

## **Comunidad de Aprendizaje Transferencias Monetarias Condicionadas**

Resumen de la Sesión del 9 de Diciembre del 2010

### ***El Sistema de Pagos y la Bancarización***

La Comunidad de Aprendizaje de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas inicio una Segunda Fase de funcionamiento, integrando nuevos países, con el tema “El sistema de pagos y el proceso de Bancarización en estos Programas”.

#### ***Objetivos de la Sesión:***

- 1) Compartir prácticas y experiencias respecto al ciclo operativo de pagos de los Programas, incluyendo las diversas modalidades de pago y las características de los acuerdos institucionales con las entidades financieras que realizan los pagos.
- 2) Acordar la agenda de sesiones de la Comunidad de Aprendizaje para el 2011.

#### ***Participantes:***

Participaron en la sesión más de 45 personas, responsables de programas de Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, así como representantes del Banco Mundial.

#### ***Desarrollo de la Sesión:***

Helena Ribe, Gerente del Sector de Protección Social del Banco Mundial realizó la introducción de la sesión, dando la bienvenida a los países, especialmente a los que por primera vez se integraron a la Comunidad de Aprendizaje.

Posteriormente Concha Steta, del Banco Mundial, explicó las reglas y dinámica de la sesión para garantizar la participación de todos los países y cumplir con el tiempo programado, dado que estuvieron conectados por Video Conferencia 12 países.

Se acordó que dado la importancia del tema y el tiempo programado, se dejara el objetivo 2 para la siguiente sesión, solicitándoles a los miembros de la Comunidad la revisión de los temas propuestos para la AGENDA 2011, su priorización de acuerdo a necesidades e intereses, y si fuera el caso, la propuesta de otros temas no considerados.

**a) Presentaciones y comentarios de los países:**

***Familias en Acción de Colombia***

Se destacaron los siguientes puntos:

- Definiciones operativas de lo que se entiende por pago, giro bancario y bancarización.
- Los antecedentes y como se transitó de la primera etapa del sistema de pagos (giros bancarios) a la segunda etapa (2009-2010) a través de tarjetas de débito asociadas a cuentas de ahorro electrónicas.
- Se hizo énfasis en algunas condiciones para realizar este tránsito:
  - Establecer dentro de la Estrategia del País para la Red de Protección Social contra la extrema pobreza una dimensión de bienestar relacionada con el Aseguramiento y Bancarización, que promueva la vinculación de las familias al sistema financiero.
  - Emitir reformas al marco regulatorio financiero que reglamente la creación de cuentas de ahorro electrónicas regulando su funcionamiento: no cobro de cuotas por manejo de cuentas, no exigencia de depósito mínimo para apertura de la cuentas, exención de gravamen de movimientos financieros, entre otros.
  - Acordar con intermediarios financieros otorgar educación financiera a las beneficiarias del Programa para el manejo de las tarjetas de débito, ventajas del ahorro y la posibilidad de acceder a esquemas de crédito.
  - Diversificar los canales para cobro de las transferencias a través de las tarjetas de debito como: oficinas del banco, cajeros electrónicos,

corresponsales no bancarios (CNB), establecimiento de comercio, caja extendida en línea.

- Los retos principales para esta fase son: reducir el costo de los servicios financieros que es US\$8.00 por cada transacción; definir mecanismos innovadores y con nueva tecnología para los municipios y comunidades donde los bancos no tiene infraestructura; articulación mayor con la Red Juntos para lograr un mayor fomento al ahorro y acceso a mecanismos de crédito, entro otros.
- Las preguntas y comentarios de los participantes de la experiencia de Colombia se centraron en tres puntos:
  - La determinación del costo de la transacción y la necesidad de realizar una apertura a todo el sector financiero del país para generar mayor competencia y por tanto reducir el costo por servicio.
  - La necesidad de garantizar el pago a aquellas áreas donde no existe presencia bancaria utilizando cajeros móviles y otras tecnologías.
  - El mecanismo operativo para la educación financiera de las beneficiarias, en donde gracias a este proceso las madres han comenzado a ahorrar y no extraer toda la transferencia de sus cuentas.

### ***Bolsa Familia de Brasil***

- Este Programa desde que inicio realiza los pagos de forma electrónica con tarjetas pre-pago a través de corresponsales bancarios; ha sido muy efectivo: solo un 5% de familias no retiran los apoyos por la dificultad del servicio postal de entregar las tarjetas a las beneficiarias y ha disminuido el tiempo que invierten las familias para cobrar las transferencias al ampliar la red de corresponsales bancarios. La entrega de transferencias es mensual.
- El costo de la transferencia por la CAIXA es muy bajo y representa el 2% del total de las transferencias anuales. La primera tarjeta que se entrega a las familias es gratuita y la segunda (por extravío generalmente) se cobra US\$2.00.

- A partir del 2008 el Programa inicio el Proyecto de Inclusión Bancaria de las familias como una política de equidad. La apertura de las cuentas es voluntaria; se han abierto más de 2.8 millones de cuentas y actualmente reciben los apoyos del programa a través de esta modalidad 1.7 millones de familias. La mayor parte de las cuentas son abiertas en localidades con alta presencia bancaria por lo que el desafío mayor es llegar a zonas más aisladas y de menores recursos.
- Se realizó una encuesta para conocer la percepción de los beneficiarios sobre el uso de cuentas bancarias y de instrumentos de crédito más utilizados con el fin de que las decisiones sobre los mecanismos financieros que se ofrezcan a la población tome en cuenta las necesidades así como las dificultades que se tienen que resolver. Uno de los principales problemas encontrados es la inercia de las familias a retirar todo el dinero de la cuenta y no acceder a los otros servicios que ofrecen las cuentas bancarias. El problema principal que se tuvo es no haber realizado una campaña de difusión y orientación a los beneficiarios de este tipo de cuentas, las ventajas que ofrecen y su utilización.
- El Programa también se encuentra realizando un proyecto piloto para incrementar la bancarización de sus beneficiarios utilizando teléfonos celulares. El 68% de las familias tienen teléfonos celulares y se cuenta con una red amplia de empresas de telefonía móvil que en conjunto con la Caixa y sus corresponsales pueden abrir las cuentas electrónicas con un costo muy bajo, interfase amigable, y abriendo un servicio SMS que permita al gobierno enviar mensajes a los beneficiarios.
- Por otro lado, dado que Brasil ha establecido una legislación que permita ofrecer a toda la población Micro Seguros con tres tipos de cobertura: de vida, para funerales o accidentes por cualquier causa, entre otras características, el Ministerio de Desarrollo Social ha decidido ofrecer también a los beneficiarios de BF este instrumento.
- El reto principal que tiene el programa actualmente es otorgar educación financiera a los beneficiarios y evaluar el proceso.

- Las preguntas y comentarios de los países sobre la presentación de Brasil se centraron principalmente en tres aspectos:
  - Costo de los servicios financieros dado que en el caso de este país la Banca es un organismo descentralizado del gobierno y es monopolio.
  - Diseño e implementación de la prueba piloto del uso de teléfonos celulares para el pago de las transferencias.
  - Implementación del programa de Micro Seguros y ofrecimiento de microcréditos a la población beneficiaria de BF, conformando con ello una plataforma extensa de servicios financieros a la población pobre del país.

### ***Bono Juana Azurduy en Bolivia***

Se presentaron las innovaciones recientemente implementadas por el Programa para la realización de los pagos de las transferencias que elimina la entrega de las transferencias por parte de las fuerzas armadas.

- Estas innovaciones son:
  - Un nuevo Sistema de Información del Programa que sistematiza el proceso operativo: desde la inscripción de beneficiarios hasta la conciliación de los pagos a través de entidades financieras.
  - Contratación de una empresa que cuenta con una plataforma tecnológica que subcontrata más de 40 entidades financieras para realizar el pago a las beneficiarias del Bono.
  - Cobro de las transferencias en cualquier entidad financiera del país considerada dentro de la plataforma tecnológica de la empresa contratada por el Programa.
  - Utilización de cajeros móviles de entidades financieras para que en los municipios que no cuentan con infraestructura bancaria, puedan realizar los pagos. Una condición es contar con internet satelital.
  - La participación de los gobiernos municipales y de los controles sociales como instancias fundamentales para lograr este proceso: apoyo logístico, tecnológico, de información a los beneficiarios, entre otros.

- Como resultado de estas innovaciones, en los últimos seis meses, el Programa logró realizar igual cantidad de pagos que en todo el año anterior.
- Las preguntas y comentarios de los países fueron relacionados con los siguientes temas:
  - La operación del Programa bajo la responsabilidad del Ministerio de Salud y Deportes y la función de la red de médicos consultores en el Programa.
  - El costo de la transferencia, que es muy bajo por parte de la empresa contratada; la definición del calendario de pagos relacionado con la certificación de corresponsabilidades, el pago a las entidades financieras y las conciliaciones.
  - El acceso de comunidades de alta dispersión y difícil acceso a cabeceras municipales: tiempo y costo para las beneficiarias ya que los cajeros móviles llegan solo a cabeceras municipales donde hay servicio de internet satelital.

**b) Puntos Centrales a considerar en el sistema de pagos de los CCT y en el proceso de Bancarización.**

- El acceso a servicios financieros es una política de equidad, por tanto debe ser considerada como dimensión de la estrategia de protección social de los países y no solo como un componente más de los programas de transferencias.
- El marco normativo que permita definir y regular mecanismos financieros para los pobres.
- El tema de costos de los servicios financieros es relevante, por lo que abrir estos servicios a procesos competitivos es prioridad.
- La educación financiera a los beneficiarios se vuelve un proceso sustantivo para que se obtengan los resultados esperados.
- La estrategia operativa, la introducción de nuevas tecnologías para garantizar mayor cobertura de servicios financieros para los pobres

es un gran reto. Es muy importante evaluar los proyectos pilotos que los países están realizando en este punto para compartir resultados y lecciones aprendidas.

**c) Cierre de la Sesión y Acuerdos:**

Por último, Ludovic Subran del Banco Mundial, dio a conocer el sitio web de la Comunidad de Aprendizaje, [www.right2reality.org](http://www.right2reality.org) donde están disponibles las presentaciones de esta sesión así como el espacio destinado a la comunidad para comunicación continua, funciona como face book.

Como cierre de la reunión, Concha Steta, del Banco Mundial, destacó la necesidad de continuar con este tema en futuras sesiones.

**Acuerdos:**

- Próxima sesión: 3 de Febrero del 2011, 13 hrs. Washington, DC.
- Presentaciones para la próxima sesión: México, Guatemala y Republica Dominicana.
- Revisar temas de Agenda 2011 y proponer priorización para la próxima sesión, de acuerdo a necesidades e intereses. Incluir nuevos temas si se considera necesario.