



## Avances hacia la inclusión financiera efectiva *en Paraguay*

7 años de aprendizajes y desafíos



Este documento es elaborado en el marco de las acciones del Proyecto Capital, financiado por la Fundación Ford (Donación N° 0160-0123) y por el International Development Research Centre - IDRC (Donación N° 108172-002).

**Primera edición impresa**

Agosto de 2018

**Autores**

Por Fundación Capital - Proyecto Capital:  
Elena Cubilla / Adriana Insaurrealde

Diseño y Diagramación:  
Camila Jara

Corrección de estilo:  
Fátima E. Rodríguez

# Índice

<b>Presentación</b> _____	<b>4</b>
Camino recorrido en los 7 años de PK en Paraguay	6
Principales Programas de TMC	8
Creando desde la demanda	10
Estrategia comunicacional en un país bilingüe y oral	14
<b>Diseño de productos y servicios financieros para la inclusión financiera</b> _____	<b>16</b>
De efectivo a tarjetas de débito y cuentas básicas de ahorro	18
Jornada de inclusión financiera	20
De efectivo a billetera electrónica	22
Un ecosistema financiero basado en la transaccionalidad en comercios locales	24
Microseguro social	25
<b>Educación Financiera</b> _____	<b>26</b>
Foco en Programas de TMC	27
Más Vale Saber. Educación de Bolsillo - ENIF	31
<b>Incidencia en políticas públicas</b> _____	<b>32</b>
Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)	32
Capacidad instalada en los Programas de TMC	33
<b>Reflexiones finales</b> _____	<b>34</b>
Actores	37
Bibliografía	39



## Presentación

Esta publicación describe el trabajo realizado en Paraguay a lo largo de siete años en el marco de Proyecto Capital, una iniciativa en América Latina y el Caribe para apoyar procesos de implementación de políticas públicas que vinculen inclusión financiera y protección social.

Paraguay, ubicado en el centro de América del Sur, cuenta con cerca de siete millones de habitantes. Este país es oficialmente bilingüe, la población habla en guaraní, español y la mezcla de estos idiomas, el Jopara.

Aunque los niveles de pobreza y de pobreza extrema en Paraguay, tienen una tendencia a la baja desde hace varios años, en términos absolutos el número de familias en esta situación sigue siendo muy alto. Según la Encuesta Permanente de Hogares 2017, la pobreza total en el país alcanza al 26,40%, y, dentro de ésta, el 4,41% de la población total se encuentra en

situación de pobreza extrema. Sin embargo, es importante referir que la distribución varía de acuerdo al área, es decir, la pobreza total en el área urbana es de 20,25%; mientras que en el área rural es de 36,22%.

En los últimos años, los indicadores de inclusión financiera han mejorado, sin embargo, siguen siendo bajos. De acuerdo al Global Findex 2017, 49% de los adultos en Paraguay tiene una cuenta de ahorro y 29% tiene una cuenta móvil. Paraguay, luego de los países de África, es uno de los casos más representativos de la región en cuanto a dinero móvil ya que el porcentaje de cuentas móviles representa cinco veces más que el promedio de la región de 5.3%.

El Proyecto Capital (PK) es una iniciativa conjunta de la Fundación Capital (Fundak) y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) con el apoyo de la Fundación Ford y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (IDRC en inglés). Fundada en 2007, la Fundación Capital inicia sus actividades en el Paraguay en 2010 con este proyecto.

Este material propone un breve recorrido desde el 2011 al 2017 sobre lo realizado por PK en el país. En la primera sección, una línea de tiempo ilustra los principales hitos de PK en Paraguay. En la segunda sección, se muestran los esfuerzos en la búsqueda del conocimiento de la población, así como de la oferta financiera, a través de diferentes metodologías. Resultado de los estudios, en la tercera sección se describe la estrategia comunicacional del proyecto de acuerdo a la adaptación a las características del público meta.

En la cuarta sección, se presentan los principales ejes de trabajos realizados con sus acciones y resultados:

### 3 EJES DE TRABAJO



#### Diseño y desarrollo de productos financieros

Colaborar con investigación y conocimiento para que el sistema financiero diseñe y provea productos y servicios acordes a la población que recibe las transferencias monetarias condicionadas.



#### Educación Financiera

Desarrollar una estrategia de educación financiera que incluye formación a formadores y participantes, además de adaptación de contenidos a los contextos rural y urbano, con historias disparadoras, ilustraciones y lenguajes específicos de acuerdo a los participantes.



#### Incidencia en Políticas Públicas

Instalar modelos de trabajo que permitan el diálogo entre diferentes actores a fin de consensuar acciones en torno a la inclusión financiera.

En la quinta sección, el material recoge las principales conclusiones y aprendizajes.

Por último se presentan a los actores claves que hicieron posible la realización del proyecto en el país, como las principales instituciones públicas que diseñan e implementan políticas sociales de combate a la pobreza en Paraguay: la Secretaría de Acción Social (SAS), Secretaría Nacional de la Niñez y Adolescencia (SNNA) y la Unidad de Economía Social del Ministerio de Hacienda (hasta 2012). Así también se mencionan a las entidades financieras, como el Banco Nacional de Fomento, las empresas de telefonía, aseguradoras y otras de medios de pago. El ente regulador, el Banco Central del Paraguay, el Ministerio de Hacienda y las entidades participantes activas en los grupos de trabajo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

Camino recorrido en

# Los 7 años de PK en Paraguay

2011

## Diagnóstico país.

Convenio Unidad de Economía Social - MH, SNNA y Fundak.

2012

## Diseño de producto de ahorro con Fielco.

## Identidad del PK en Paraguay.

Desarrollo de la marca Kakuaa. Inicialmente para el Programa Abrazo y finalmente utilizada con el Programa Tekoporã.



Proyecto Capital en Paraguay ha realizado diversas acciones de incidencia en la política pública tanto del ámbito social como financiero, así como involucramiento en el proceso de diseño, implementación y de la estrategia nacional de inclusión financiera.

Convenio SNNA, Fielco y Fundak.

Convenio SAS y Fundak.

## Inicia implementación en Tekoporã

Diseño de producto financiero y desarrollo de materiales educativos para las jornadas de cambio de modalidad de pago.

2013

## Jornadas de Inclusión Financiera - Tarjeta de Débito.

Campaña EF y cambio de modalidad de pago a Tarjeta de Débito. BNF habilita 20.000 TD a participantes de Tekoporã.

## Lanzamiento oficial de Kakuaa en Tekoporã.

Convenio con SAS y BNF.

Convenio SAS y BCP.



## Jornadas de Inclusión Financiera - Cuenta Básica de Ahorro.

Campaña EF y cambio de modalidad de pago a CBA. BNF habilita 60.000 CBA a participantes de Tekoporã.

## Intercambio de experiencia.

Participación de representantes de gobierno e instituciones financieras de países de latinoamérica.

Licitación de compañías telefónicas para el servicio de billetera electrónica.

2014

## Jornadas de Inclusión Financiera - Billetera Electrónica.

Campaña EF y cambio de modalidad de pago a Billetera Electrónica. Se habilitan 17.000 Billeteras Electrónicas a participantes de Tekoporã.



## Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).



**Lanzamiento oficial de  
Abrazo Kyre'ỹ en Abrazo.**



**Jornadas y talleres de  
Inclusión Financiera.**

Habilitación de CBA al 100% de participantes receptoras de TMC del Programa Abrazo. Capacitación en educación financiera.

**2015**

**Capacitación a  
funcionarios del BNF.**

**Capacitación a técnicos de  
Tekoporã.**

100% de técnicos a nivel país capacitados en módulos de EF.

**Capacitación a  
técnicos de Abrazo.**

100% de técnicos a nivel país capacitados en módulos de EF.

**Unidad de Inclusión  
Financiera de la  
SAS.**

**2016**

**Estudio sobre viabilidad  
del microseguro en  
Paraguay.**

En alianza con el Banco Mundial se desarrolla este estudio. Clave para el desarrollo del Microseguro Social.

**Diseño de producto de  
Microseguro Social.**

Realizado por BCP, MH, Aseguradoras, SAS, SNNA, Fundak en el marco de la ENIF.

**Microseguro  
Social**



**Lanzamientos oficiales  
del Microseguro Social  
de la SAS y SNNA.**

Producto financiero adaptado ofrecido por la Aseguradora Tajy.

**Jornadas de Inclusión  
Financiera Microseguro  
Social.**

Campaña EF y habilitación a 15.000 familias de Tekoporã y 3.300 familias, con TMC, de Abrazo.

**2017**

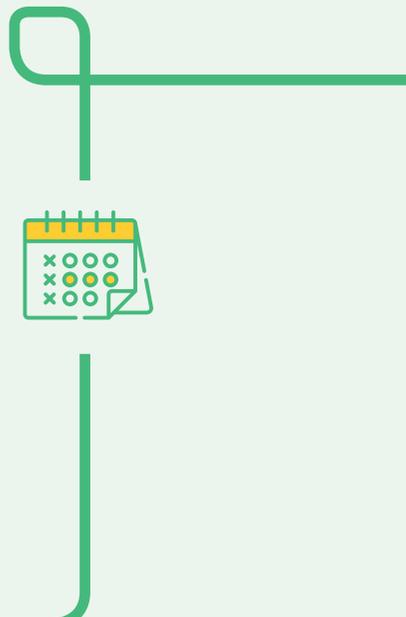
**Campaña Nacional de  
Educación Financiera.**

Participación de PK en el diseño e implementación de la campaña en el marco de la ENIF. Alcance a más de dos millones de personas.

**más  
vale  
saber** EDUCACIÓN  
DE BOLSILLO

**Piloto Tava'í.**

Ecosistema financiero para el uso de medios de pago electrónico con participantes de Tekoporã.



## Principales Programas de

# Transferencias Monetarias Condicionadas

Paraguay cuenta con dos programas de TMC ejecutados por diferentes ministerios. Ambos son claves para la implementación de PK.



### NOMBRE DEL PROGRAMA

**Tekoporã**, palabra guaraní que significa “buen vivir”.

### OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, facilitando el ejercicio de los derechos a alimentación, salud, y educación, mediante el aumento del uso de servicios básicos y el fortalecimiento de las redes sociales, con el fin de cortar la transmisión intergeneracional de la pobreza.

### COBERTURA

2005: **4.500 participantes**.  
2018: **150.179 participantes**, 100% con TMC\*.  
Cobertura: **17 departamentos del país**.  
Contexto: **Mayoritariamente rural**.

### COMPONENTES

- Acompañamiento socio familiar y comunitario.
- Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC).

### INSTITUCIÓN

Secretaría Acción Social (SAS).

## NOMBRE DEL PROGRAMA

### Abrazo

## OBJETIVO

Erradicar el trabajo infantil peligroso a través de la prevención, intervención y protección social de niños, niñas y adolescentes que realizan actividades económicas en espacios públicos, olerías, vertederos y agricultura.

## COBERTURA

2005: **1.354 niños y niñas.**

2018: **10.373 niños, niñas y adolescentes**, de los cuales 2.244 reciben Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC)\*.

Cobertura: **10 departamentos del país.**

Contexto: **Mayoritariamente urbano y peri-urbano.**

## COMPONENTES

- Detección para intervención o derivación de niños, niñas y adolescentes en situación o riesgo de trabajo infantil peligroso.
- Atención en Centros del Programa.
- Soporte social, articulación y vinculación de los niños, niñas, adolescentes y padres o adultos referentes a la oferta pública y otros.
- Transferencias monetarias con corresponsabilidad (TMC) llamado **“Bono Solidario”**.

## INSTITUCIÓN

Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia (SNNA).



# Creando desde la demanda



Desde sus inicios, PK en Paraguay realiza estudios a través de diferentes metodologías en la búsqueda de crear soluciones, ante todo, que respondan realmente a las necesidades del público objetivo. Durante los siete años de implementación, el proyecto investiga para el desarrollo de productos, servicios y materiales; así también para el diseño y evaluación de las diferentes iniciativas implementadas. *Aquí algunos estudios con sus resultados:*

## Identificación de necesidades Programa Abrazo 2012

Mediante la metodología de sesiones de grupo se busca identificar los principales comportamientos financieros de las titulares de TMC del Programa Abrazo y, al mismo tiempo, validar los canales de información a ser utilizados en el proceso de inclusión y educación financiera.

- Entre los motivos para ahorrar, mencionan: la posibilidad de un problema de salud de sus hijos, la compra o el mejoramiento de la vivienda, un mayor capital de trabajo y, asimismo, los gastos de estudio de los hijos.
- La mayoría de las participantes guarda su dinero a través de canales informales y la casa es el sitio principal para hacerlo.



- En cuanto al crédito, ante la ausencia del sector financiero formal o, en cualquier caso, las participantes afirman acudir a fuentes de créditos no formales, en la mayoría de los casos son prestamistas y el almacén cercano.
- Entre las barreras para acceder a una cuenta de ahorro formal las participantes resaltan: el alto costo de apertura; el desconocimiento o la escasa educación financiera y la falta de documentación adecuada, en especial en relación a los certificados de domicilio y trabajo. Otro factor limitante es la autoexclusión.



### **Identificación de necesidades y prueba de conceptos** **Programa Tekoporã 2014**

A través de tres metodologías – visitas a hogares, entrevistas a profundidad y sesiones de grupo– se estudian las prácticas de ahorro y endeudamiento, así como las potencialidades productivas de las comunidades.

- El estudio identifica dos visiones sobre el ahorro. Una visión (desde la carencia) donde el ahorro de dinero se ve como una práctica lejana e improbable. Y la otra es una visión (desde lo cercano) donde el ahorro se relaciona con la acumulación de activos productivos.
- Si bien, no existe una presencia muy fuerte de entidades financieras, se presentan otras formas de endeudamiento relacionadas directamente con la TMC de Tekoporã.
- La investigación identifica que es necesario continuar un proceso de reflexión y educación sobre el uso de los cajeros automáticos.
- La necesidad de desarrollar un vínculo sólido entre ahorro formal y la TMC de Tekoporã.
- Las estrategias de comunicación deben basarse en la utilización de un lenguaje sencillo y en la transmisión de mensajes con un uso práctico.

### Evaluación de procesos Programa Tekoporã 2017\*

Con el propósito de evaluar la implementación de PK en Tekoporã, se analizan los datos de los participantes de acuerdo a las diferentes modalidades de pago de TMC y se releva la información sobre las percepciones y niveles de satisfacción de los usuarios, con los distintos ejes del proyecto.



- La cantidad de beneficiarios del Programa Tekoporã va aumentando desde el 2012 hasta el 2017, de 87 mil beneficiarios aumenta a más de 100 mil. Así también, los montos totales transferidos pasan de un total de Gs. 30 mil millones en el 2012 a cerca de Gs. 39 mil millones en el 2015. En este periodo, hay cambios en las modalidades de pago de las transferencias: cuenta de ahorro, tarjeta de débito y billetera electrónica.
- Gracias al cambio en la modalidad de pago, la SAS ahorra un 18% en sus costos unitarios de transferencias.
- Los resultados de las entrevistas realizadas a los propios beneficiarios y actores que intervienen en el proyecto destacan las ventajas en cuanto al cambio de modalidad de pago –de pagos en ventanilla o cajero móvil a tarjeta de débito o billetera electrónica– tales como: **accesibilidad, facilidad, seguridad, comodidad de uso, una reducción en sus costos y mayor rapidez en el**

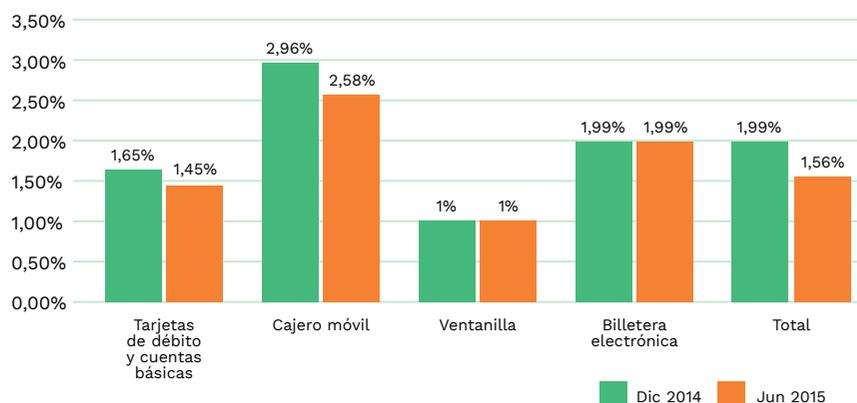
#### **cobro.**

- En algunos distritos, las capacitaciones y sobre todo el incentivo al ahorro, generan efectos: muchos participantes **adquieren la práctica del ahorro**, y otros mediante el Programa Tekoporã **se convierten en pequeños empresarios** que, si bien no dejan dinero en sus cuentas de ahorro, este dinero lo utilizan para la apertura de pequeños negocios o para la cría y venta de animales.
- El idioma guaraní predomina en los hogares (90%), y el

resto de los participantes hablan ambos idiomas (guaraní y castellano). Los participantes valoran que los guías familiares sean bilingües y que las capacitaciones dadas son en ambas lenguas, lo que proporciona un clima de confianza y una comunicación más fluida.

- Las capacitaciones dan resultados: los entrevistados reconocen la utilidad de las mismas, pero aún existe cierta desconfianza hacia la utilización de los servicios bancarios y herramientas, por lo que demandan mayor número de capacitaciones para afianzarse en el tema.

Costos de las transferencias como porcentaje del monto total transferido según modalidad de pago



# Estrategia comunicacional

*en un país bilingüe y oral*



En el proceso de diseño del proyecto se ve la necesidad de desarrollar una estrategia comunicacional propia en Paraguay, que está definida por las características lingüísticas, sociales, culturales y de género de las participantes del proyecto: mujeres, madres, trabajadoras, pobres y muy pobres, guaraní hablantes, urbanas en el caso de Abrazo, y rurales el de Tekoporã.

Estos elementos definen las formas: el idioma guaraní con el soporte del Jopara como vehículo de comunicación; la oralidad como tipo de comunicación con soporte de textos breves, y la comunicación personal, directa, con las participantes. Estas formas definen, a su vez, los medios que son utilizados para hacer llegar el mensaje.

La estrategia comunicacional es acomodarse al perfil –formas de ser y de vivir concretos– de las participantes del proyecto para comunicarles el mensaje central: “el mejoramiento del manejo de tus finanzas y, sobre todo, el ahorro de dinero en una cuenta contribuirá a tu bienestar, la de tus hijos y de toda tu familia”. Esto es resumido en el concepto de marca e identidad Kakuaa, para Tekoporã y Abrazo Kyre’ỹ para Abrazo.



## Medios de comunicación del mensaje

Las mismas participantes del Proyecto definen los medios de comunicación a través de los cuales les llega el mensaje: taller de capacitación, mensajes de celular, obra de teatro, afiches y folletos con escasos textos. Se privilegia la oralidad y la comunicación directa, con soportes de imagen y texto.



### Kakuaa

El contenido del nombre Kakuaa va más allá de la idea de la acumulación de dinero en las cuentas de ahorro: connota un sentido amplio de bienestar, (Jeikoporã: vivir bien) arraigado en el imaginario social popular como una aspiración de vida material y espiritual.



### Kyre'ỹ

Para el Programa Abrazo, se trabaja en un nombre que hace referencia al Programa, así nace Abrazo Kyre'ỹ, que significa dinamismo, entusiasmo y alegría al realizar una acción.



### Personaje “Kurecajero”

Dos figuras son utilizadas también como símbolos (medios) de comunicación: el chancho y el cajero automático. El primero, un animal que simboliza el ahorro para el Jeikoporã en la cultura de los participantes y el segundo, una máquina que el proyecto pretende incorporar en el imaginario del público.



### Personaje “Ña Cata Kyre'ỹ”

Representa una mujer trabajadora, alegre y dinámica como las titulares del Programa Abrazo. Es entusiasta, reflexiona y aconseja sobre temas financieros.

# *Diseño de productos y servicios financieros para la inclusión financiera*

## **Hacia nuevas formas de pago de la TMC**

En el Programa Abrazo, hasta el año 2015, los pagos de TMC se realizan en efectivo por ventanilla. En el Programa Tekoporã, hasta el año 2013 los pagos son exclusivamente en efectivo de acuerdo a dos modalidades dependiendo de las distancias de las localidades de las sucursales bancarias:

### **Ventanilla:**

Los participantes acuden, en grandes cantidades, a las sucursales del Banco Nacional de Fomento asignadas según el lugar de residencia y en una fecha determinada. Estos días son conocidos como “días de pago” y se caracterizan por un gran número de personas que forman largas filas para ingresar a las instalaciones en donde reciben el importe de la TMC en efectivo.



### **Cajero Móvil (Jornadas de pago):**

El programa Tekoporã realiza las jornadas de pago en las localidades que no cuentan con sucursales o Centros de Atención al Cliente (CAC). Estas localidades son de acceso difícil y los agentes deben utilizar como medio de transporte camionetas, embarcaciones, e inclusive avionetas. Los participantes se trasladan hasta los lugares de cobro y el pago se realiza en efectivo. Las jornadas pueden extenderse varios días de acuerdo a la cantidad de participantes de la zona.

## Recorrido por las modalidades de pago de TMC

### PROGRAMA ABRAZO



### PROGRAMA TEKOPORÃ

**30%** de los participantes en Ventanilla o Cajero Móvil + Microseguro

Los programas Tekoporã y Abrazo realizan los pagos de la TMC a través del Banco Nacional de Fomento (BNF), institución financiera pública. Si bien, en Paraguay la oferta de instituciones financieras es variada, la exclusividad del BNF responde a una política de apoyo a la banca pública.

## De efectivo a tarjetas de débito\* y cuentas básicas de ahorro

Con la implementación del Proyecto Capital y a través del trabajo en conjunto de Fundak, BNF, SAS y SNNA, se inicia el proceso de diseño e implementación de un producto de ahorro simplificado, conocido como Cuenta Básica de Ahorro (CBA), que tiene una regulación en el año 2013 y es aplicada por primera vez por el BNF en el año 2014. Uno de los primeros resultados de esta mesa de trabajo es el cambio de modalidad de Efectivo a Tarjeta de Débito.

En octubre de 2013, las jornadas de pago de Tekoporã se transforman en **Jornadas Masivas de Inclusión Financiera**. En diciembre del 2013, ya **20.000 participantes cobran sus TMC a través de tarjetas de débito**.

“El banco está abierto de 7 hasta la 1, y el cajero no, las 24 horas”

(Participante de Tekoporã,  
Localidad Santani)

“Yo por ejemplo trabajo de empleada, gano 300, ese dinerito que recibo podría dejar ahí. 300 cada mes... entonces en 6 meses 2 millones”

(Participante de Abrazo,  
Localidad Capiatá)

“Nos ayudaría a juntar para nuestra pequeña piecita (dormitorio)”

(Participante de Abrazo,  
Localidad Ciudad del Este)



ANTES



**Jornadas de pago**  
Cajero móvil:  
Pago de las TMC  
en efectivo.

DESPUÉS



**Jornadas de inclusión  
financiera**

- 1 Registro
- 2 Capacitación
- 3 Entrega del nuevo medio de pago o producto financiero
- 4 Uso del nuevo producto o servicio

A inicios del 2014, son habilitadas las primeras **60.000 Cuentas Básicas de Ahorro** a los participantes del Programa Te-koporã.

Lo mismo sucede en el Programa Abrazo, desde julio de 2015. Durante este periodo, Fundak y el BNF realizan varias mesas de trabajo para la implementación del producto de ahorro y en el 2015, el **100% de las participantes del Programa Abrazo cobran en sus Cuentas Básicas de Ahorro.**





## *Jornada de inclusión financiera*

Desde el inicio de PK, se elaboró un proceso masivo de abordaje para todas las formas de cambio de modalidad de pago de TMC (Tarjeta de débito, Cuenta Básica de Ahorro, Billetera electrónica). Luego, este proceso fue utilizado para otras implementaciones como los pagos a través de POS y la habilitación del microseguro social. **Este proceso consiste en 4 pasos:**



### **1** Registro

Los participantes llegan al recinto, se registran y son orientados en lo que sucederá durante la jornada.



## 2 Capacitación

Los participantes acceden a grupos pequeños de capacitación, generalmente se hacen 3 grupos simultáneos en el recinto.

Los facilitadores dotados de rotafolios explican el cambio de modalidad o del nuevo producto a recibir.

Cada participante recibe un folleto con toda esta información y es invitado a practicar en los simuladores de cajero automático o de POS, o desde su misma billetera electrónica.

Durante la jornada, aprovechando los tiempos de espera, asisten a una obra de teatro (opcional).



## 3 Entrega del nuevo medio de pago o producto financiero

Por grupo, a cada participante se hace entrega del medio de pago o producto financiero - tarjeta, chip- por parte de los funcionarios del banco o empresa, luego de la firma en la documentación requerida para su retiro.



## 4 Uso del nuevo producto o servicio:

Generalmente esta jornada coincide con la fecha de pago de la TMC, por lo que tienen la oportunidad de poder aplicar lo aprendido en el momento, ya sea usar por primera vez el ATM, ir a la agencia de la telefónica o al comercio para utilizar el POS.



## De efectivo a billetera electrónica

En el año 2014, el gobierno de Paraguay y Fundak comienzan a trabajar juntos para establecer alianzas con representantes del banco nacional y la Empresas de Medios de Pagos Electrónicos (EMPEs), para extender los pagos electrónicos a los participantes del programa que viven fuera del alcance de las sucursales bancarias, redes de ATMs o bocas de pagos. El resultado fue una colaboración con la red de proveedores de servicios móviles.

A finales de ese año, se inician los pagos de Tekoporã a través de la modalidad de billetera electrónica, que consiste en realizar la transferencia de dinero a la línea telefónica de los participantes. Con la billetera pueden recibir y realizar giros de dinero, además de hacer pagos de diferentes tipos de servicios.

Hoy, **más de 23.000 personas** desde los lugares más remotos del país están recibiendo los pagos de TMC en sus móviles a través de una billetera electrónica.



### Criterios para la selección de localidades y de EMPEs

La Fundación Capital aplica encuestas de sondeo al personal de terreno de Tekoporã teniendo en cuenta:

- ✓ Tenencia y uso de celular por parte de los participantes.
- ✓ Cantidad de agencias de las telefónicas.
- ✓ Conectividad móvil.
- ✓ Cobertura móvil.



“La Fundación nos guió mucho porque ellos tienen ese know-how (...) no capaciten más de 30 porque no se les queda (...) usen materiales gráficos, didácticos (...) ahí no tuvimos muchos tropezones, desde el vamos supimos cómo llegar a la gente gracias a los inputs de la Fundación”

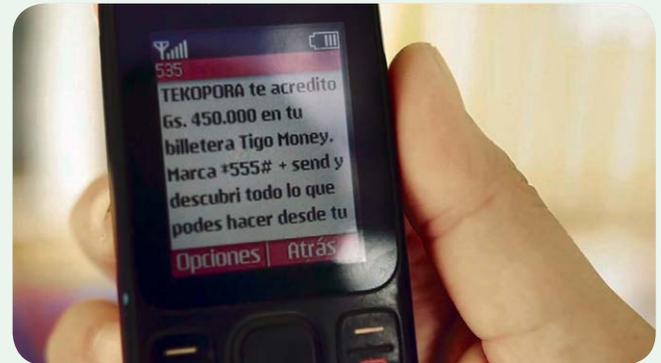
(Personal de Tigo Money)

“Ahora por teléfono es más fácil, hasta las viejas ahora tenemos teléfonos (risas).”

(Participante de Tekoporã)

“La tecnología evita la corrupción, es necesario ir eliminando los procesos manuales”

(Personal de BNF)



### Microahorro Programado a través de la billetera electrónica

El ahorro programado es un producto de ahorro ascendente, a largo plazo, que permite construir el ahorro desde el inicio, generalmente asociado a una meta.

Con el fin de buscar mecanismos que faciliten a ahorrar, PK realizó varios estudios para conocer los incentivos que motiven al ahorro. Es así, que en el 2017, se realizó un estudio específico con personas de bajos ingresos para el perfeccionamiento del diseño del producto de microahorro programado de la billetera electrónica Tigo Money.

## Un ecosistema financiero basado en la transaccionalidad en comercios locales

A principios del 2017, en el marco de la ENIF surge una iniciativa de promover el uso de los medios de pagos electrónicos en comercios. Bancard -empresa líder en Paraguay en administración y gestión de medios de pagos electrónicos- propone apoyar la implementación de una iniciativa con los programas sociales en un territorio focalizado. Bancard, BNF, SAS y Fundak implementan un piloto en marzo del 2017.

Fundación Capital apoya en el desarrollo de la estrategia comunicacional y educativa para estos actores.



### Localidad Tava'i ¡Que el dinero circule en la comunidad!

- ✓ Departamento de Caazapá.
- ✓ 1.500 familias de Tekoporã.
- ✓ TMC global bimensual: Gs. 475 millones (USD 83.300).
- ✓ Cada participante debe desplazarse aproximadamente 40 Km para acceder a un ATM.

### ANTES

**Implementación\***  
marzo 2017

**3** comercios adheridos

Dinero en circulación:  
**Gs. 8 millones**  
(USD 1.400)

**1** servicio disponible  
(TC/TD)

### DESPUÉS

**Resultados\***  
marzo 2018

**32** comercios adheridos

Dinero en circulación:  
**Gs. 588 millones**  
(USD 103.000)

**3** servicios disponibles  
(TC/TD, Vuelto,  
Carga de Saldo)

## Microseguro Social

Durante el 2016, Fundak y el Banco Mundial realizan un estudio con participantes de los programas Tekoporã y Abrazo para identificar sus percepciones y priorización de riesgos, además relevan la oferta disponible de seguros para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Este estudio se constituye como insumo para el diseño del microseguro social para los titulares de los programas de TMC en uno de los grupos de trabajo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Este seguro de vida y sepelio, permite que cada uno de los participantes de los programas y sus familiares cuenten con una protección financiera disponible en forma automática e inmediata en caso de fallecimiento, ocurrido en accidente, enfermedad o ante la invalidez total y permanente.

En 2017 se implementa en ambos programas de TMC. Durante la implementación PK también apoya con la elaboración de materiales educativos y la capacitación de los participantes en temas relacionados con riesgos, seguros y el producto específico.

## Microseguro Social



### Microseguro Social Tekoporã

#### Póliza de Microseguro de Vida y Sepelio.

**Beneficiario:**

Titular del Programa Tekoporã y hasta (3) tres adherentes, conformados por cualquier miembro de la familia que se encuentre en la ficha hogar. El máximo de edad es hasta 74 años.

**13.100** familias aseguradas

**55** siniestros en 8 meses de implementación

**Gs. 258 millones** (USD 45 mil) destinados a las familias como indemnización.

### Microseguro Social Abrazo

#### Póliza de Microseguro de Vida y Sepelio

**Beneficiario:**

Titular del Programa Abrazo y adherentes (hijos y/o nietos) que tengan hasta 17 años.

**3.300** familias aseguradas, que implican **10.500** niñas, niños y adolescentes cubiertos entre edades de 0 a 17 años.

100% de los participantes del Programa con TMC cubiertos.

# Educación Financiera



La Educación Financiera es un pilar dentro de los procesos de inclusión financiera. Este eje representa un desafío tanto en su desarrollo como en su aplicación, por las características propias de la población y por la magnitud de los Programas Tekoporã y Abrazo.

Los contenidos y canales educativos no solamente son innovadores sino también adaptados y desarrollados bajo un enfoque pedagógico de la educación de adultos en la búsqueda del fortalecimiento de las capacidades financieras de las personas.

La educación financiera desarrollada atiende a dos ámbitos:

## 1 Foco en programas de TMC

Estrategia de educación financiera para participantes, funcionarios y agentes de campo de los Programas Tekoporã y Abrazo. Además, capacitación para personales de instituciones financieras.

## 2 Más Vale Saber. Educación de Bolsillo ENIF

Participación en el diseño y desarrollo de la campaña nacional de educación financiera “Más Vale Saber. Educación de Bolsillo”. También, de otras iniciativas para educación de jóvenes y adultos.

“Yo no sé leer pero con este (folleto con el paso a paso para uso del cajero) yo memoricé lo que dijeron y voy a llevar cuando me voy al cajero para sacar mi plata”

(Participante de Tekoporã)



## *Foco en programas de TMC*

### **Educación financiera a participantes de Tekoporã y Abrazo.**

La metodología de capacitación se sustenta en el aprendizaje colaborativo y la narrativa educativa (storytelling). Para llegar a las familias se desarrolla una serie de estrategias que incluyen canales directos y masivos articulados entre sí. Los canales directos utilizados son jornadas masivas sobre el medio de pago de TMC con los temas de tarjeta de débito, cuenta básica de ahorro, billetera electrónica y microseguro. Los materiales son rotafolios, folletos y simuladores de cajero automático y POS.



Por otro lado, los módulos de finanzas personales se desarrollan en formato de talleres presenciales de capacitación con los temas de registro de ingresos y gastos, metas financieras y ahorro, manejo de deuda, perfil de negocio y sistema financiero. Los agentes de campo reciben rotafolios para realizar los talleres y las familias un cuaderno de trabajo con el contenido de los módulos. Se acompaña el desarrollo de los talleres con canales masivos como spots de radio y obras de teatro.

“Demasiado quiero aprender, para que yo pueda saber también”

(Participante de Abrazo)

Los materiales y contenidos son adaptados a los contextos rural y urbano del público objetivo



### **SMS**

Mensajes de texto al celular con tips de educación financiera.

### **Teatro popular**

Obra "A ahorrar" para CBA y Billetera Electrónica.

### **Spots radiales**

Mensajes para difusión radial.

### **Encuentros presenciales**

Charlas en jornadas masivas y talleres presenciales sobre EF

### **Materiales impresos**

Rotafolio para capacitadores. Cuadernos, folletos, afiches para participantes.

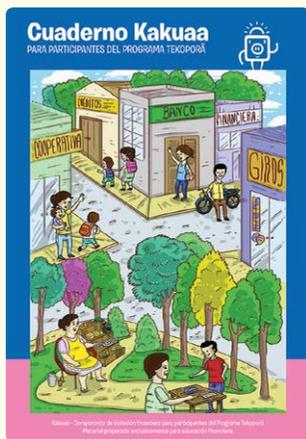
### **Simuladores**

ATM y POS a escala para práctica.

## **Educación financiera: conocimiento y práctica**

**Simuladores de cajeros automáticos y POS:** El uso de simuladores permite que los participantes de Tekoporã y Abrazo puedan familiarizarse por primera vez con estas herramientas financieras y practicar lo aprendido.





**Materiales didácticos:** Con información relevante, historias ilustradas y ejemplos cotidianos. Los rotafolios sirven para que los agentes de campo de Tekoporã y Abrazo capaciten a las familias en cualquier lugar. Los cuadernos y folletos para participantes permiten que puedan volver acceder a la información recibida en cualquier momento.

**Teatro popular:** con la obra teatral “A ahorrar”, que explica en jopara de forma empática, amena, jocosa y no convencional, conocimientos básicos sobre temas de ahorro formal e informal, deberes y derechos del consumidor financiero, cómo utilizar las herramientas financieras, y sobre las características de los productos financieros: cuenta de ahorro y la billetera electrónica.

**Spots radiales:** en una cultura oral, las pequeñas cápsulas sobre situaciones comunes que explican los temas relacionados al mundo financiero, refuerzan los contenidos y facilitan el aprendizaje.

**SMS:** mensajes de refuerzo con contenidos de educación financiera realizados en guaraní y español.



## Educación Financiera al personal de los programas y de entidades financieras

El proceso de inclusión financiera en los programas de TMC implica que los agentes de campo de los ministerios y los funcionarios de las entidades financieras adquieran capacidades que respondan a las nuevas demandas de formación.

En este sentido, Fundación Capital apuesta fuertemente a la capacitación de las personas involucradas en el proyecto tanto de la SAS, SNNA y el BNF. Asimismo, el tamaño y los alcances de la intervención requieren de capacitar no sólo en el uso del producto financiero (CBA, tarjeta de débito, billetera electrónica) sino también en temas relacionados al proceso de inclusión financiera como su importancia para los diferentes actores, la caracterización del nuevo usuario/cliente, conocimiento sobre manejo de las finanzas, entre otros.



**Talleres de sensibilización e inclusión financiera** a coordinadores departamentales y funcionarios de planta y funcionarios bancarios

**SAS**  
desde el  
2013 al 2016

100%  
capacitados

**SNNA**  
desde el  
2015 al 2016

100%  
capacitados

**BNF**  
2015

100% de cobertura de las sucursales del todo el país habilitadas hasta ese año.

**Talleres sobre módulos de educación financiera** a coordinadores y agentes de campo

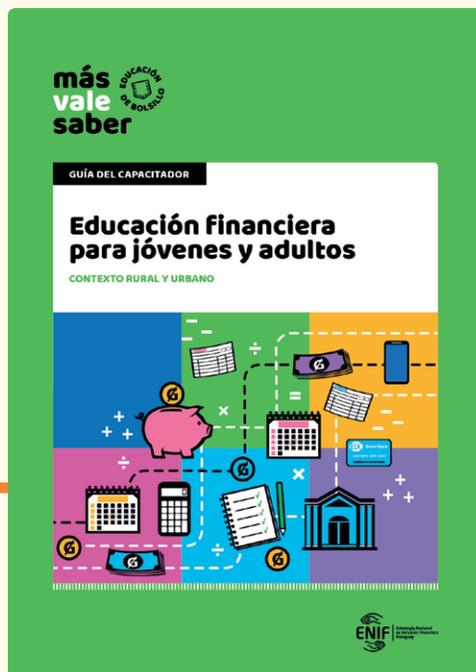
100%  
capacitados

100%  
capacitados

*"Más Vale Saber. Educación de Bolsillo"  
Colaboración en la causa nacional de educación financiera*



Para la campaña nacional de educación financiera se crea un grupo coordinador del que forma parte Fundak, y desde ahí se contribuye con la creación de la campaña en sí, desde la identidad hasta los contenidos propuestos para el desarrollo. **Algunas de las actividades que se destacan son:**



- 1 Elaboración de un **Kit de materiales educativos** para poblaciones vulnerables, con carácter de difusión a nivel nacional, “Educación Financiera para jóvenes y adultos de contexto rural y urbano”. Más de 2.000 entidades públicas y privadas lo utilizan en todo el país.
- 2 Organización del **concurso de Afiches y Alcancias** dirigido a niños y adolescentes del Programa Abrazo organizado conjuntamente con la SNNA y el Banco Itaú.
- 3 Participación en el proceso de diseño del **glosario financiero** y del material de difusión nacional “**Librito de bolsillo Más Vale Saber**” con contenidos de educación financiera.
- 4 Presencia con propuestas educativas en la **Feria de la educación financiera** 2017 y 2018, en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera.
- 5 Realización de talleres de educación financiera a docentes, estudiantes y participantes de programas sociales.

## *Incidencia en políticas públicas*

### *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)*

A finales del 2014, se presenta la ENIF en Paraguay para el periodo 2014 - 2018 y se propone constituirse en una herramienta importante para la reducción de la pobreza e impulsar el crecimiento económico en el Paraguay teniendo en cuenta las cuatro dimensiones que abarca la inclusión financiera: acceso, uso, calidad de los servicios e impacto en términos de ingreso, pobreza, empleo, entre otros.



La ENIF se establece con la idea de aprovechar la fuerza combinada de los sectores público, privado, organismos sin fines de lucro y la sociedad civil. Para esto se constituyen siete grupos de trabajo para trabajar articuladamente bajo unas líneas de acción específicas.



#### **GRUPOS DE TRABAJO DE LA ENIF**



#### **POBLACIONES VULNERABLES**

Por el trabajo previo del Proyecto Capital en Paraguay, Fundak es invitado al diseño de la ENIF por ser referente en temas de inclusión y educación financiera. Contribuye especialmente en las acciones dirigidas al segmento de poblaciones vulnerables.

Posteriormente, participa en los grupos de trabajo desde 2014 y contribuye sobre todo en las siguientes acciones:

- **Grupo Poblaciones Vulnerables** es donde se gestan acciones como el primer producto de microseguro social y la primera Campaña Nacional de Educación Financiera “Más Vale Saber. Educación de Bolsillo” (2017). Integra el equipo de coordinación desde su creación.
- **Grupo Seguros** es donde se diseña el producto de microseguro social con las aseguradoras y el ente regulador, así como el acompañamiento de la implementación del producto en los programas de TMC.
- **Grupo Ahorro** donde se promueve el acceso y uso de las cuentas básicas de ahorro y el microahorro programado a través de la billetera electrónica.
- **Grupo Educación Financiera** donde se implementa la Campaña Más Vale Saber, así como contribuye a la capacitación de docentes del Ministerio de Educación.

Por el trabajo realizado al frente del Grupo de Poblaciones Vulnerables, la representante de Fundación Capital es invitada a asumir la Secretaría Ejecutiva de la ENIF en Paraguay desde el año 2016.

## *Capacidad instalada en los Programas de TMC*

En el año 2016, la SAS crea la Unidad de Inclusión Financiera para dar continuidad a todas las iniciativas del Programa Tekoporã generadas en los años anteriores, para que estas puedan influir en los demás programas sociales del Ministerio.

En el Programa Abrazo se fortalecen los temas de su componente soporte socioeconómico para las familias participantes.

El rol de FundaK en este sentido es el de asesorar acerca de las opciones de ampliación de la utilización de medios de pagos electrónicos a los participantes de los programas con TMC y las estrategias de educación financiera.

El apoyo de Fundación Capital se realiza de aquí en adelante a través de los diferentes grupos de trabajo de la ENIF.

# Reflexiones finales



## **El Proyecto Capital en Paraguay deja varias reflexiones, aquí algunas de ellas:**

### **Producción de conocimiento**

La incidencia en la agenda pública es posible mediante la producción de estudios y la creación de espacios de participación de todos los actores necesarios para lograr la inclusión financiera.

- Caracterización de la población y estudios sobre la oferta. Esto permite una mejor comprensión del grupo objetivo, se realiza la segmentación de la población y se establecen estrategias diferenciadas. Los estudios de la oferta permiten proponer innovaciones financieras para llegar a nuevos segmentos de manera eficiente.
- El análisis permanente sobre los procesos de implementación. Esta producción de conocimiento permite mejorar las iniciativas y sostener el argumento de que la inclusión finan-

ciera contribuye a la transparencia, ahorra en costos y brinda eficiencia para los gobiernos y además, beneficia a los participantes.

- PK abre un camino colaborativo para la inclusión financiera que incorpora las perspectivas de la oferta, la demanda y de los entes reguladores del sistema financiero.
- Todo el conocimiento producido durante la implementación en los programas de TMC es llevado por PK a un espacio que consolida las acciones dirigidas al segmento de poblaciones vulnerables. Este espacio es la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), donde se replica lo aprendido a escala nacional.

## La inclusión financiera en geografías adversas

Es posible la inclusión financiera a escala en un país con un contexto rural importante, mediante diseños de estrategias específicas de acuerdo a cada población. En los dos programas de TMC donde trabaja PK, los contextos geográficos determinan el tiempo y la dificultad de la inclusión financiera. En Abrazo, un programa con participantes urbanos, el acceso financiero puede ser más rápido. En Tekoporã, con un contexto rural, al inicio es una tarea difícil por la ausencia de servicios financieros bancarios en las comunidades rurales, pero PK encuentra el camino:

- Alinea intereses de EMPEs, procesadoras de pagos, banca pública y aseguradoras. La disminución de la distancia geográfica se logra a través de la provisión de canales innovadores para el uso del sistema financiero, entre ellos: billetera electrónica, corresponsales (no) bancarios y agencias. La caracterización de la población de acuerdo a su contexto, permite la implementación de productos adecuados: Cuenta Básica de Ahorro y Microseguros.

- Aprovecha los avances en materia regulatoria específica para promover la inclusión financiera en el país, principalmente en cuestión de corresponsales no bancarios (2011), cuentas básicas de ahorro (2013) y pagos electrónicos (2014).

- Estimula la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la oferta para la población, transfiriendo el conocimiento sobre los nuevos clientes, que permite la mejora de mecanismos de atención y la adecuación en la comunicación.

## Cambio cultural y de comportamiento

La inclusión financiera implica por un lado, un cambio cultural en las instituciones en Paraguay y por otro lado, una educación financiera que promueve un cambio de comportamiento de los usuarios con una mirada hacia la salud financiera.

- Se trata de un cambio cultural en las instituciones porque plantea una nueva forma de trabajo en donde convergen las voluntades públicas, privadas y de usuarios de servicios financieros. Además, implica un arduo trabajo para fortalecer las capacidades financieras en todos los sectores de la pirámide de la economía.

- La educación financiera es más efectiva cuando se vincula a la práctica y es conveniente para los usuarios. PK genera contenidos educativos con información útil, clara y vinculada a situaciones cotidianas que permiten reflexionar a los usuarios y generar cambios de comportamiento cuando toman el control de sus decisiones financieras.

- El proceso de educación financiera permite una relación más estrecha entre el consumidor y el sistema financiero. Los usuarios informados conocen mejor sus derechos como consumidores y los entes disponibilizan más los términos de la oferta.

- Los estudios realizados por PK permiten además de identificar las necesidades de formación, reconocer la importancia del enfoque de género en todos los procesos educativos.

**Este recorrido de siete años ha sido de aprendizajes y logros,** pero aún quedan muchos desafíos, como el mayor uso de los servicios financieros y la mejora continua de la calidad de la oferta. Otros desafíos son la libertad de los usuarios para elegir donde recibir sus pagos de TMC y mejores regulaciones que garanticen una protección al consumidor financiero.

La consolidación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que al trascender gobiernos tiene la fuerza para convertirse en una política de Estado, muestra un camino esperanzador hacia una inclusión integral y efectiva en Paraguay.

# Actores institucionales

## Secretaría de Acción Social - SAS

La SAS es la ejecutora del programa Tekoporã, creada en agosto de 2005. Tekoporã es el principal programa de TMC en Paraguay. Según su misión, tiene a su cargo liderar y coordinar las acciones de protección y promoción social del Estado a través de la implementación de programas y proyectos sociales, enfocadas a la población en situación de pobreza y pobreza extrema.



## Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia - SNNA

La SNNA implementa el Programa Abrazo, desde abril de 2005, destinado a la erradicación del trabajo infantil. La SNNA es el ente rector y articulador de Políticas Públicas de promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, haciendo efectiva la vigencia plena de sus derechos, con propuestas que promueven la movilización social y comunitaria a nivel nacional, departamental y municipal.

## Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENIF

La ENIF es un plan en el cual se definen los lineamientos estratégicos nacionales sobre la inclusión financiera en Paraguay, se crea por Decreto Presidencial 1971/2014. El objetivo final de la ENIF es reducir la pobreza e impulsar el crecimiento económico en el Paraguay. Esto puede lograrse mejor mediante el aprovechamiento de la fuerza combinada de los sectores público, privado, organismos sin fines de lucro, y la sociedad civil con el fin de identificar objetivos realistas y trabajar coordinadamente para alcanzarlos.

## Fundación Capital

Fundación Capital es una organización internacional de desarrollo, reconocida a nivel internacional, que imagina, crea y pone a prueba ideas innovadoras que contribuyan a la inclusión económica de la población pobre vulnerable. Colabora con los sectores público y privado en el desarrollo y puesta en práctica de nuevas ideas, orientadas a que familias de bajos ingresos puedan acrecentar, valorizar y proteger sus activos financieros, humanos y productivos. Lo hace a través de la inclusión financiera, el apoyo a la generación de ingresos, el fortalecimiento de capacidades y el estímulo a la inversión productiva. También desarrolla soluciones que contribuyan al desarrollo de capacidades de los usuarios o aliados, y contribuye a la generación y difusión del conocimiento.

## ≡ Fundación Capital



## Proyecto Capital

El Proyecto Capital es una iniciativa conjunta entre la Fundación Capital y el Instituto de Estudios Peruanos, desarrollada gracias al apoyo de la Fundación Ford ([www.fordfoundation.org](http://www.fordfoundation.org)) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (IDRC, por sus siglas en Inglés) ([www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)) con el objetivo de promover y apoyar procesos de implementación de políticas públicas e iniciativas privadas que vinculen la protección social y la inclusión financiera, como parte del conjunto de derechos que las poblaciones vulnerables y en situación de pobreza necesitan para mejorar su seguridad económica y transformar sus vidas.

## Entes reguladores

Banco Central del Paraguay  
Ministerio de Hacienda

## Entidades financieras

Banco Nacional de Fomento  
Financiera El Comercio  
Aseguradora Tadj  
Bancard

## Empresas de medios de pagos electrónicos

Tigo Money  
Billetera Personal

## BIBLIOGRAFÍA

- Aseguradora Tajy (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <http://www.tajy.com.py/nosotros/>
- BANCARD (2018, 3 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <https://www.bancard.com.py/index.php/quienes-somos/>
- Banco Nacional de Fomento (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <https://www.bnf.gov.py/mision-y-vision->
- Caballero, A. & Aquino, B. (2017). Informe Producto III: Evaluación del Componente Kakuaa del PTMC Tekoporã en Paraguay. Investigación para el Desarrollo. Abril de 2017.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar y Jake Hess. 2018. La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Cuadernillo de reseña. Washington, DC: Banco Mundial. Licencia: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO
- Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos (2018, 3 de julio). Boletín Encuesta Permanente de Hogares Principales Resultados de Pobreza y Distribución del Ingreso. Recuperado de <http://www.dgeec.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/pobreza/Boletin%20de%20pobreza%202017.pdf>
- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2017). Informe campaña nacional de educación financiera 2017 “Más Vale Saber. Educación de bolsillo”. Asunción: Ministerio de Hacienda
- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2017). Reporte Nacional de Inclusión Financiera del Paraguay 2017. Asunción: Ministerio de Hacienda
- Insaurralde, A. (2011). Diagnóstico de país: Paraguay. (No publicada). Asunción: Fundación Capital.
- Insaurralde, A. (2012). Informe sumario de los grupos focales de titulares de bonos del Programa Abrazo (No publicada). Asunción: Fundación Capital.
- Insaurralde, A. & Romero, M. (2014). Informe de evaluación de necesidades y conceptos (No publicada). Asunción: Fundación Capital.
- Ortiz, V. & Insaurralde, A. (2017). Billetera electrónica en transferencias monetarias con corresponsabilidad (No publicada). Asunción: Fundación Capital.
- Personal (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <https://www.personal.com.py/#!/public/institucional/index/>
- Secretaria de Acción Social (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <http://www.sas.gov.py/pagina/61-la-institucion.html>
- Secretaria Nacional de la Niñez y la Adolescencia (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <http://www.snaa.gov.py/pagina/229-abrazo.html>
- TIGO (2018, 2 de julio). [Página Institucional]. Recuperado de <https://www.tigo.com.py/conocenos/somos-tigo-paraguay>
- Wiedmaier-Pfister, M. & Stroh de Martínez, C. (2016). Vías de acceso al microseguro en Paraguay. Estudio de Factibilidad. Asunción: Banco Mundial y Fundación Capital.



**Avances hacia  
la inclusión financiera efectiva  
*en Paraguay***

7 años de aprendizajes y desafíos

 **Fundación Capital**

CON EL AUSPICIO DE:

