



CLAIN 2016

Asunción, Paraguay 19 y 20 de mayo. Hotel Excelsior

"Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Auditoría, un enlace que asegura el éxito organizacional"

Billetera Electrónica

Arturo Johnson Pastor

Gerente de Area de Canales Alternativos

BANCO DE CREDITO DEL PERU



ASOCIACIÓN

DE BANCOS DEL PARAGUAY



ARTURO JOHNSON PASTOR

- Ha sido Gerente de Operaciones en BCP Perú, Gerente de Banca Retail en Bolivia, Gerente de Canales Alternativos en BCP Perú
- Su misión es que todos los clientes y usuarios del BCP sean autoservicio y digitales.

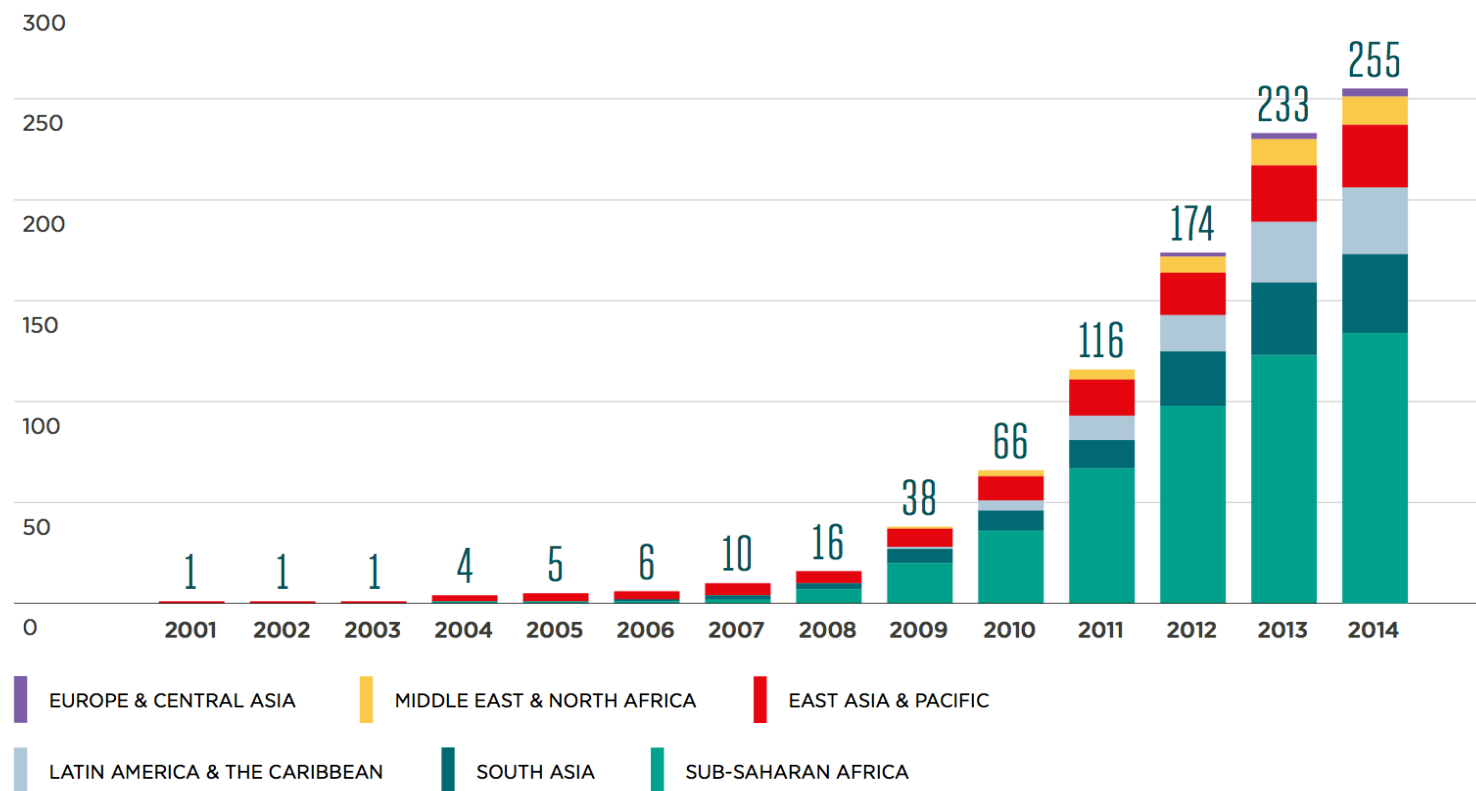


Agenda

- **Situación Actual**
- Modelo Perú
- Sistema Financiero en el Perú
- BIM
 - Producto
 - Funcionamiento
 - Resultados

La cantidad de billeteras electrónicas viene creciendo consistentemente desde 2009

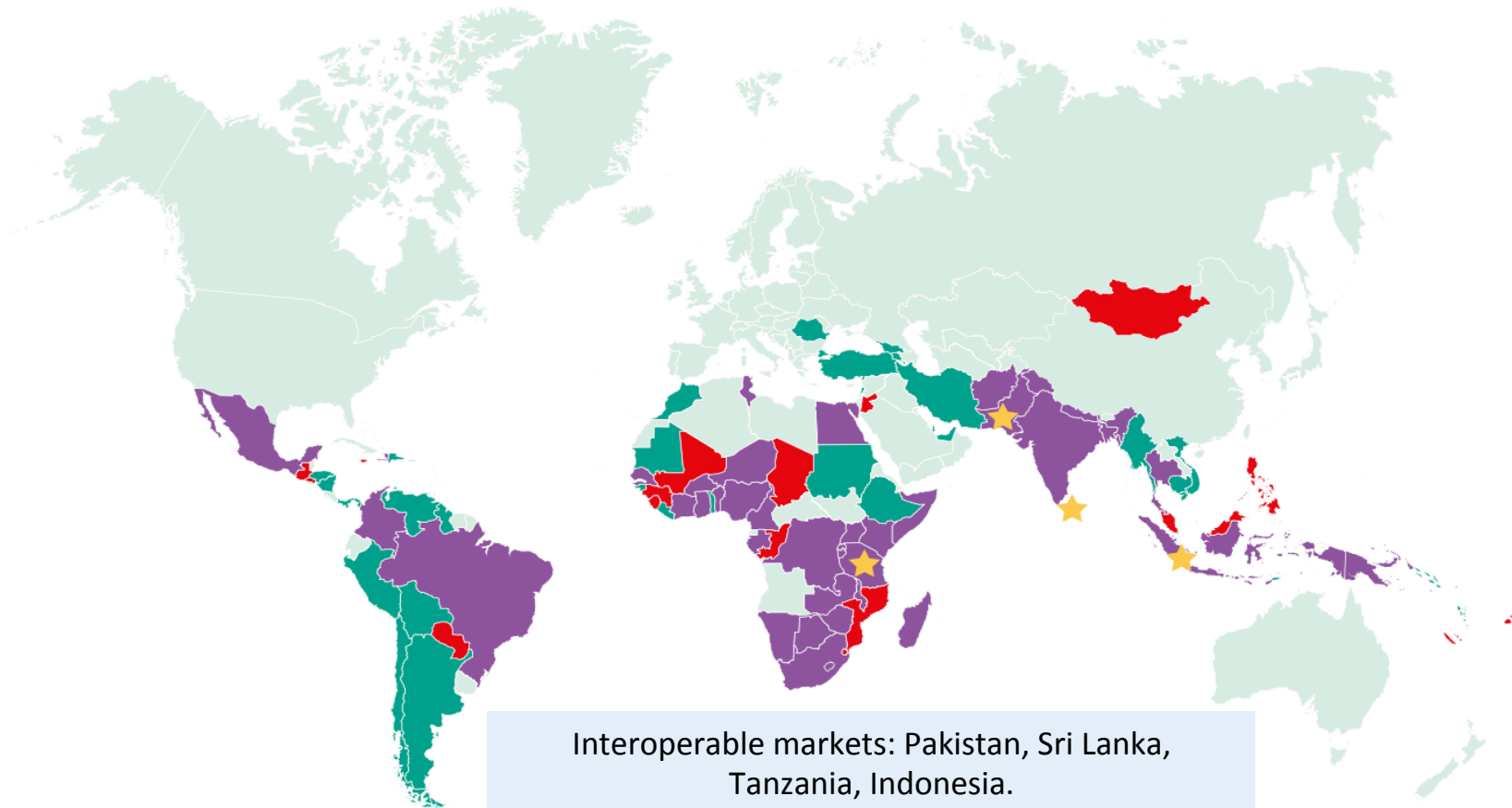
NUMBER OF LIVE MOBILE MONEY SERVICES BY REGION
(2001-2014; YEAR-END)



Sub-Saharan Africa is the region with the highest number of mobile money services for the unbanked.

El dinero móvil se concentra principalmente en los países en vías de desarrollo

NUMBER OF LIVE MOBILE MONEY SERVICES FOR THE UNBANKED BY COUNTRY
(DECEMBER 2014)



ONE MOBILE MONEY SERVICE

TWO MOBILE MONEY SERVICES

THREE OR MORE MOBILE MONEY SERVICES

★ INTEROPERABLE MARKETS

Agenda

- Situación Actual
- **Modelo Perú**
- Sistema Financiero en el Perú
- BIM
 - Producto
 - Funcionamiento
 - Resultados

Modelo PERÚ

Busca promover la inclusión en asociación con entidades financieras



Modelo PERÚ

Desarrollar un canal

Accesible, seguro, fácil uso
Incluso sin presencia física de entidades financieras

Acercar a las personas excluidas financieramente

Desarrollo de Ecosistema y Educación Financiera.

Desarrollar y ofrecer nuevos productos y servicios financieros

Con visión de mediano y largo plazo

Se trata de desarrollar un canal de pagos, hacerlo útil y una puerta de entrada al sistema financiero

Transacciones seguras, simples y de bajo costo

*inclusión
financiera
seguridad
formalización*

Modelo PERÚ

El objetivo del proyecto es la inclusión financiera

Público Objetivo: Población sin acceso al sistema financiero (no bancarizados):


+10 MM
de personas
no bancarizadas



76%
se concentra en los 3
quintiles de **ingresos**
más bajos

97%
tiene **secundaria** o
menor grado de
instrucción

Programa Nacional
BECA 18



Comprende además a las
personas que hoy reciben algún
tipo de **subsidio del Estado**



Muchos de ellos **residen** en uno de los **891 distritos que no tienen ningún punto físico de acceso a un servicio financiero formal.**



Se identifican a las personas naturales cuyos **ingresos mensuales ascienden hasta S/.2,000**



La **gran penetración** de mercado alcanzada por la **telefonía móvil favorece el desarrollo de un canal masivo basado en el celular.**



Las **metas** planteadas para una primera fase es lograr **llegar a 5 millones de clientes** de billetera móvil **en los primeros 5 años** y que de ellos 2.1 millones sean usuarios activos.

Fuente: ASBANC – Modelo Perú – Público meta

Modelo PERÚ

proveerá **servicios transaccionales para TODOS**, pero pensando especialmente en...



En 5 años, se proyecta llegar a **5 MM** de peruanos, y lograr que **2.1 MM** de ellos use activamente el servicio.

Agenda

- Situación Actual
- Modelo Perú
- **Sistema Financiero en el Perú**
- BIM
 - Producto
 - Funcionamiento
 - Resultados

El sistema financiero se unió por la inclusión financiera

- Una sola plataforma para los 33 participantes (bancos, cajas y EEDEs)
- ASBANC contrató a ERICSSON para el procesamiento y manejo de cuentas de dinero electrónico (Oct 13)
- Entre todos los participantes se constituyó la empresa PDP para el manejo de la plataforma y la integración de los participantes
- PDP (Pagos Digitales Peruanos) es una empresa creada por las instituciones que conforman ASBANC, que se encargará del manejo de las cuentas y el procesamiento de las operaciones.



Fuente: ASBANC – Modelo Perú – Presentación CADE



Aspectos Legales

- Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (Ley N° 29985). Publicada en Enero de 2013. (<http://www.bcrp.gob.pe/transparencia/normas-legales/ley-del-dinero-electronico.html>)
- Reglamento de la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera (D.S. N° 90-2013-EF). Publicado en Mayo de 2013. (<http://bit.ly/1TCmj7r>)
- Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico (Res. 6283-2013). Publicado en Octubre de 2013. (<http://bit.ly/1Wv9a72>)
- Reglamento de Empresas Emisoras de Dinero Electrónico – EEDE (Res. 6284-2013). Publicado en Octubre de 2013.(<http://bit.ly/1rKD0Ho>)
- Modificación del Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, uso de cajeros automáticos y cajeros corresponsales (Res. 6285-2013). Publicado en Octubre de 2013. (<http://bit.ly/1TbyNmV>)
- Normas relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 126-2013-CD/OSIPTTEL). Publicada en Setiembre de 2013. (<http://www.teleley.com/normas/setiembre13/503032.pdf>)
- Modificación del Manual de Contabilidad. Mayo de 2014.
- Modificación del Reglamento de la Ley N° 29985 para incluir a personas jurídicas. Abril de 2015.

Agenda

- Situación Actual
- Modelo Perú
- Sistema Financiero en el Perú
- **BIM**
 - Producto
 - Funcionamiento
 - Resultados

Estrategia Digital y Diseño de Experiencia de Usuario

- AMABLE realizó un estudio que contemplaba 2 fases:
 - Fase 1: Comprensión Empatía
 - La estrategia: trabajo con patrocinadores (Stakeholders ASBANC y Comité Interbancario)
 - El contexto: Trabajo con informantes clave (Agentes)
 - El factor Humano: Grupos de clientes
 - Fase 2: Especificación y Validación



Resultado:

MENÚ BIM

Tienes S/.4.00

1. Pagar YO TECSUP
2. Comprar YO recarga
3. Mandar plata
4. Sacar MI plata
5. Poner MAS plata
8. Mas opciones
0. Salir

Eliminar al máximo cualquier nivel de abstracción, el cliente piensa en cosas específicas en relación al dinero (pagar luz, pagar pasaje)

Invisibilizar al máximo la bancarización, poner el foco en la acción

Fuente: AMABLE – Estudio Experiencia Usuario

Estudio de Usos y Actitudes frente a los medios de pago

- solicitó a IPSOS Perú realizar un estudio Uso y Actitudes sobre el Dinero Electrónico con el objetivo de evaluar el nivel de aceptación hacia el nuevo servicio, así como las propuestas de nombres.
 - Existe un mercado (no bancarizado) con necesidad de un medio de pago más eficiente: ahorro de tiempo al menor tiempo posible.
 - La adopción de este sistema implica derribar barreras y temores ante lo nuevo; aspectos como seguridad y confianza son claves para trabajarse en las estrategias de difusión y comunicación.









Fuente: IPSOS – Usos&Actitudes Frente al dinero electrónico

¿Qué es el producto ?

- ✓ Es una billetera electrónica (Dinero en el celular)
- ✓ Se basa en la cuenta DE simplificada
 - Límites por operación: S/.1,000
 - Saldo máximo en cualquier momento: S/.2,000
 - Máximo de depósitos en un mes: S/.2,000
 - Transacciones acumuladas en un mes: S/.4,000
- ✓ La administra Pagos Digitales Peruanos (PDP)

¿Qué es el producto ?

✓ Operaciones Clientes:

- Registro
 - Afiliación no presencial 
 - Afiliación presencial 
- Poner Plata (Cash-in) 
- Sacar Plata (Cash-out) 
- Mandar Plata (P2P) 
- Recargar un celular 

✓ Comisiones:

Servicio	Comisión (S/.)
Cash Out (Retiros) (hasta 300 soles)	1.50
Cash Out (Retiros) (+ 300 soles)	2.50
P2P (Transferencias) (0 a 100)	0.50
P2P (Transferencias) (101 a 500)	1.50
P2P (Transferencias) (501 a 999)	2.00

Funcionamiento del Sistema



- Una cuenta por cliente (Cuenta: Celular-DNI)
- Límites por operación: S/.1,000
- Saldo máximo en cualquier momento: S/.2,000
- Máximo de depósitos en un mes: S/.2,000
- Transacciones acumuladas en un mes: S/.4,000





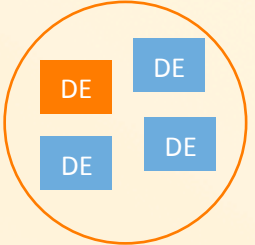
Clearing Foráneo



Cliente
BCP

DE

Saldo DE
1,000



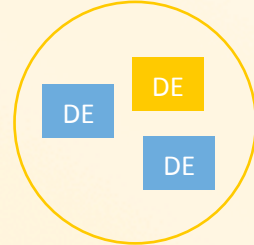
Bolsa DE del BCP
10,000



Cliente
Emisor B

DE

Saldo DE
600



Bolsa DE del Emisor B
5,000

Momento 0

dinero electrónico

dinero real

Cuenta Custodia
BCP

Saldo
10,000

Fideicomiso
BCP

Cuenta Custodia
Emisor B

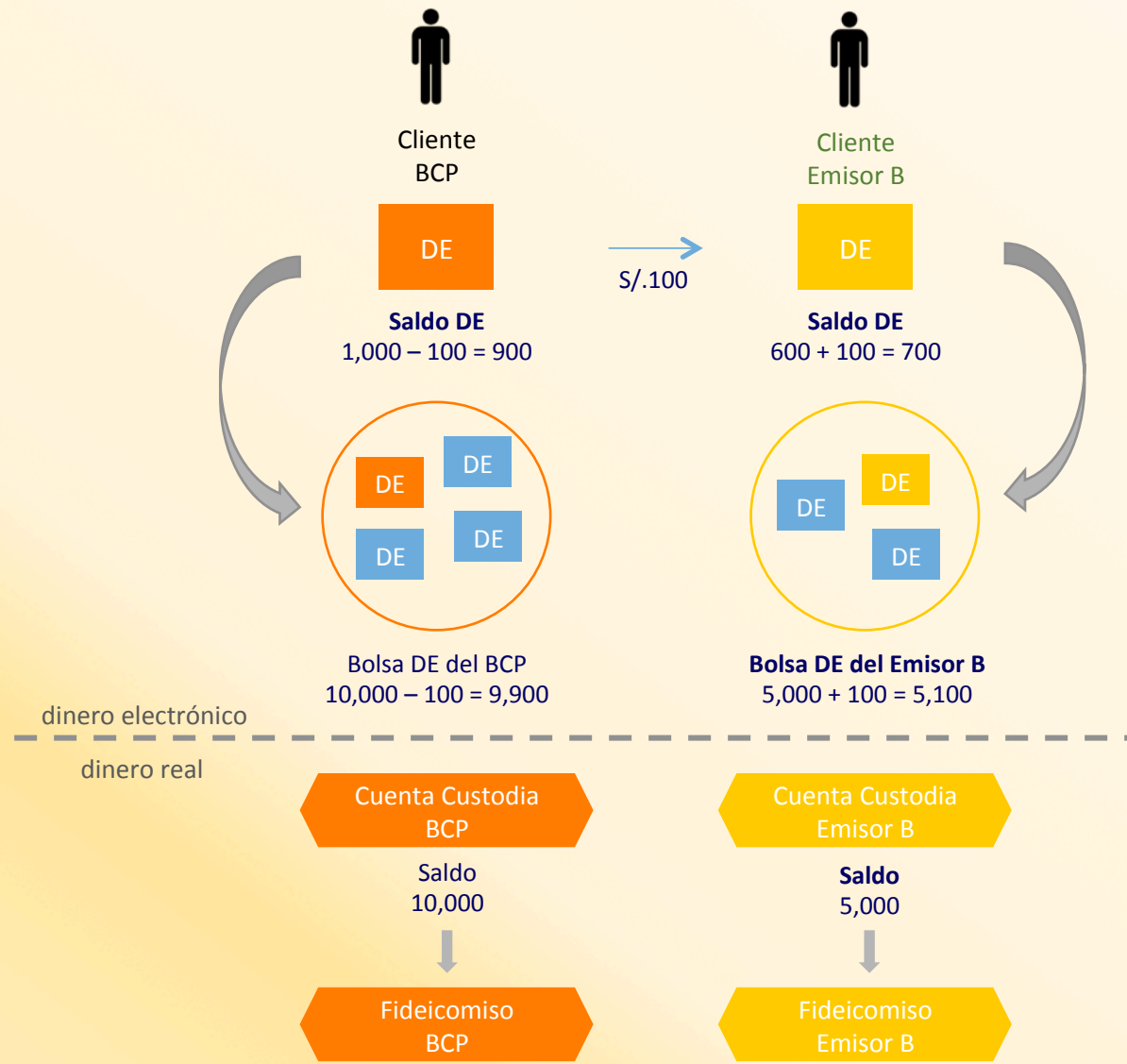
Saldo
5,000

Fideicomiso
Emisor B





Clearing Foráneo



Momento 1

- El Cliente BCP trasfiere S/. 100 de dinero electrónico (DE) al Cliente Emisor B.
- Esto hace que los saldos de las Bolsas de DE del BCP y el Emisor B cambien.
- La cuentas custodias de ambos emisores no varían aún.





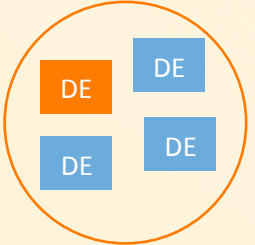
Clearing Foráneo



Cliente BCP



Saldo DE 900



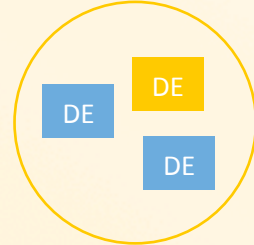
Bolsa DE del BCP 9,900



Cliente Emisor B



Saldo DE 700



Bolsa DE del Emisor B 5,100

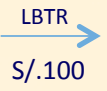
Momento 2

dinero electrónico

dinero real



Saldo $10,000 - 100 = 9,900$



Saldo $5,000 + 100 = 5,100$



- A través de LBTR el BCP transfiere los S/. 100 desde su cuenta custodia hacia la del Emisor B.

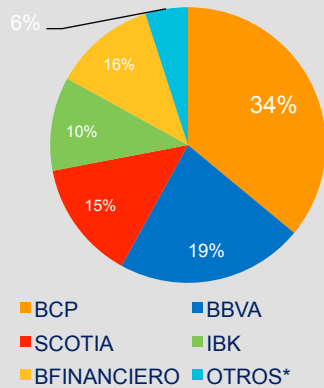


Para el éxito del proyecto se requiere crear un ecosistema de uso de dinero electrónico

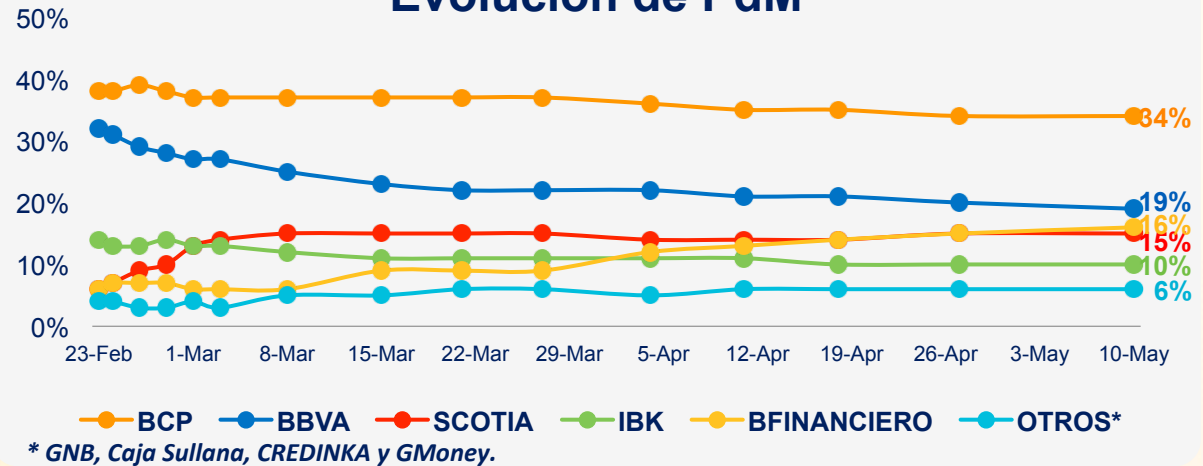


Resultados BIM

Cientes Activos:
69,157

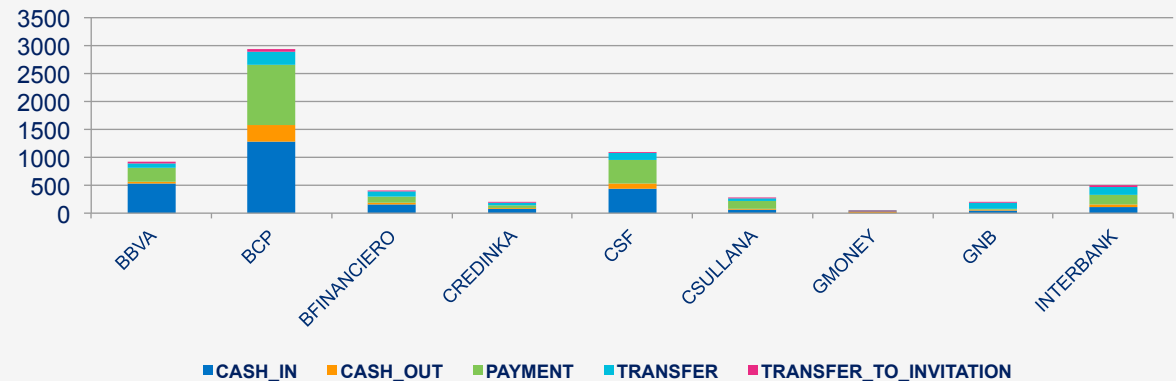


Evolución de PdM



Transacciones

Transacciones de usuario final por emisor desde Lanzamiento 16Feb



Plan de Comunicación - Lanzamiento:



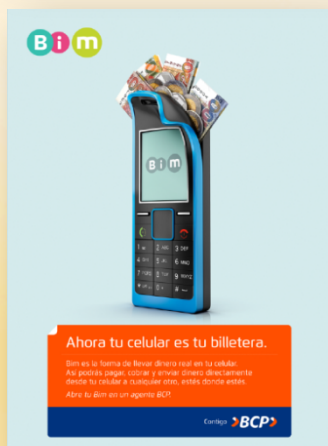
Prensa

- TROME
- Perú 21
- Expreso
- Depor



POP

- Jalavistas
- Stickers



Vía Pública

- Metro de Lima
- Metropolitano



Radio

- Moda
- Ritmo Romántica
- RPP
- Nueva Q
- Radio Mar
- Capital

Inversión de \$500M para posicionar la marca BIM asociada al BCP

Activaciones Internas:



Se realizaron con éxito más de 1500 afiliaciones a BIM en las 3 sedes principales del BCP: OP Lima, La Molina y Chorrillos, pues los colaboradores serán nuestros principales embajadores.

Activaciones Externas:



Gamarra



Productores



Minka

En 3 fechas se visitaron el Mercado de Productores, Minka y Gamarra para afiliar a todos los asistentes (1,500), logrando así gran respuesta ante la nueva BIM.

Fase 2 – En Proceso:

- Nuevos emisores
 - 05/05 entraron nuevos emisores: Banco de la Nación, Caja Trujillo, ASOMIF, FEPCMAC.
- Cash-in desde emisor
 - Transacción gestionada por el emisor quien actúa como si fuera un Agente.
 - Une al mundo bancarizado con el no bancarizado.
- Compras y Pagos a Proveedores (B2C y B2B)
 - Piloto con 1,100 agentes en Agosto 2016.

Crear Nuevo Cliente (remoto desde celular)



José
No Cliente
979006289

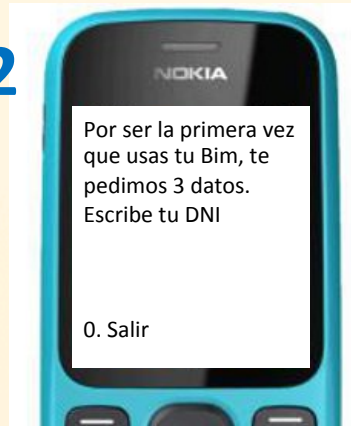
José abre su Bim desde su celular

1



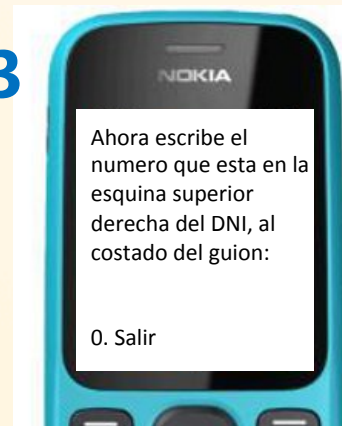
El agente llama al *838#

2



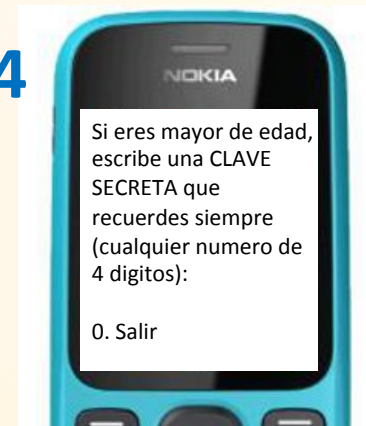
(Aparece el menú principal)
José responde 78145975

3



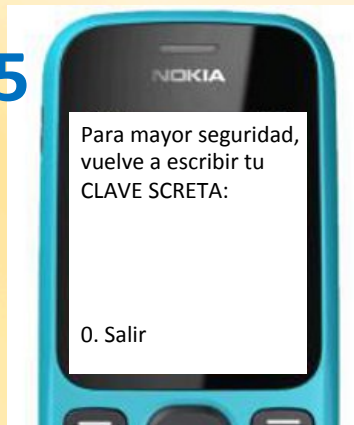
(Aparece menú)
José responde 1

4



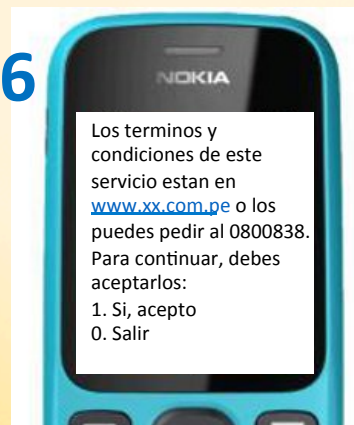
(Aparece menú)
José responde clave de 4 dígitos

5



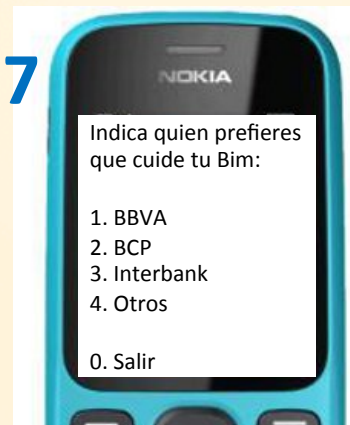
(Aparece menú)
José reconfirma su clave

6



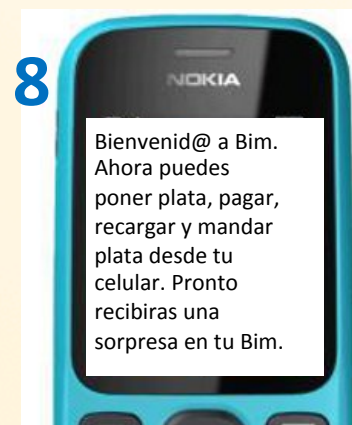
(Aparece menú)
José responde 1

7



(Aparece menú)
José responde 2

8



(Aparece menú y Mensaje SMS)
José recibe confirmación y SMS



Crear Nuevo Cliente (en agente) – Parte 1



José
No Cliente
979006289

José pide abrir su Bim



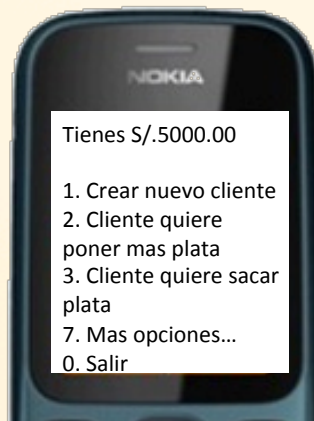
Farmacia Juan
Agente
959005221

1



El agente llama al *839#

2



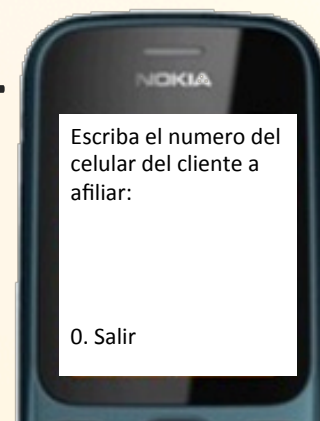
(Aparece el menú principal)
Agente responde opción 1

3



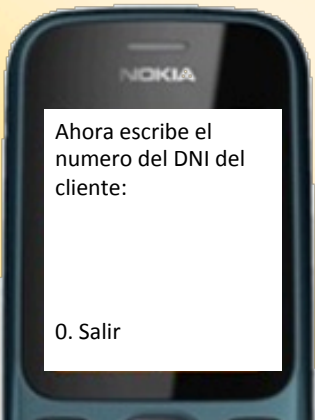
(Aparece menú)
Agente responde su clave

4



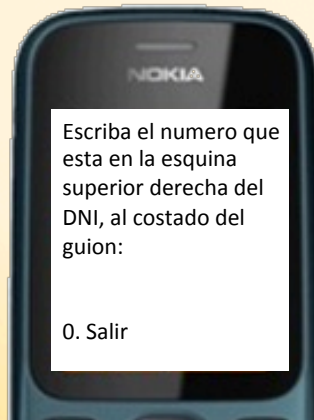
(Aparece menú)
Agente responde 979006289

5



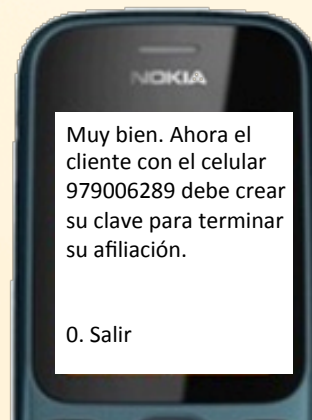
(Aparece menú)
Agente responde 78145975

6



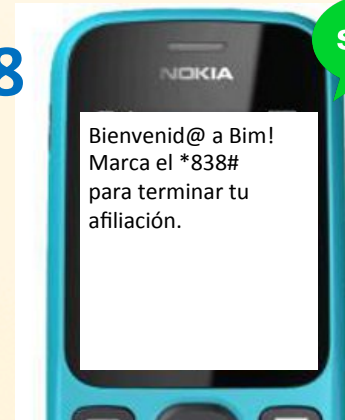
(Aparece menú)
Agente responde 1

7



(Aparece menú)
Agente recibe confirmación

8



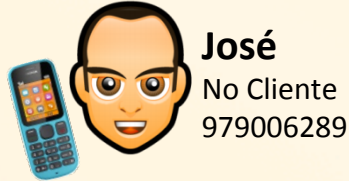
(Mensaje SMS)
Le llega un aviso a José

sms

Continúa...



Crear Nuevo Cliente (en agente) – Parte 2



José pide abrir su Bim

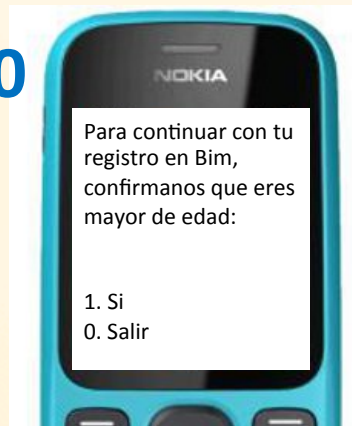


9



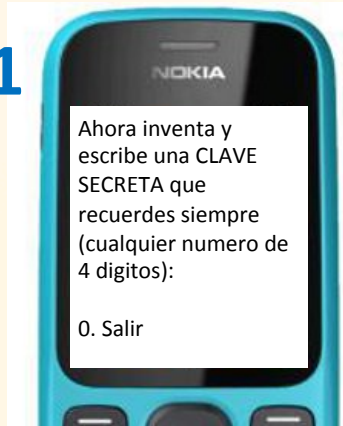
José llama al *838#

10



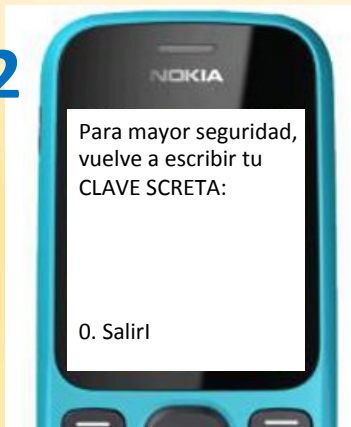
(Aparece el menú principal)
José responde opción 1

11



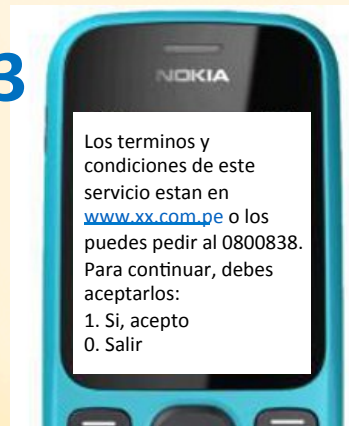
(Aparece menú)
José responde clave de 4 dígitos

12



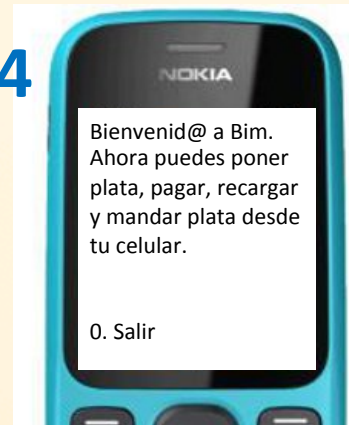
(Aparece menú)
José reconfirma su clave

13



(Aparece menú)
José responde 1

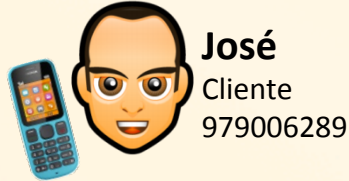
14



(Aparece menú y Mensaje SMS)
José recibe confirmación y SMS



Poner Plata

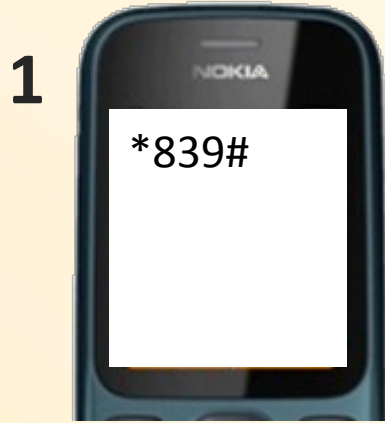


José
Cliente
979006289

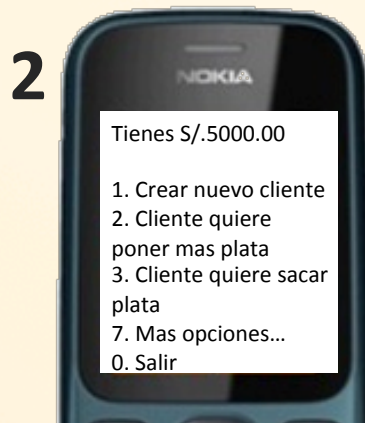
José pone S/ .100 a su Bim



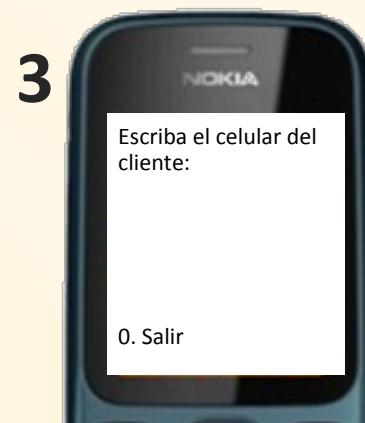
Farmacia Juan
Agente
959005221



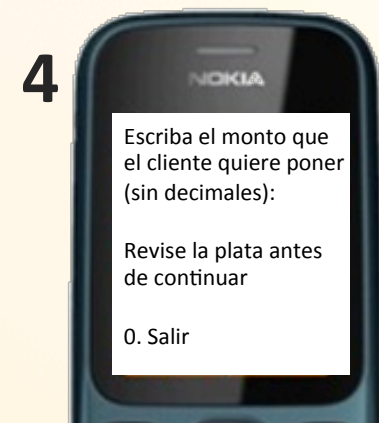
El agente llama al *839#



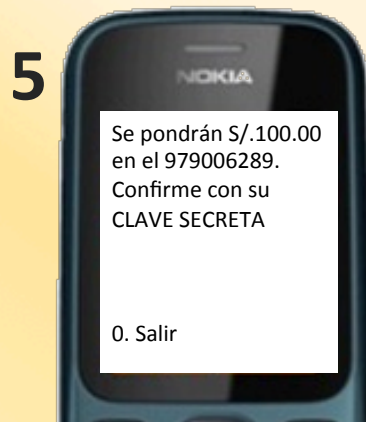
(Aparece el menú principal)
Agente responde opción 2



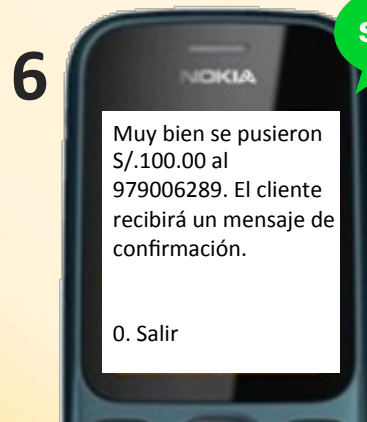
(Aparece menú)
Agente ingresa celular del cliente



(Aparece menú)
Agente ingresa 100



(Aparece menú)
Agente ingresa su clave




(Aparece menú y Mensaje SMS)
Agente recibe confirmación y SMS



(Mensaje SMS)
Le llega un aviso a José

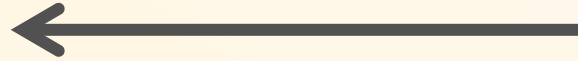


Sacar Plata – 1era Parte

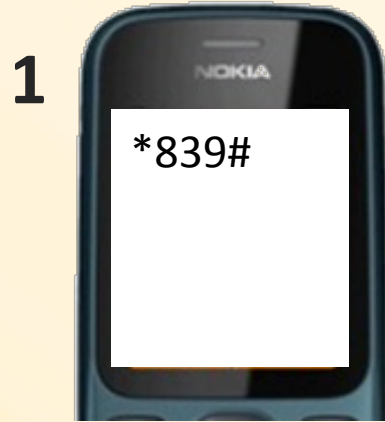


José
Cliente
979006289

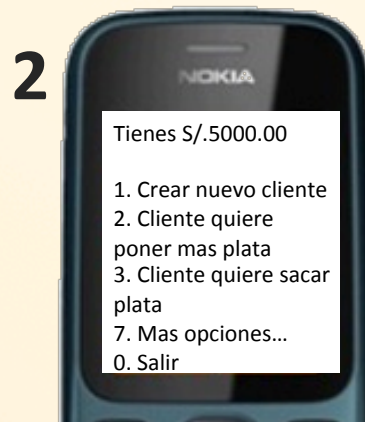
José saca S/ .200 de su Bim



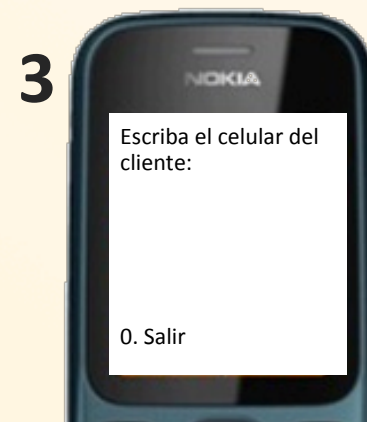
Farmacia Juan
Agente
959005221



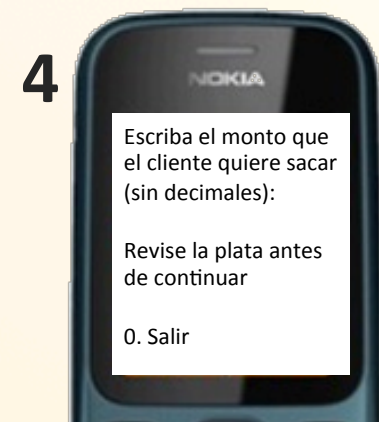
El agente llama al *839#



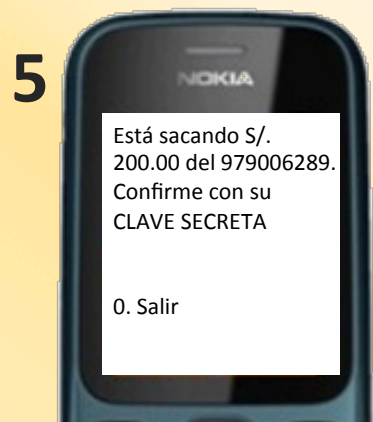
(Aparece el menú principal)
Agente responde opción 3



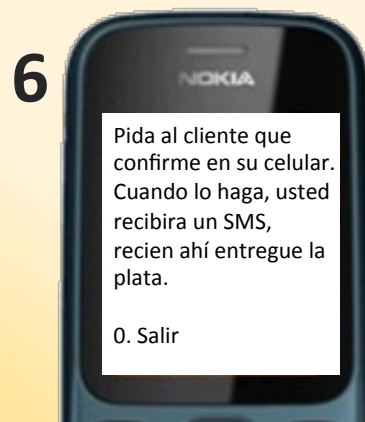
(Aparece menú)
Agente ingresa celular del cliente



(Aparece menú)
Agente ingresa 200



(Aparece menú)
Agente ingresa su clave



(Aparece menú)
Agente recibe confirmación

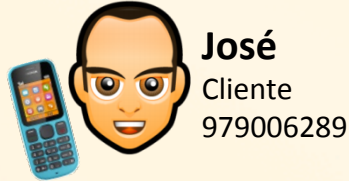


(Mensaje SMS)
Le llega un aviso a José

Continúa...



Sacar Plata – 2da Parte



José
Cliente
979006289

José saca S/ .200 de su Bim



Farmacia Juan
Agente
959005221

8



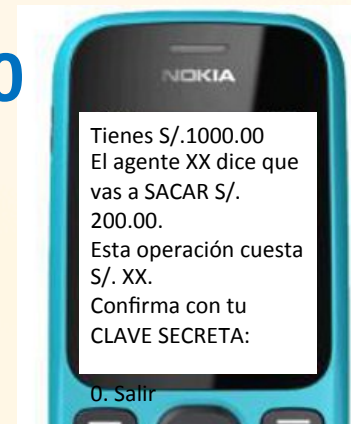
José llama al *838#

9



(Aparece el menú principal)
José responde opción 4

10



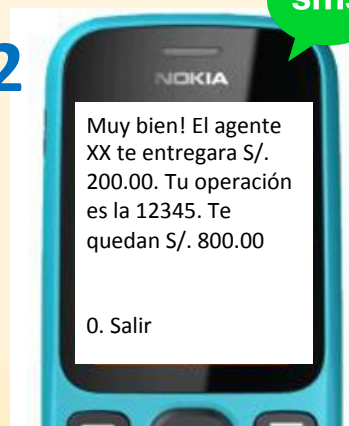
(Aparece menú)
José ingresa su clave

11



(Aparece menú)
Agente ingresa 200

12



(Aparece menú)
José recibe confirmación

12



(Aparece menú)
Le llega un aviso al agente

sms

sms



Mandar Plata



José
Cliente
979006289

José le manda S/. 100 a Rosa con su Bim



Rosa
Cliente
97417090



1

José llama al *838#



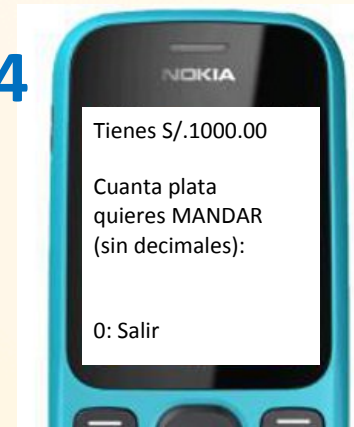
2

(Aparece el menú principal)
José responde opción 3



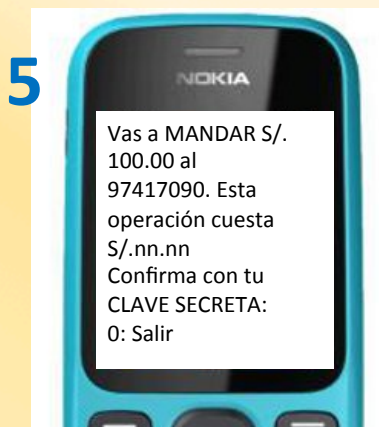
3

(Aparece menú)
José escribe el celular
de Rosa



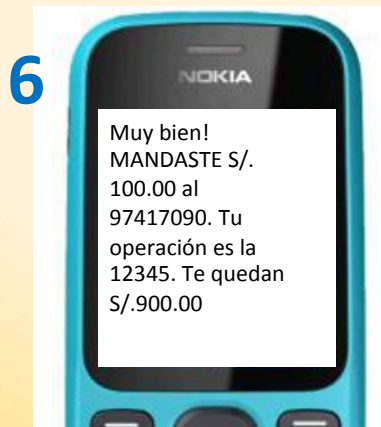
4

(Aparece menú)
José escribe 100



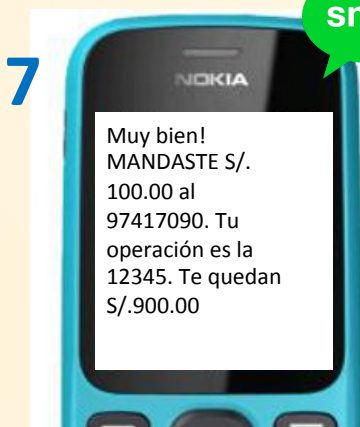
5

(Aparece menú)
José escribe su clave



6

(Aparece menú)
José cierra el menú



7

(Mensaje SMS)
José recibe confirmación



7

(Mensaje SMS)
Le llega un aviso a Rosa

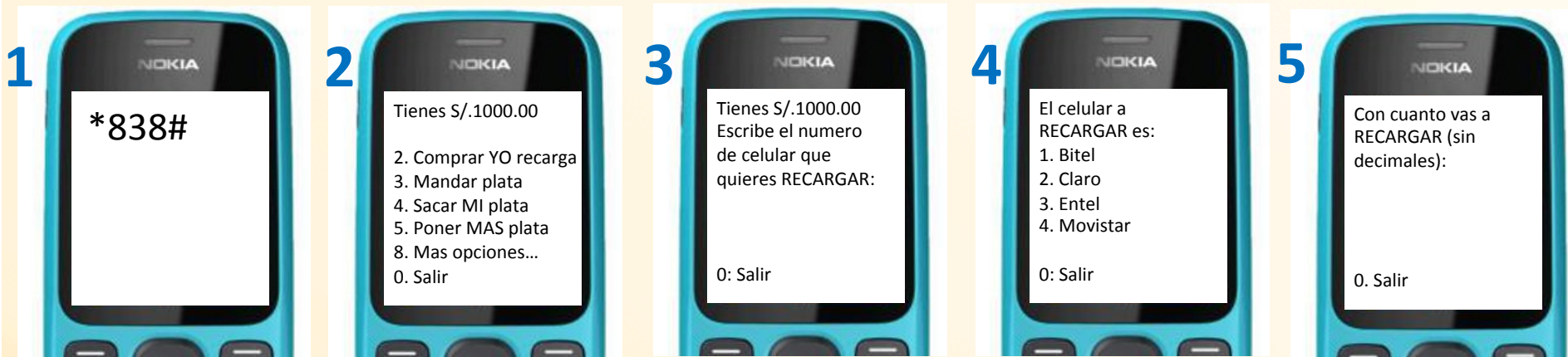


Comprar YO recarga

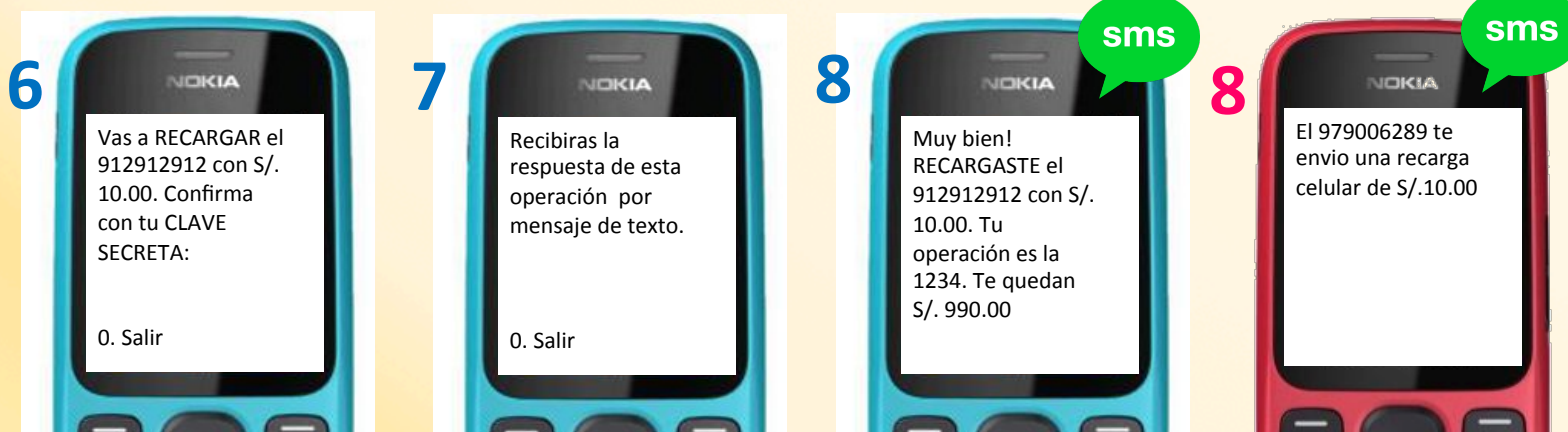


José
Cliente
979006289

José compra una recarga S/ .10 de saldo
(Movistar, Claro, Entel, Bitel)



1 José llama al *838# (Aparece el menú principal) José responde opción 2 (Aparece menú) José escribe el celular de Rosa (Aparece menú) José escribe 4 (Aparece menú) José escribe 10



6 (Aparece menú) José responde su clave 7 (Aparece menú) José recibe confirmación 8 (Mensaje SMS) José recibe confirmación 8 (Mensaje SMS) Le llega un aviso a Rosa



Muchas Gracias

Contacto:

✉ Correo: arturojohnsonp@bcp.com.pe

🐦 Twitter: @ajohansonp

📱 Celular: (51)985574384

