

Pagos electrónicos y su contribución a la Inclusión financiera

El caso de las usuarias del Programa Juntos en los Andes Peruanos.

VISA





Introducción

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –“JUNTOS” es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. El Programa tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza a través de la generación de Capital Humano en hogares en situación de pobreza extrema.

Los Usuarios del Programa JUNTOS son hogares en condición de pobreza prioritariamente de las zonas rurales, integrados por gestantes, niños(as), adolescentes y/o jóvenes hasta que culminen la educación secundaria o cumplan diecinueve (19) años, lo que ocurra primero.

Las “madres de familia” de este Programa reciben S/. 200.00 cada dos meses, condicionados al cumplimiento de compromisos en las áreas de salud- nutrición, educación e identidad. Todas las trasferencias de dinero se dan a través de cuentas de ahorros en el Banco de la Nación. Los gastos por depósito y movimientos son asumidos por el programa. En aquellos lugares en donde la entrega del monto se hace en efectivo – a través de un camión transportador-, el costo por operación es de S/. 19.00.

Todas las usuarias del programa JUNTOS reciben su transferencia en una cuenta de ahorro, abierta para tal fin, en el Banco de la Nación. A julio 2014 el programa JUNTOS en colaboración con el Banco de la Nación había entregado 412 mil tarjetas de débito asociada a las cuentas de ahorro de las usuarias del programa. Sin embargo, la mayoría de estas tarjetas se usan para retirar efectivo y no para realizar compras de manera electrónica.



Alcance y beneficios del proyecto

El proyecto Piloto de Plataformas Tecnológicas Complementarias para la Inclusión Financiera implementado entre octubre 2013 y septiembre 2014 fue un esfuerzo conjunto de Visa, Visanet Peru, Banco de la Nación, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) el Programa JUNTOS, y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) dirigido a incorporar terminal punto de venta (POS) en comunidades rurales donde residen hogares que reciben apoyo del Programa JUNTOS.

A través de esta iniciativa se busca que las beneficiarias de JUNTOS puedan realizar pagos electrónicos en comercios ubicados en sus propias comunidades, desplazando con ello el uso del efectivo, formalizando la economía local y proveyendo un beneficio tangible de inclusión financiera en las comunidades. Un componente fundamental de este proyecto fue la incorporación de la impartición de educación financiera para las beneficiarias de JUNTOS y los comercios afiliados para el adecuado entendimiento de los pagos electrónicos y los beneficios asociados, incluyendo fortalecimiento de la capacidad de ahorro en el caso de las beneficiarias y del manejo de las finanzas y acceso a crédito por parte de los pequeños comercios de las comunidades.

El piloto se realizó en cuatro distritos de la provincia de Huancayo (Yanacancha, San Juan de Jarpa, Chongos Alto, y San José de Quero), localizados a entre 20 y 60 kms. de la ciudad de Huancayo. En dichos distritos residen cerca de 850 madres de familia beneficiarias del programa JUNTOS y se identificaron poco menos de una docena de comercios activos que proveen artículos de consumo básico para la población, incluyendo alimentos y medicinas, con señal disponible para colocar terminales POS que les permitan aceptar pagos con tarjetas de pago.



Desafíos del proyecto

Barreras desde el punto de vista del comercio

Informalidad económica

- + Los tenderos de estas comunidades carecían de registro tributario y acceso a cuentas bancarias por lo que se requirió realizar las gestiones necesarias.

Dificultades de infraestructura:

- + Tiendas muy pequeñas, con poco espacio para la publicidad y para la realización de las transacciones en sí (mucha gente en un pequeño lugar propicia la salida de clientes)
- + Tiendas con poca iluminación para realizar las transacciones eficientemente (dificultad para ver bien las indicaciones del POS)

Prejuicios con respecto a la terminal por parte del tendero:

- + Dudas sobre los costos de mantenimiento del POS en las tiendas
- + Dudas sobre la utilidad de un POS, debido a la poca afluencia de tarjetahabientes, según su consideración
- + Percepción de comisiones altas, dado el nivel de ganancias que perciben
- + Costos de traslados para el retiro de los montos de sus ventas
- + Dudas sobre aprender a manejar el POS adecuadamente

Barreras desde el punto de vista de la beneficiaria/tarjetahabiente de JUNTOS

- + Preferencia por el uso de efectivo
- + Falta de conocimiento o entendimiento en el uso de tarjetas, incluyendo uso del PIN
- + Desconocimiento sobre la existencia de su propia cuenta de ahorros
- + Desconfianza hacia el sistema financiero
- + Temor a ser retirado del Programa JUNTOS en caso de dejar dinero en su cuenta de ahorros





Soluciones

Educación financiera

De modo que se facilite el proceso de acercamiento y uso de estas tecnologías por parte de las usuarias de JUNTOS, el Proyecto ha buscado complementar la instalación de POS con capacitaciones en educación financiera, tanto a usuarias de JUNTOS como a tenderos. Para cada uno de estos actores se desarrollaron contenidos y materiales educativos diferenciados, que les permitieran no sólo adquirir destreza en el uso del POS sino también desarrollar confianza en el sistema financiero y los canales de atención que brinda

Para el caso de la usuaria de JUNTOS, el énfasis de las capacitaciones se concentró en generar confianza en el sistema financiero, el uso de una cuenta de ahorros, y la práctica en el uso del POS. Esto de modo que el uso de estas tecnologías pueda ser percibido como una práctica segura y sencilla.

Para el caso de los tenderos, dueños de pequeños negocios, la generación de confianza constituye también un tema relevante. La instalación de un terminal los sitúa en un nuevo escenario de desafíos, en donde se cuenta con la oportunidad de incrementar sus ventas pero también se tiene la necesidad de tener un orden que registre el flujo de dinero en el negocio. A los tenderos se les capacitó in situ en sus propios locales en lo relativo a los beneficios del POS, la importancia de la atención al cliente y el manejo de presupuesto.

Señalización

A efectos de poder difundir la existencia de comercios que aceptaran las tarjetas débito de las beneficiarias de JUNTOS, la afiliación de los comercios se acompañó de un esfuerzo importante de comunicar esto a los clientes mediante letreros en los locales que señalicen la presencia del POS en las tiendas, y también orienten a la usuaria de JUNTOS en el uso de esta tecnología al momento de realizar sus compras.

Incentivos

Este proyecto confirmó que el cambio de hábitos en el uso de medios de pago es una tarea de mediano y largo plazo que requiere no sólo educación financiera sino también de incentivos concretos para tarjeta-habientes y comercios. Ante la falta de uso de la tarjeta débito en el POS por parte de las beneficiarias de JUNTOS observada en los primeros meses del proyecto, y generar mayor interés de los tenderos en atraer esta población a sus locales, el proyecto incorporó el siguiente esquema de incentivos:

Para los dueños de Comercios

- + Premiación a los tres negocios que presenten el mayor número de transacciones con tarjeta de débito realizadas por usuarias de JUNTOS. Los premios incluyeron refrigeradoras y anaqueles para productos.

Usuario de JUNTOS

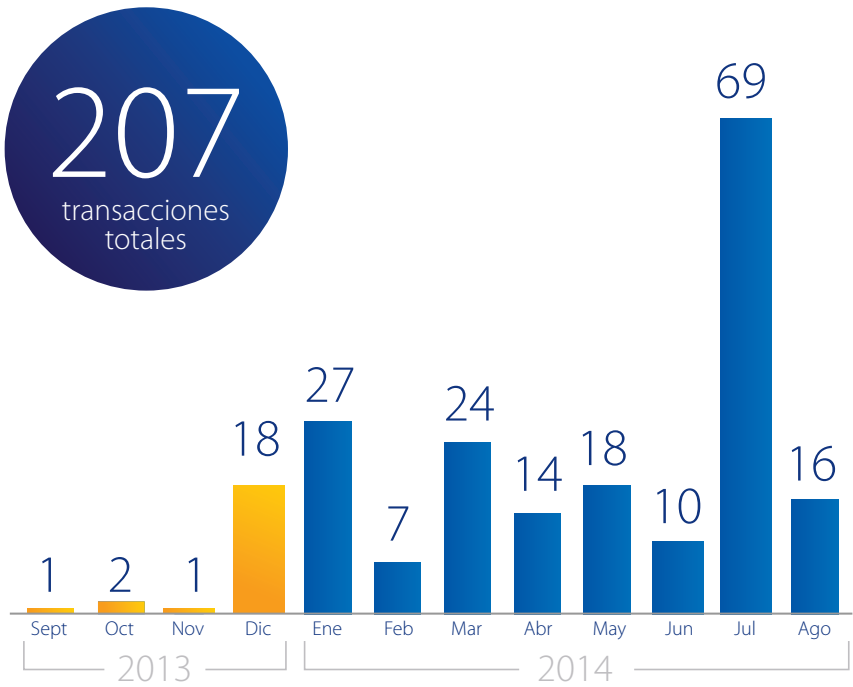
- + Sorteo de una canasta de víveres valorizada en S/. 200.00, entre usuarias que hayan hecho compras a través de su tarjeta.
- + Compras educativas: como parte de las capacitaciones, se proporcionó un subsidio a las compras realizadas a través de la tarjeta de débito, por montos menores a los S/. 5.00 por usuaria.
- + Ofertas a través de VISA: Brinda la posibilidad de realizar compras con descuentos, siempre y cuando la compra se dé a través de la tarjeta de débito.

“A dónde vayas compras, puede ser en Huancayo, puede ser en Lima... hace un mes atrás yo me fui a Huancayo a comprar... no había aquí medicamentos así que me fui a Huancayo, compré con la tarjeta y me vendieron. ¡Ya no tenía que cargar dinero!”

—Hilda Camposano Siuce, Usuaría de JUNTOS del distrito de Chongos Alto.



Resultados



Evolución de transacciones realizadas* (octubre 2013 a agosto 2014)

Fuente: Visanet

* se incluyen transacciones de beneficiarias JUNTOS y otros tarjetahabientes

“El beneficio que nos ha traído el POS a través del Proyecto Visa es vender más. Antes no se podía vender porque los del Programa JUNTOS hacían el cobro en la provincia de Chupaca, y nosotros los tenderos de Yanacancha nos quedábamos sin las ventas. Esto me ha dado la ventaja de vender más, a Programa JUNTOS y también a los trabajadores de la mina y los que pasan por la carretera.”

—**Oscar Quispe Camayo**, Negocio “Bodeguita Alí” en Yanacancha.



Aprendizajes

La migración de pagos en efectivo a pagos electrónicos lleva tiempo y colocar tarjetas y terminales POS no es suficiente si no se acompaña de esfuerzos más amplios de comunicación, educación financiera e incentivos que modifiquen los hábitos de pagos.

Los pagos electrónicos son un componente fundamental de la inclusión financiera y permiten a la población hacer tangible el beneficio de tener una cuenta bancaria.

Los programas de dispersión de beneficios y transferencias condicionadas como JUNTOS pueden tener un importante impacto de e inclusión financiera entre población y economías locales en la medida que incorporen el uso de medios de pago electrónico y desplacen el uso del efectivo.

Sin embargo, la migración del efectivo al uso de pagos electrónicos es compleja y requiere incentivos materiales directos para que la población modifique sus hábitos de pago y por tanto de un amplio esfuerzo de colaboración conjunto entre el gobierno, sector privado y la comunidad.

Pagos electrónicos y su contribución a la Inclusión financiera

El caso de las usuarias del Programa Juntos en los Andes Peruanos.

Por:



Agradecimientos a:

