de tal modo que los usuarios que tienen una cuenta de dinero electrónico puedan experimentar la interoperabilidad al usar cualquiera de los agentes que conforman la red de atención de Bim, sin importar si el agente bancario pertenece o no a la misma entidad que el titular de la cuenta de dinero electrónico.

La Marca y su comunicación

El proceso de creación de una marca común ha sido una experiencia enriquecedora para el proyecto ya que se ha investigado de manera minuciosa cuáles son esos atributos del servicio más valorados por el público objetivo, así como cuál es la manera adecuada de transmitirlos. Bim es un término ágil, fácil de recordar, con sonido lúdico y que permite construir muchas connotaciones positivas alrededor de él como por ejemplo: ¡Tengo que enviar una platita y Bim ya está! ¡Te mando un Bim ahorita! ¡Te pago en un Bim!.



Próximos Retos

PDP tiene la misión de romper las barreras de acceso al sistema financiero y para ello desarrollará su ecosistema de pagos digital funcional, útil y conveniente para todos sus actores. El reto es establecer el canal, lograr usuarios satisfechos que realizan transacciones desde du Bim en lugar de usar efectivo. A partir de esta experiencia, el acceso a los productos y servicios financieros será más cercano y el reto del sector es desarrollar una oferta adecuada para este segmento y que incluya el dinero electrónico como medio de operación.



Calle Uno Oeste 031, Urb. Córpac,
Lima 27, Perú

www.pagosdigitalesperuanos.pe
www.mibim.pe
