

Serie: Líderes Destacados de la Inclusión Financiera



Citi Microfinance



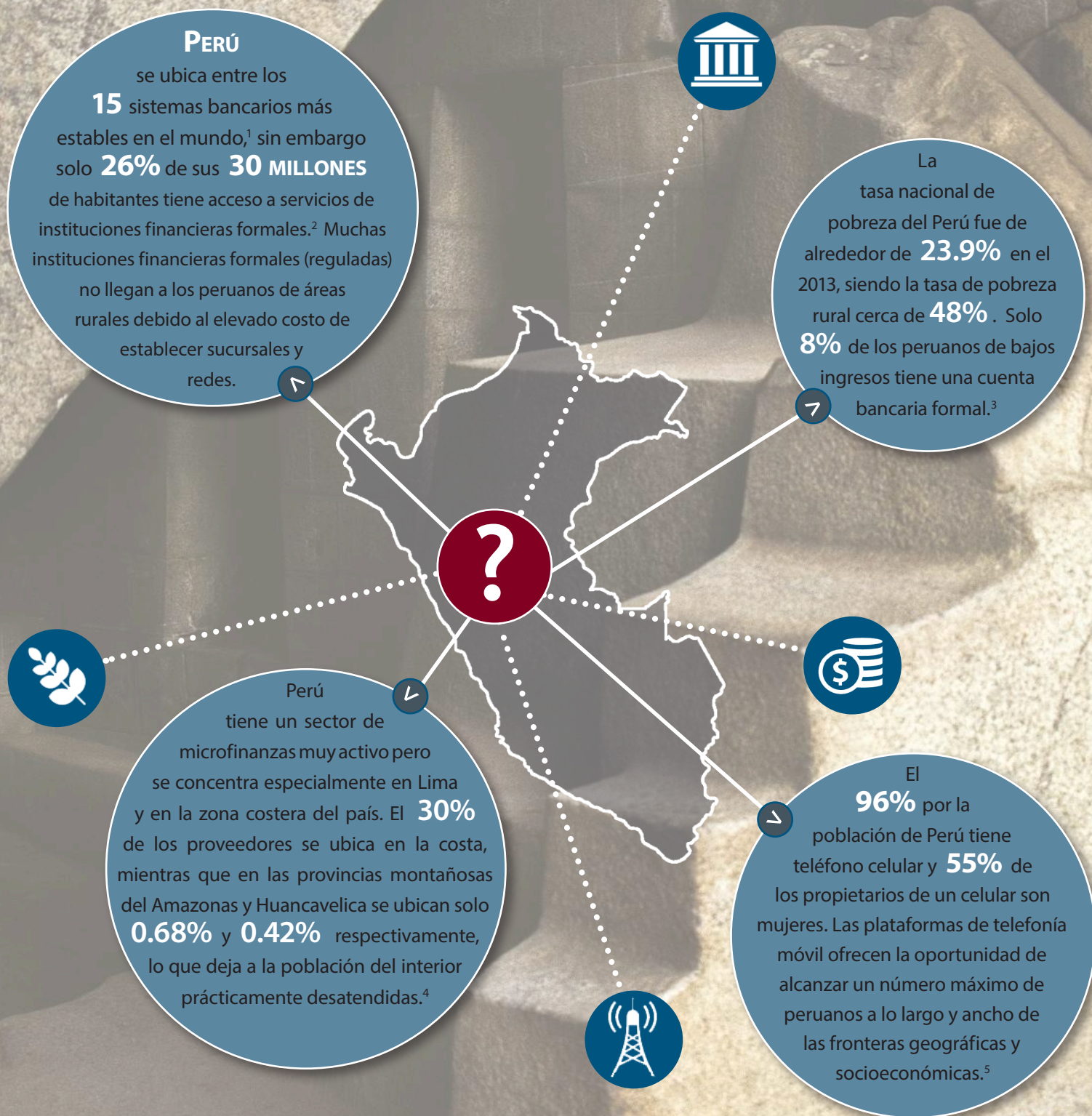
EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DINERO ELECTRÓNICO EN PERÚ

Alcance de clientes sin acceso a servicios bancarios y avance de la inclusión financiera



Perú es el primer país de Latinoamérica que pone en vigor una ley de dinero electrónico, permitiendo el desarrollo y ampliación de servicios financieros electrónicos móviles para la población rural de bajos recursos. La legislación peruana es innovadora y se distingue por permitir que tanto los bancos tradicionales como las instituciones financieras no bancarias funcionen como emisoras de dinero electrónico. La ASOMIF de Perú (la asociación de instituciones financieras no bancarias reguladas de Perú) va a la vanguardia en el proceso de implementación en el sector de microfinanzas, asegurándose así que las necesidades y perspectivas de sus miembros y de sus clientes sean contempladas en el lanzamiento de la legislación. Se espera que 1 millón de peruanos tendrán una cartera electrónica durante el primer año de ejecución, con un adicional de 4 millones servido después de 5 años. Como resultado, la expansión de los servicios de dinero electrónico tiene el potencial de mejorar de manera significativa la inclusión financiera en el Perú.

Los argumentos y el contexto: ¿Por qué dinero electrónico en el Perú?



1. World Economic Forum. (2012). *The Financial Development Report 2012*. Recuperado de http://www3.weforum.org/docs/WEF_FinancialDevelopmentReport_2012.pdf

2. World Bank. (2014). *Financial Inclusion Data: Peru*. [Datos]. Recuperado de <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/peru>

3. Ibid; World Bank. (2014). *Peru*. [Datos]. Recuperado de <http://data.worldbank.org/country/peru>

4. Afi Fundación. (2011). *Servicios financieros móviles para instituciones microfinancieras en Perú*. Recuperado de http://www.fundacionafi.org/afi/libre/PDFS/FundacionAfi/SFM_PERU_ASOMIF.pdf; SBS. (June 2013). *Perú: Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones*. Recuperado de <https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2013/Junio/CIIF-0001-jn2013.PDF>

5. Inter-American Development Bank. (2014). *PE-M1085: Rural Micro-Savings Accounts Using Mobile Phones and Cards*. Recuperado de <http://www.iadb.org/en/projects/project-description-title,1303.html?id=PE-M1085>

En enero del 2013 el Congreso del Perú aprobó la Ley del Dinero Electrónico (ley número 29985). La legislación creó una clase de empresas conocidas como Empresa Emisora de Dinero Electrónico (EEDE), la cual puede emitir y recibir dinero electrónico sin necesidad de ofrecer todo el conjunto de productos y servicios financieros. Los bancos y las instituciones financieras no bancarias no reguladas también pueden emitir dinero electrónico, crear sus propias redes de agentes y utilizar las redes actuales de sus competidores y de los demás bancos. Para asegurar la integridad de sistemas electrónicos, productos y servicios, la ley impone que el dinero electrónico solo pueda ser emitido por entidades supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones (SBS). En el Perú la totalidad de proveedores de microfinanzas son regulados por la SBS, con la excepción de las cooperativas y ONG, lo cual implica que el sector microfinanciero puede desempeñar un papel protagónico en la utilización del dinero electrónico como herramienta de inclusión financiera.

La SBS ha asumido un papel proactivo en el desarrollo y la implementación de la ley del dinero electrónico, pues reconoce que consultar y coordinar a las diferentes partes interesadas es de importancia fundamental para el éxito y sostenibilidad de la iniciativa. SBS ha fomentado un diálogo de coordinación y regulación entre el Ministerio de Economía y Finanzas, las agencias de telecomunicaciones, el Banco Central de Reserva del Perú, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y otras partes clave.⁶ La coordinación entre grupos es posible gracias al Comité de Dinero Electrónico, cuya participación es dirigida y facilitada por un asesor experto contratado con fondos de la Asociación Bancaria. El comité lo conforma un alto directivo de cada categoría de las empresas tecnológicas, bancos comerciales, empresas de telecomunicaciones (telcos) y de microfinanzas. El director ejecutivo de la ASOMIF Perú (Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú) es el representante de microfinanzas en el comité.

“E-Money” y “E-Wallet” a Primer Vista



“E-money” o dinero electrónico es un valor monetario almacenado de manera electrónica y que circula en una plataforma virtual. Para utilizar e-money el usuario no necesita abrir una cuenta bancaria formal. Además, puede convertirse en dinero efectivo en cualquier momento.



Un dispositivo electrónico, como un teléfono celular, se convierte en una cartera electrónica o “e-wallet” cuando se le deposita e-money, tal como se hace con las tarjetas telefónicas de prepago. Después de abonar e-money a la e-wallet móvil, los usuarios pueden transferir el dinero a otros usuarios de celulares, comprar tiempo aire o pagar servicios – con tan solo enviar un mensaje de texto.

Cómo se funciona el dinero electrónico⁷



6. Prochaska, Klaus. (05 de marzo 2014). *Peru leads the way to new approach for digital financial services to promote financial inclusion in Latin America*. Recuperado de <http://www.afi-global.org/blog/2014/03/05/peru-leads-way-new-approach-digital-financial-services-promote-financial-inclusion>

7. BBVAResearch. (agosto de 2013). *The potential of mobile banking in Peru as a mechanism for financial inclusion*. [Documento de trabajo]. Recuperado de https://www.bbvarresearch.com/wp-content/uploads/migrados/WP_1325_tcm348-399485.pdf

La adopción del dinero electrónico: Retos para las asociaciones de microfinanzas

La Alliance for Financial Inclusion (AFI) llevó a cabo un estudio que consideró la capacidad del sector microfinanciero peruano para dar servicios de dinero electrónico a los clientes, con apoyo de la AECID (España) y en colaboración con la ASOMIF. Esta evaluación, que involucró una estrecha colaboración con tres miembros de la ASOMIF en representación de todos sus afiliados, reveló que la mayoría de las instituciones financieras no bancarias del Perú carecen del tamaño y la capacidad para ofrecer de manera sostenible servicios de dinero electrónico a sus clientes de microfinanza. Entre los retos más importantes están⁸:



Tecnología

- » Las IMF tienen poca o nula capacidad de gestión en tiempo real. Sus principales sistemas bancarios aún no pueden integrarse con plataformas de dinero electrónico de terceros.
- » Las IMF necesitan desarrollar o adquirir software de teléfonos celulares que pueda ofrecer servicios bancarios.
- » Las IMF carecen de capacidad para negociar y establecer buenas asociaciones con los telcos para que funcionen como canales de datos y proveedores de redes de conectividad.
- » Las IMF no tienen acceso al centro de compensación nacional para pagos electrónicos.
- » Las IMF no tienen fondos para invertir en el desarrollo de estas capacidades.



Clientes

- » Los clientes—en especial los de bajos ingresos—están acostumbrados a pagar generalmente en dinero en efectivo.
- » Muchos clientes, actuales y potenciales, hablan dialectos locales que no tienen una forma escrita, lo cual resulta un gran problema dado que las transacciones con dinero electrónico se llevan a cabo principalmente con mensajes de texto.
- » Muchas personas pobres sin servicios bancarios son analfabetas o no conocen la tecnología de los teléfonos móviles para enviar mensajes. Muchos usan los celulares para llamar a sus familiares y leer uno que otro mensaje, aunque rara vez envían alguno.



Requisitos regulatorios

- » El sistema ALA/CFT (Anti Lavado de Activos y Contra Financiamiento del Terrorismo) establecido en el Perú incluye condiciones de tipo Conoce a tu cliente (KYC). Las IMF tendrán que cumplir con estas condiciones y estas mismas ser analizadas y adaptadas para aplicarse al dinero electrónico.
- » No todas las IMF son conscientes o están al tanto de las leyes del dinero electrónico y sus implicaciones para el desarrollo del nuevo producto.

SUPERACIÓN DE OBSTÁCULOS

A partir de los resultados de la evaluación de la capacidad y de la consideración de la realidad del mercado, han surgido dos posibles modelos de servicio, cada uno de los cuales podría satisfacer las necesidades de los miembros de la ASOMIF:

1

CUENTAS BÁSICAS DE DINERO ELECTRÓNICO

mediante proveedores que puedan recibir depósitos

Estos proveedores darían servicios de dinero electrónico a cuentas de ahorro básicas abiertas por agentes bancarios. Esto permitiría a los clientes realizar transacciones como depósitos y retiros de pequeñas cantidades a bajo costo. El modelo sería ideal para atender clientes que manejan cantidades pequeñas y se encuentran en áreas remotas.

2

E-WALLETS

con proveedores que no aceptan depósitos

Este tipo de proveedores, luego de recibir una licencia de EEDE, daría a los clientes la posibilidad de realizar transacciones con un teléfono celular. Las transacciones permitidas incluirían pago de préstamos, transferencias de dinero, remisiones locales e internacionales y pago de servicios. Aunque técnicamente no son cuentas de ahorro, algunas funciones son similares. Dichos proveedores tendrán que cumplir requisitos regulatorios adicionales—como establecer un fondo fiduciario—, aunque menos que los establecidos para ser una institución de recepción de depósitos.⁹

Puesto que se trata de complejas modalidades de prestación de servicios, que en su mayor parte siguen siendo desconocidas para proveedores y clientes, y que además requieren importantes inversiones financieras y de desarrollo de capacidades, la ASOMIF ayudará a sus miembros a descubrir las mejores opciones de implementación. Se animará a los proveedores a hacer la transición gradualmente y algunos podrían optar por pasar solo parte de sus operaciones de las sucursales físicas a los canales de dinero electrónico, por ejemplo consulta de saldos, pagos y transferencias.

8 y 9. Afi Fundación. (2011). *Servicios financieros móviles para instituciones microfinancieras en Perú*. Recuperado de http://www.fundacionafi.org/afi/libre/PDFS/FundacionAfi/SFM_PERU_ASOMIF.pdf



Lleva la ley a la práctica para el sector de microfinanzas en Perú

Siendo una organización de afiliados, la ASOMIF está en buena posición para facilitar la comunicación entre los usuarios en el campo y las agencias del gobierno. La ASOMIF ha asumido un papel protagónico al buscar que los miembros conozcan la nueva regulación de dinero electrónico y los requisitos operativos y hagan la transición hacia su cumplimiento. Además la ASOMIF defendió los intereses de sus miembros durante el proceso legislativo, favoreció la elección de la plataforma tecnológica, negoció con éxito que sus miembros pagaran una cuota menor por el uso de la plataforma y contrató un experto técnico para ayudar con la prueba piloto de la plataforma.

Función de la ASOMIF en el apoyo al desarrollo y la implementación de servicios de dinero electrónico por parte de los miembros

| Área | Actividades a la fecha | Siguientes pasos |
|-------------|---|--|
| Marco legal | Durante la fase inicial del desarrollo legal los reguladores consultaron primero a bancos y telcos. Estos actores negociaban intensamente para ser los únicos tipos de instituciones a los que se permitiera emitir dinero electrónico. La ASOMIF, contando con el sólido respaldo de la Asociación Bancaria, promovió la inclusión de instituciones no bancarias. Esto finalmente se aprobó y resultó ser un importante paso hacia una mayor inclusión financiera. | La ASOMIF continuará con la educación de los miembros en lo que respecta a requisitos específicos de la nueva ley y sus implicaciones para el desarrollo de productos. |
| Tecnología | Luego de evaluar 22 plataformas diferentes, el Comité del Dinero Electrónico eligió una plataforma común que puede ser usada por todos los proveedores. Fue determinante que la plataforma fuera interoperable y utilizable por todas las instituciones, de modo que todos los clientes pudieran "conectarse". Sin embargo, resultó que el costo de usar la plataforma para cada miembro particular de la ASOMIF era muy elevado. La ASOMIF negoció con la Asociación Bancaria en nombre de sus miembros, la mayoría de los cuales son instituciones pequeñas pero esenciales para lograr la meta estratégica del gobierno de mayor inclusión financiera. La Asociación Bancaria accedió a considerar a la ASOMIF y sus miembros como una sola institución, lo que permite que la cuota de usuario sea prorrateada y dividida entre sus 27 miembros. Esto hizo que el financiamiento fuera mucho más factible. | El Comité del Dinero Electrónico está en proceso de desarrollar un modelo de negocios unificado para todos los proveedores, que dirigirá sus operaciones en esta plataforma única. Esto incluye definir cuotas y la estructura de las mismas por tipo de institución y otros criterios, y hacer proyecciones financieras, entre otras tareas. Entre tanto la ASOMIF intenta negociar la mejor estructura de costos para sus miembros. Después de finalizar el modelo de negocios, la ASOMIF coordinará un programa piloto con 2 o 3 miembros para verificar la implementación antes implementarla con todos los miembros interesados. La ASOMIF también dará apoyo a sus miembros en la actualización de su infraestructura de TI para que sea compatible con la plataforma de dinero electrónico. |
| Clientes | El estudio que evaluó la capacidad, llevado a cabo por la AFI con el apoyo de la ASOMIF, incluyó grupos de discusión y consultas con los clientes objetivo. La ASOMIF apoyó esta idea y ayudó a seleccionar tres proveedores que participaron en el estudio. | La ASOMIF ayudará a sus miembros con iniciativas de educación del cliente y con el diseño de la experiencia de usuario para el dinero electrónico. Esto mejorará la educación financiera y técnica e inspirará la confianza del cliente. |

Lecciones para las asociaciones de microfinanzas



Invertir en innovación y pensar a largo plazo

- ✓ El proyecto de dinero electrónico es impulsado principalmente por el interés de la industria más que por motivos basados en la demanda de los proveedores particulares. No hay garantía de que el proyecto funcione a la perfección y la ASOMIF además reconoce que lo más probable es que la sostenibilidad se logre a largo plazo. Con todo, la ASOMIF se ha puesto en la posición de tener un impacto en un gran número de personas al apalancar la innovación tecnológica para aumentar la escala y la profundidad de la cobertura de sus miembros. En proyectos y procesos como éste, las asociaciones son partes interesadas importantes. Tienen la emocionante oportunidad de promover el desarrollo de nuevos productos que contribuyan a las agendas de inclusión financiera de gran envergadura, ya que tienen el conocimiento y el acceso a los clientes de bajos ingresos.



Ser una voz sostenible para los intereses de los miembros y mantener su compromiso en los proyectos a largo plazo

- ✓ Al principio los miembros individuales de la ASOMIF la urgían a participar en el proceso legislativo y con frecuencia preguntaban cómo iba el proyecto del dinero electrónico. Sin embargo, pasaron tres años para llegar a la ley actual y muchos de los miembros perdieron interés en el tema con el paso del tiempo; los miembros veían la aplicación real del dinero electrónico demasiado lejana como para mantener una participación activa a costa de sus prioridades diarias e inmediatas. Además, el alto grado de rotación del personal en las instituciones miembros dio como resultado que el personal nuevo tuviera poca información en cuanto a las motivaciones, la historia y el progreso de los diferentes proyectos, lo cual muchas veces inhibió su interés y participación constantes de alto nivel. No obstante, la participación significativa y continua de los miembros durante un proyecto largo y complejo es importante. La dirección de ASOMIF asumió un papel protagónico al dar continuidad a la voz de los miembros en los diálogos en curso sobre el dinero electrónico, sin importar que hubiera inestabilidad dentro de las organizaciones miembros individuales.



Acerca de ASOMIF Perú

ASOMIF Perú es la asociación nacional de instituciones financieras no bancarias reguladas y ha sido un actor clave en el desarrollo e implementación del dinero electrónico en el sector de microfinanzas peruano. Representa los intereses de sus 27 miembros con grupos de interés nacionales e internacionales y apoya el desarrollo y crecimiento de sus miembros. Colectivamente, estas organizaciones sirven a más de 3,5 millones de clientes con una cartera de préstamos pendientes de US \$ 10,3 mil millones de dólares y tienen US\$ 8,6 mil millones de dólares en depósitos por más de 4 millones de depositantes a partir de julio 2014.



“Estamos alegres ser parte de esta esfuerzo tan importante para bancarizar mas Peruanos. Todos tienen un derecho de ser parte del modelo financiero y no hay razón para ser financieramente excluidos aun si algunos ciudadanos peruanos viven en zonas remotas. Esa esfuerzo, también, ha sido útil a redirigir las IMF's a sus fin social. ”

-Jorge Arias,

Gerente General, ASOMIF
Perú

Microfinanzas en Perú

Perú presume de un dinámico sector microfinanciero en el que la competencia ha aumentado de manera importante en los últimos años. Actualmente hay alrededor de 70 entidades que se especializan en microfinanzas, clasificados como Bancos, Instituciones Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (Edpyme), Cooperativas y ONG. Con excepción de las cooperativas y las ONG, los proveedores microfinancieros peruanos son regulados y supervisados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Algunas de estas instituciones, además de ofrecer préstamos, están autorizadas para recibir depósitos del público. Colectivamente, estas organizaciones tienen una cartera de préstamos pendientes de US \$ 11 mil millones de 5 millones de prestatarios y tienen US \$ 9 mil millones de depósitos de 4.6 millones de depositantes. Por los últimos tres años, Perú ha encabezado las clasificadores del reporte de Economist Intelligence Unit's "Microscopio en Microfinanzas" como proporcionar el mejor entorno de trabajo para microfinanzas con una entidad reguladora bien llevada (SBS), un mercado competitivo e innovador, y la protección del cliente. Con la excepción de las cooperativas y las ONGs, la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) regula todos los proveedores de microfinanzas en Perú.

Acerca de esta serie

Este artículo pertenece a una serie desarrollada por SEEP con el apoyo de Citi Microfinance, que tiene el título de **Líderes Destacados de la Inclusión Financiera** (*Spotlight on Financial Inclusion Leaders*). La serie describe el perfil de ciertas asociaciones de microfinanzas, presentando la forma en que apoyan a sus miembros y abordar los retos del crecimiento de una inclusión financiera con valor agregado. Estas asociaciones son líderes en la implementación de enfoques de inclusión financiera innovadoras y responden a las necesidades locales. Su trabajo es lograr un claro y calculado impacto en la vida de sus clientes y sus experiencias aportan conocimiento nuevo y valioso para toda la industria.



Acerca de la Red SEEP

La Red SEEP (La Red de Educación y Promoción de la Pequeña Empresa, SEEP por sus siglas en inglés) es una red mundial de organizaciones de profesionales dedicados a combatir la pobreza mediante la promoción de mercados y sistemas financieros inclusivos. La SEEP es la red más grande y más diversa de su tipo, compuesta por organizaciones de desarrollo internacional y redes de profesionales internacionales, regionales y nacionales que promueven el desarrollo de mercados y la inclusión financiera. Los miembros están activos en 170 países y llegan a casi 100 millones hogares.

Acerca de Citi Microfinance

Considerando los distintos negocios, grupos de productos y geografías de Citi, Citi Microfinance atiende a más de 150 instituciones microfinancieras (IMF), redes e inversionistas como clientes y socios en casi 50 países, con productos y servicios que cubren todo el espectro financiero –desde financiamiento, acceso a mercados de capital, servicios de transacciones y cobertura de riesgos cambiarios hasta créditos, ahorros, remesas y productos de seguros– para ampliar el acceso a servicios financieros de quienes no los tienen. Para más información visite <http://www.citi.com/citi/microfinance/>

Autor: Diana Dezso, la Red SEEP

Autor colaborador: Jorge Arias, ASOMIF Perú

Con el apoyo de: Sharon D'Onofrio, Bintou Ka-Niang, y Sarah Gagnon, la Red SEEP; y Philip Martin Brown, Citi Microfinance

SEEP Network

1611 North Kent Street, Ste 610 | Arlington, VA 22209

P 202.534.1400 | www.seepnetwork.org

