

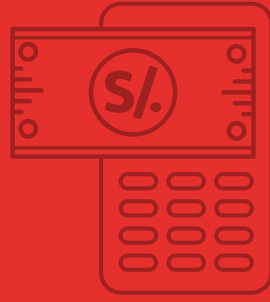
CASO ESTUDIO

LAS CAJAS MUNICIPALES Y EL DINERO ELECTRÓNICO: USO DE BIM

Mayo 2016



CASO ESTUDIO



LAS CAJAS MUNICIPALES Y EL DINERO ELECTRÓNICO: USO DE BIM



RESUMEN EJECUTIVO

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), como parte de su misión de apoyar el desarrollo del Sistema de Cajas Municipales en el Perú (Sistema CMAC), facilitó la participación corporativa de cinco CMAC Arequipa, Ica, Maynas, Piura y Tacna en el proyecto de Dinero Electrónico Modelo Perú¹. La FEPCMAC contó con un programa de asistencia técnica *The Better than Cash*², con base en las Naciones Unidas a la cual accedió por ser parte del Instituto Mundial de Microfinanzas (WSBI, por sus siglas en inglés).

La iniciativa Modelo Perú ha permitido la creación de la empresa Pagos Digitales Peruanos S.A.C. propietaria de la billetera electrónica que lleva el nombre comercial de BIM. La FEPCMAC es accionista de dicha empresa en representación de las cinco CMAC.

El proyecto corporativo se inició en marzo del 2015, cuando las CMAC participantes firmaron corporativamente un convenio con la FEPCMAC para implementar el proyecto bajo la modalidad de que la velocidad del proyecto sería la velocidad de la CMAC más rápida. Dos de las CMAC participantes ya están en producción con clientes (5 de mayo de 2016) y próximamente lo harán las otras CMAC.

Con fondos de la asistencia técnica, se realizó un estudio de mercado que evaluó el nivel de aceptación del dinero electrónico como medio de pago digital en las zonas rurales de influencia de las CMAC participantes. Asimismo, este estudio permitió identificar atributos para la estrategia de negocios sobre cómo ofrecer a los comercios el servicio de dinero electrónico; es decir, apoyó el diseño del proceso de capacitación para los nuevos agentes de dinero electrónico (Agente BIM). Además, se ejecutaron consultorías especializadas para la definición de la estrategia comercial y ejecución de procedimientos a nivel corporativo sobre temas técnicos y operativos relacionados al servicio.

En términos generales, se espera que, como resultado del nuevo servicio, el uso de dinero electrónico solucione muchos de los problemas con los que emprendedores de zonas rurales lidian día a día, por ejemplo, la distancia y las pocas vías de acceso que dificultan el pago a sus proveedores. El estudio identificó un gran interés para su uso por parte de los usuarios objetivo. Sin embargo, se determinó también que la escalabilidad será un esfuerzo de largo plazo, pues existe un alto nivel de desconfianza sobre las comisiones que aplicarán las instituciones financieras.

Finalmente, se identificó que se deberá realizar un arduo trabajo de campo para incrementar más puntos de atención (Agentes BIM) en las zonas rurales del país, lo que ya es parte de la estrategia y modelo de negocios del Sistema CMAC en el objetivo de inclusión financiera en zonas rurales. A la fecha, Pagos Digitales Peruanos ya brinda las primeras operaciones de dinero electrónico.

¹ Modelo Perú es una iniciativa del sistema financiero peruano para promover la inclusión financiera, se espera acercar a las personas excluidas financieramente y lograr el desarrollo de un ecosistema de pagos electrónicos.

² La Alianza *Better Than Cash* es una asociación de gobiernos, empresas, y organizaciones internacionales que acelera la transición de pagos en efectivo a pagos digitales a fin de contribuir a la reducción de la pobreza e impulsar el crecimiento inclusivo.

ESTUDIO DE MERCADO



Con el objetivo de evaluar el nivel de aceptación del dinero electrónico como medio de pago digital en las zonas rurales de influencia del Sistema CMAC se encargó un estudio de mercado especializado, incluyendo la identificación de atributos que deberían ser considerados en la estrategia de negocios de cómo ofrecer a los comercios el servicio de dinero electrónico como medio de pago digital.

Los resultados del estudio revelan que, a pesar que existe dificultad para entender el concepto de dinero electrónico, existe entusiasmo para probarlo y que los atributos para diferenciar sus beneficios son la conveniencia (ahorro de tiempo, eliminación de colas y traslados a las agencias), y

la seguridad (minimiza el riesgo de robo al no usarse efectivo, también evita la falsificación de billetes y el riesgo de recibir billetes falsos).

Sin perjuicio de lo anterior, estos beneficios también fueron identificados en los estudios de experiencia de usuarios y de mercado para la solución de banca móvil que operan las CMAC desde el 2013 que utiliza la misma tecnología USSD de la billetera electrónica.

Asimismo, se determinó que de las transacciones que se brindan con dinero electrónico, las que tienen mayor comprensión por parte de los usuarios son las transferencias para el envío de dinero, principalmente porque su proceso es muy similar a la operación de recarga de celulares. A nivel de ventaja funcional, la más importante es que puede realizarse transacciones con cualquier tipo de celular (gama alta o baja). A nivel social, el ahorro del costo del transporte fue un buen atributo, debido a que el cliente no tiene que trasladarse a una agencia.

Por otro lado, el estudio determinó también que existe el temor por parte del usuario de no tener a quien recurrir en caso hubiera problemas con una transacción no satisfactoria o no realizada. Por ello, el servicio de atención al cliente de Pagos Digitales Peruanos, como primer punto de contacto con el cliente será un factor clave de éxito.

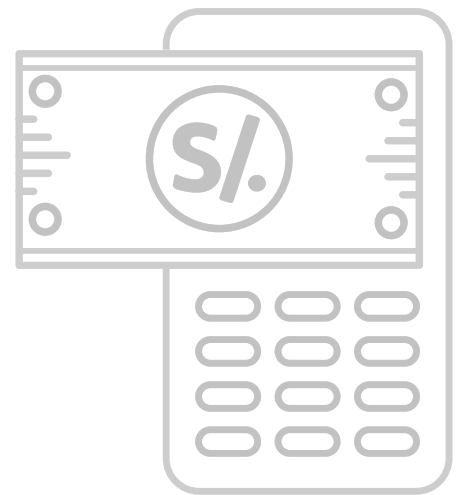
El estudio de mercado fué realizado en cinco ciudades considerando la participación de pequeños comercios (bodegas) ubicados en Caylloma, Islay, Camaná, Chincha, Pisco, Nasca, San Juan Bautista, Belén, Sullana, Paita, Talara, Jorge Basadre y Tarata. La muestra incluyó como requisito que estos comercios no tengan acceso directo al sistema financiero tradicional (físico), para conocer de manera más cercana los mecanismos necesarios para la comprensión y la difusión del uso dinero electrónico.

APOYO DE CONSULTORES ESPECIALIZADOS

La asistencia técnica permitió contratar consultores locales con experiencia internacional para apoyar el proceso técnico (manual de operaciones interno del servicio de dinero electrónico, matriz de riesgos funcionales, técnicos y operativos, definición de lineamientos para la comunicación entre las CMAC y Pagos Digitales Peruanos S.A.C.), y el proceso de gestión comercial del servicio como parte de una estrategia de inclusión financiera. Es así que, a través de la coordinación con la FEPCMAC, también se realizó el Caso de Negocio base de cada Caja Municipal para el análisis de rentabilidad del servicio y la evaluación de costo/beneficio relacionada, la misma que cada CMAC adaptó a su estrategia de negocios. En líneas generales, el apoyo de consultores especializados ha permitido ser más eficientes en el proceso de implementación del servicio al generar documentación base que luego ha sido adaptada por cada CMAC.

ACCESO A TARIFAS CORPORATIVAS

El proyecto corporativo de dinero electrónico ha permitido a las CMAC participantes el acceso a tarifas corporativas con proveedores relacionados al servicio, tales como Unibanca, (la empresa encargada de la comunicación entre las cinco CMAC y Pagos Digitales Peruanos S.A.C.) También es destacable la negociación corporativa con la empresa La Fiduciaria, encargada de la administración del fideicomiso que respaldará el flujo de dinero electrónico en poder de los usuarios de las billeteras cuyo emisor sea una de las CMAC que participan en el proyecto corporativo.



SINERGIAS EN EL APRENDIZAJE

Al igual que en otros proyectos corporativos que ejecuta la FEPCMAC, se reconoce como activo más valioso a las sinergias generadas entre las CMAC participantes en la curva de aprendizaje sobre la operatividad del servicio (temas operativos, contables, de compensación con otros emisores, proceso de autorización con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP). Dichas sinergias han logrado implementar un servicio que se espera sea disruptivo en el proceso de inclusión financiera en las zonas rurales.

PRÓXIMOS PASOS

Esfuerzo constante de capacitación

Se requiere un esfuerzo permanente de capacitación para el servicio de dinero electrónico debido al temor (existente en los potenciales usuarios) de que el canal no sea seguro y porque el dinero electrónico involucra tener nuevos lineamientos financieros para los usuarios, entre ellos el de tener límites (con un saldo promedio de S/.2.000 y un monto máximo de transacción de S/.999).

Dicha capacitación debería centrarse en resolver el entendimiento de la operatividad del dinero electrónico y en dar a conocer las ventajas del servicio, principalmente sobre su uso como medio de pago.

Establecer metas comerciales para la afiliación de billeteras de dinero electrónico BIM

Se deben fijar metas comerciales para la afiliación a las billeteras de dinero electrónico e incentivar al personal de las CMAC a promover su uso, esto será clave para expandir el servicio.



ANEXO:

Principales hallazgos del estudio de mercado

Objetivos específicos

- ▶ Evaluar el nivel de entendimiento del dinero electrónico en zonas rurales.
- ▶ Entender la reacción ante el concepto de dinero electrónico como medio de pago digital.
- ▶ Detectar atributos diferenciales que favorezcan la introducción del dinero electrónico a nivel de negocios y que puedan aplicarse en el diseño de la estrategia de marketing.
- ▶ Describir las características de los negocios sus fuentes de ingresos y los gastos que asumen.
- ▶ Conocer la percepción, las ventajas y desventajas de los medios de pago electrónicos a nivel funcional y social.
- ▶ Evaluar el nivel de predisposición al uso del dinero electrónico.

Metodología

Método:
Cualitativo

Muestra:
Se desarrollaron 75 entrevistas distribuidas de la siguiente manera:

Técnica:
Entrevista en profundidad

CIUDAD	MUESTRA	CONDICIÓN
Arequipa	15	Dueños de pequeños negocios en zonas rurales, mayores de edad, que no operen con entidades financieras para su negocio y que posean como mínimo un teléfono celular. Se está considerando por lo menos tres zonas por cada ciudad para contar dispersión de opiniones y se selecciona a los participantes por contacto.
Ica	15	
Iquitos	15	
Piura	15	
Tacna	15	

Proceso de evaluación del concepto de dinero electrónico

PASO 1

Abre tu **BILLETERA DE DINERO ELECTRÓNICO** desde tu celular en tu Caja Municipal.

PASO 2

Listo!

- ▶ Por ejemplo puedes mandar y hacer recargas de celular de cualquier operador.
- ▶ Podrás recibir o enviar dinero de forma inmediata.
- ▶ Después de cada operación recibirás un SMS de confirmación.

PASO 3

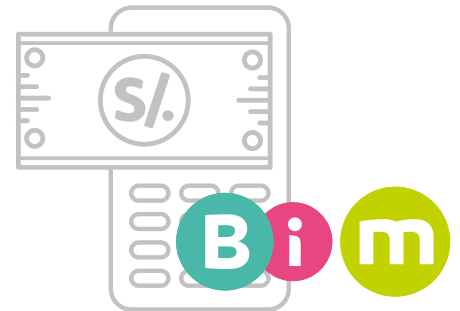
Podrás consultar tus saldos y movimientos de tu **BILLETERA DE DINERO ELECTRÓNICO** en cualquier momento.

No es necesario que tengas internet o minutos en tu celular sea pre pago o post pago.

PASO 4

Lo más importante, no tendrás que ir a una agencia para realizar tus operaciones.

¡Ahorrarás mucho dinero del costo del transporte en el traslado!



"Sin trasladarte ni perder tiempo realizas tus operaciones".



Podrás recargar en agentes corresponsales y agencias de tu Caja Municipal tu **BILLETERA DE DINERO ELECTRÓNICO** y de cualquier otro emisor.

Fuente: FEPCMAC

Principales atributos identificados para la estrategia comercial

Comodidad Seguridad



Pese a que el concepto propuesto generó cierta dificultad para su comprensión por lo que había frecuentemente relectura del mismo. La mayoría de los entrevistados recibió la propuesta con ENTUSIASMO, encontrando dos grandes beneficios :

- ▶ **COMODIDAD:** Ahorro de tiempo, no se necesita hacer colas o trasladarse a las agencias, etc.
- ▶ **SEGURIDAD:** No se carga efectivo que pueda ser robado, no se recibe billetes falsos, no se corre el riesgo de que "marcas" delaten sus retiros, etc.



Preocupaciones identificadas

¿De dónde sale el dinero para realizar las transacciones de mi billetera de dinero electrónico?

¿Quién va a administrar mi dinero electrónico?

¿Qué pasa si me equivoco y me confirman la transacción?

¿A quién le reclamo si no se realiza la transacción?

¿A quién le reclamo si me roban el celular?

CMAC

Ventajas identificadas

Ventajas funcionales

- ▶ **Sustituto del dinero físico (efectivo).** Se entiende que se podrán realizar compras en establecimientos, y también se podrá cambiar dinero físico por electrónico.
- ▶ **Amplía la oportunidad de negocio.** No solo se puede realizar pagos de servicios sino que también se puede pagos de proveedores.
- ▶ **Funciona con cualquier tipo de teléfono celular.** La mecánica de transacción es, aparentemente, fácil. No obstante, eso no quita los miedos arraigados, por ejemplo: robo del celular.
- ▶ **Ahorro de tiempo** debido a que ya no existe necesidad de ir a una agencia a realizar transacciones.

Testimonios:

“Ya no tendría que viajar a la ciudad cada vez que quiera pagar”.

Dueño de negocio de Iquitos.

“Es más rentable porque ahorras tiempo y evitas ir al banco”.

Dueño de negocio de Tacna.

Ventajas emocionales

- ▶ **Mayor seguridad para los negocios.** Sienten que, al manejar menos dinero físico, la probabilidad de robos a los clientes y los proveedores que vienen a dejarles mercaderías se reducirá.
- ▶ **Comunidad con menos violencia.** Muy relacionado con la reducción de robos: al utilizar menos dinero físico, se vuelve su negocio menos atractivo para los asaltos.

Testimonio:

“Al no tener dinero en la mano ya no te lo podrían robar”.

Dueño de negocio de Ica.

Desventajas identificadas

Desventajas funcionales

- ▶ **Sistema lento.** Algunos han tenido problemas con la lentitud de las recargas virtuales de minutos en teléfonos celulares y temen que el servicio de dinero electrónico al operar con un sistema similar, las operaciones sean igual de lentas.

Testimonio:

“Acá no es buena la señal. No se podrían hacer las transacciones”,
Dueño de negocio de Iquitos.

Desventajas emocionales

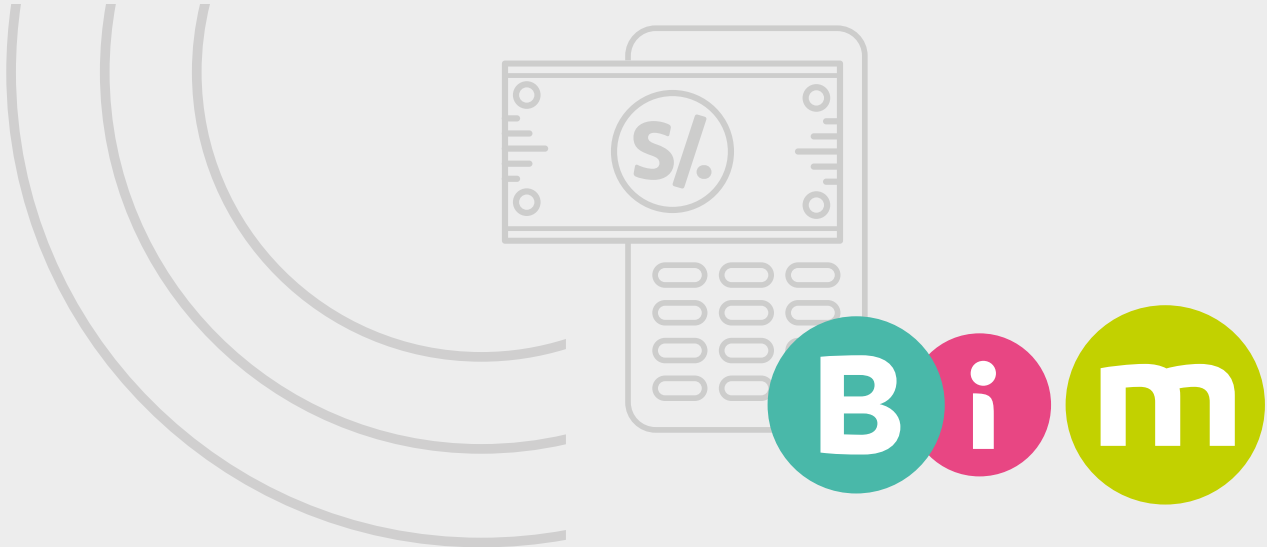
- ▶ **No se quiere depender del celular.** Hay temor de que al perder el teléfono se pierda también el registro de las transacciones realizadas.
- ▶ **Sensación de que no todos quieran usar el servicio de dinero electrónico.** Ello debido al poco conocimiento y uso de tecnología en ciertos clientes, quienes tienen más confianza cuando realizan transacciones de manera personal o física.
- ▶ **Temor a que no haya a quién acudir en caso de problemas.** Esto les despierta preguntas como: ¿Quién se hará responsable en caso de que hubiese problemas con las transacciones?

Testimonios:

“Si te roban el celular queda abierta la cuenta y pueden hacer un retiro”.
Dueño de negocio de Arequipa.

“La desventaja es que muchas personas no se actualicen. No se tendría el mismo sistema para todos”.
Dueño de negocio de Arequipa.

PRINCIPALES MENSAJES DEL ESTUDIO



- Entre los comerciantes microempresarios de zonas rurales, el término **dinero electrónico**, en espontáneo, es difícil de entender y suelen relacionarlo con compras por internet. En asistido, mejora el entendimiento del servicio, pero la comprensión sigue siendo baja (probablemente por el menor nivel educativo alcanzado por la población del estudio). Hay pasos que, pese a haber sido leídos por los usuarios, siguen siendo poco comprendido.
- Se recibe con entusiasmo el servicio, especialmente por los beneficios de ahorro de tiempo y el dinero que implica trasladarse a las agencias para realizar transacciones. Además, se genera un beneficio emocional de "seguridad" pues se percibe que al usar menos dinero físico, la tasa de robos será menor.
- El concepto **dinero electrónico** ha generado muchas interrogantes y dudas, pero no por el servicio en sí, sino por todo lo que involucra la parte previa (el inicio del proceso: afiliación al servicio) y la posterior al uso del servicio, es decir: ¿Quiénes se hacen responsables en caso de que hubieran problemas o reclamos con las transacciones?
- El servicio no va a disminuir en el corto plazo las percepciones negativas sobre las entidades financieras. El temor sobre las comisiones e intereses excesivos que cobran los bancos está muy arraigado.

Información de contacto

FEDERACIÓN PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO (FPCMAC)
Calle Conde de Chinchón No 918, Lima 27, Perú. T +51 (1) 222 4002.
Contacto : Ana Lucía Pinto - apinto@fpcmac.org.pe
www.fpcmac.org.pe