



EL CAMINO HACIA LA DIGITALIZACIÓN DE PAGOS DE SUBSIDIOS SOCIALES

Una guía para aumentar la
eficiencia, transparencia e inclusión
financiera por medio de pagos
Gobierno a Ciudadano (G2C)

VISA donde
quieras estar

TABLA DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo, **4**

Introducción, **6**

Soluciones para la dispersión de fondos de ayuda social y de emergencia durante COVID-19, **9**

Factores clave para la implementación de pagos G2C, **17**

Modelos de solución para pago G2C, **23**

Prácticas de implementación y mejora de soluciones de pagos G2C, **33**

Conclusión, **38**

A close-up photograph of a man with dark, curly hair, a beard, and blue-rimmed glasses. He is looking down at a smartphone held in his hands. He is wearing a dark jacket over a checkered shirt. The background is blurred, showing what appears to be an outdoor setting with a building.

La digitalización de pagos de subsidios de emergencia debe ser un trabajo colaborativo entre los gobiernos, el sector privado y todos los participantes relevantes en el ecosistema de pagos.

RESUMEN EJECUTIVO

La crisis que atraviesa el mundo actualmente a causa de la pandemia de COVID-19, dejó al descubierto la necesidad de desarrollar e implementar la digitalización de pagos de subsidios sociales de Gobierno a Ciudadano (G2C), la cual, es una herramienta clave para lograr la recuperación económica de la población de manera segura y ágil frente a esta u otras posibles catástrofes o pandemias. El objetivo de este estudio es proponer una guía que ayude a los gobiernos a impulsar la digitalización de pagos G2C, especialmente su uso en el desembolso de programas sociales y fondos de emergencia, así como aprovechar los datos para lograr una mejor tomada de decisiones y como insumo para el diseño de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

Los países de América Latina y el Caribe (ALC) tienen distintos niveles de madurez con respecto a la penetración de pagos digitales, lo cual ha impedido hasta el momento lograr una solución “modelo único” de pago de subsidios sociales. La rapidez con la que los gobiernos adoptan los pagos electrónicos para consumidores y empresas depende de factores tales como: la infraestructura disponible, el contexto socioeconómico, y las regulaciones y normativas existentes. Esta guía presenta diferentes soluciones, destacando algunas específicas para el pago de fondos de emergencia COVID-19.

Cabe mencionar que algunas de las soluciones evaluadas aquí, son el resultado de un esfuerzo de colaboración entre Visa y participantes clave en el ecosistema de pagos. Esfuerzos que fueron puestos al servicio de los gobiernos para enfrentar los diferentes retos ocasionados por la pandemia; una emergencia sanitaria que fuerza el distanciamiento social, horarios de trabajo limitados, y la necesidad de hacer llegar, rápida y eficazmente, recursos económicos al segmento vulnerable y mayormente no bancarizado de la población.

En esta guía evaluaremos programas G2C en diferentes estados de madurez en cuanto a la adopción de pagos electrónicos gubernamentales. Hablaremos de países como Brasil y Estados Unidos, que se encuentran en un nivel maduro gracias a un ecosistema de pagos avanzado, una infraestructura moderna y políticas regulatorias que les permitieron a estos gobiernos reaccionar de manera rápida. Y tendremos los casos tanto de la República Dominicana, con el programa “Quédate en Casa”, como el de Guatemala con el “Bono Familia”, que afrontaron barreras de exclusión

financiera y baja bancarización y lograron un nivel de innovación que permitió el éxito sus programas de dispersión de fondos de emergencia. Tanto en República Dominicana como en Guatemala los beneficiarios recibieron cuentas virtuales las cuales pueden ser habilitadas para otros usos. Cabe destacar que estos últimos dos ejemplos fueron exitosos en lograr responder a la emergencia de manera inmediata, brindando atención y garantizando fondos para atender a la población más vulnerable. No obstante, ambos ejemplos son la puerta de entrada a un proceso de inclusión financiera a largo plazo, necesario si se quiere lograr un ecosistema digital robusto.

Si bien los gobiernos están dando pasos hacia la digitalización, hay espacio para que se desarrollen soluciones más completas y sostenibles. Soluciones que no solo sirvan para desarrollar un ecosistema digital de pagos robusto e interoperable, sino que sirvan para incrementar la bancarización de los ciudadanos, y lograr beneficios para todos los participantes involucrados en su desarrollo y utilización: Gobierno, comercios, instituciones financieras, beneficiarios, e incluso, las fintechs.

Para resolver el desafío del desembolso de fondos de emergencia, los equipos de innovación y productos de Visa diseñaron dos posibles modelos de solución de pago G2C que los gobiernos pueden desarrollar de la mano de Visa.

Tomando como base los aprendizajes logrados en los programas gubernamentales destacados en esta guía, se proponen dos tipos de soluciones de acuerdo con el nivel de madurez en el que se encuentre la penetración de pagos electrónicos en cada país.

Estas soluciones son flexibles y parten de la base de 3 pilares fundamentales¹ y necesarios para el desarrollo hacia la digitalización de pagos:



1. Infraestructura



2. Contexto socioeconómico



3. Marco normativo

Para lograr una implementación exitosa de sistemas de pagos digitales, deberá haber una colaboración estrecha y directa con los diferentes participantes. Los roles de cada una de las partes (Gobierno, comercios, instituciones financieras, beneficiarios y fintechs) serán de vital importancia para la construcción de un ecosistema fuerte, interoperable, y sostenible a largo plazo.

Pandemias como el COVID-19 generan retos inimaginables para todos los países, sus gobiernos y poblaciones, pero también generan escenarios de aprendizaje y oportunidad. Esta crisis dejó en evidencia las diferentes oportunidades que existen de renovar procesos y sistemas, abriendo la puerta para que los gobiernos puedan hacerlo asignando recursos destinados a la transformación digital y la innovación.

La digitalización de pagos se encuentra en una aceleración constante. Su desarrollo y aplicación debe ser una prioridad en las agendas políticas y digitales de los gobiernos, lo que les permitirá estar mejor preparados en situaciones críticas donde la dispersión de fondos a sus ciudadanos deba ser garantizada de manera segura, transparente y eficaz.

1. Inclusión de conceptos desarrollados en el estudio GEAR (por sus siglas en inglés Government E-payments Adoption Ranking), producto de la alianza entre Visa y The Economist Intelligence Unit. Más detalles sobre el estudio aquí. <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/global/visa-everywhere/documents/government-e-payment-adoption-ranking-study-2018.pdf>

INTRODUCCIÓN

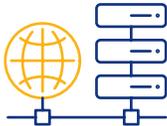
Episodios sin precedentes como el ocasionado por el COVID-19, dejan en evidencia la importancia de tener sistemas de distribución de subsidios electrónicos de manera eficiente y segura. Digitalizar los pagos G2C debe ser una tarea prioritaria de los gobiernos ya que es un paso inicial para la transformación de sus economías. Tener acceso a soluciones digitales permite expandir en tiempo récord la red de beneficiarios, en su mayoría las poblaciones más necesitadas y menos bancarizadas, y al mismo tiempo incorpora más puntos de aceptación para garantizar que las actividades esenciales de supervivencia de estos ciudadanos no se vean interrumpidas.



Los desafíos relacionados con el distanciamiento social y restricciones de circulación generados por el COVID-19 refuerzan los beneficios que ofrece la utilización de pagos digitales.

En esta guía se van a analizar las distintas soluciones G2C y de emergencia aplicadas en República Dominicana, Guatemala, Brasil y Estados Unidos. Se escogieron estos casos en particular porque representan distintos modelos que se apalancan, de mayor a menor medida, en el uso de infraestructuras de pagos digitales, y reflejan claramente la importancia que tienen los 3 pilares fundamentales en los que deben sustentarse para que funcionen de manera eficiente y sostenida **1. infraestructura;** **2. contexto social;** **3. marco normativo.**

A continuación se definen estos 3 pilares, que servirán de ayuda para marcar el camino de cada país hacia la solución más apropiada a medida que los mismos digitalizan sus pagos G2C.



Infraestructura

Se refiere a la infraestructura tecnológica que incluye, entre otros factores, el acceso a tarjetas prepagas y de débito, habilitación de transacciones *contactless*², certificación *Fast Funds*³, disponibilidad de billeteras digitales, penetración de puntos de venta (POS⁴), disponibilidad de puntos de venta móviles (mPOS), disponibilidad de *tap to phone*⁵ y de *scan to pay*⁶ (código QR). Todas estas variables impactan de manera significativa la habilidad de los gobiernos de responder al desembolso de fondos de emergencia de manera ágil y eficiente.



Contexto socioeconómico

Se refiere a los factores económicos que definen el estilo de vida de los beneficiados, y los factores sociales que permiten la adopción de una solución sin mayores problemas. Se tienen en cuenta, entre otros, indicadores tales como la penetración de internet y de teléfonos inteligentes, porcentaje de población necesitada y nivel de escolaridad.



Regulaciones y marco normativo

Se refiere a la existencia de políticas públicas que fomenten el desarrollo del ecosistema digital, que promuevan la aceptación y uso de pagos electrónicos, que impulsen la apertura de cuentas simplificadas y la apertura de productos de forma digital o remota. Incluye además la existencia de políticas públicas para generar incentivos de aceptación y uso de pagos digitales.

2. Contactless: del inglés sin contacto.

3. Fast Funds: del inglés fondos de acceso rápido.

4. POS: siglas en inglés para point of sale que significa punto de venta.

5. Tap to phone: método de pago sin contacto entre dispositivos móviles a través de aplicativos, sin terminales.

6. Scan to pay: del inglés escanear para pagar.

Finalmente, y apalancados en estos tres pilares, se proponen soluciones que los gobiernos pueden utilizar, como guía, para desarrollar e implementar de la mano de Visa.



Modelo Emergente

Es una solución enfocada hacia poblaciones no bancarizadas, zonas geográficas alejadas, o ecosistemas faltos de infraestructura. En este caso es imperante acceder a la mayor parte de la población utilizando las capacidades tecnológicas existentes (sin exigir utilización de dispositivos modernos). Debe haber un enfoque prioritario en la reducción de costos y una distribución eficiente. Se utiliza como base la mensajería SMS con protocolos USSD⁷ ya que permite el flujo de información sin importar las características del dispositivo móvil o la existencia o no de un plan de datos.



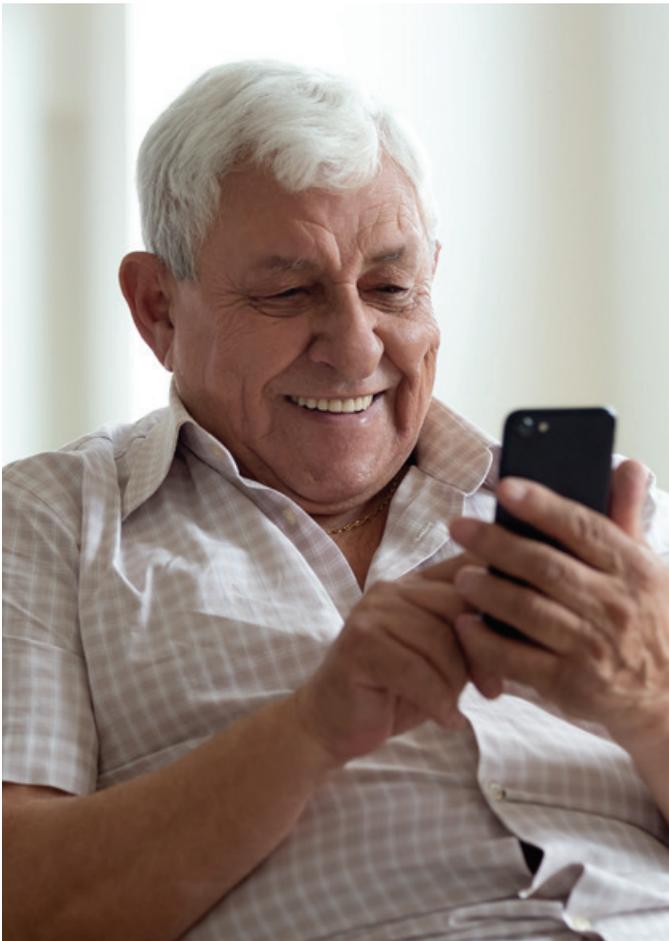
Modelo Avanzado

Es una solución más sofisticada que requiere la utilización de teléfonos inteligentes y acceso a planes de datos o internet móvil. En este caso se pueden desarrollar soluciones integrales dentro de una aplicación haciendo posible la incorporación de funcionalidades que faciliten la experiencia de usuario de los beneficiarios. En este caso, se pueden sumar las tendencias más novedosas del ecosistema de pagos, como las tecnologías de código QR y NFC⁸.

7. USSD: unstructured supplementary service data; tecnología de comunicación controlada por operadoras móviles.

8. NFC: siglas en inglés para Near Field Communication que significa comunicación de campo cercano, o inalámbrica.

SOLUCIONES PARA LA DISPERSIÓN DE FONDOS DE AYUDA SOCIAL Y DE EMERGENCIA DURANTE COVID-19



Si bien en el pasado se pudieron utilizar programas con vouchers y tarjetas de pago para apalejar diferentes tipos de crisis, la pandemia de COVID-19 fuerza la búsqueda de canales alternativos para la distribución de beneficios sociales y fondos de emergencia. Esta crisis presenta retos complejos y únicos como, por ejemplo, la inconveniencia de utilizar dinero en efectivo por ser poco higiénico, y los estrictos regímenes de distanciamiento social impuestos para evitar contagios.

Los gobiernos deben encontrar socios ágiles con quienes trabajar para poder superar éstos, y otros tantos retos, para así poder llevar a cabo la dispersión de fondos entre los grupos de la población más necesitada. Desde los inicios de la pandemia de COVID-19, Visa ha estado trabajando de la mano de socios, clientes y gobiernos, para poder traer soluciones G2C que sean rápidas, eficaces, seguras y transparentes.

Además de los retos ya mencionados, en Latinoamérica y el Caribe existen otros que pueden complicar la entrega de subsidios. A continuación, un detalle de los mismos:

- Bajo nivel de bancarización; existen al menos 140 millones de personas trabajando en condiciones informales, lo cual representa casi un 50% de los trabajadores en ALC⁹.
- Baja penetración de credenciales de pago¹⁰ y su correspondiente aceptación en puntos de venta.
- Los beneficiarios de programas sociales gubernamentales pertenecen, en su mayoría, al grupo de la población más necesitado, en muchos casos habitan en zonas rurales con acceso limitado a recursos básicos y de tecnología, y tienen conocimientos financieros rudimentarios.
- Falta de infraestructura y regulaciones que faciliten la apertura de cuentas simplificadas y vinculación de clientes en línea.

Los ejemplos que siguen a continuación sirven para ilustrar casos en los que Visa trabajó diligentemente junto al ecosistema en el desarrollo e implementación de soluciones de dispersión de fondos de emergencia. Cada experiencia es única y por ende no necesariamente replicable en su integridad. Desde Visa, queremos apoyar a los gobiernos de ALC identificar las mejores soluciones de pagos de G2C atendiendo las particularidades de cada uno de sus mercados.



Debido a la crisis socioeconómica causada por el COVID-19, el gobierno de la República Dominicana, a través del Gabinete de Políticas Sociales, debió implementar una solución inmediata de ayuda a la población más necesitada, que en su mayoría no estaba bancarizada. Así fue como el gobierno implementó el programa “Quédate en Casa”, estableciendo alianzas que le permitieron desembolsar los fondos de emergencia de manera rápida y eficiente.

Se buscó aprovechar al máximo la infraestructura existente del programa de subsidios sociales “Progresando con Solidaridad”, que ya contaba con 800.000 familias registradas y una red de más de 2.000 comercios que aceptaban tarjetas prepagas de Visa.

En virtud de las medidas de distanciamiento social y sabiendo que no había tiempo que perder, se optó por emitir credenciales de pago virtuales. De esta manera, no solo se redujeron los costos asociados a la emisión y entrega de plásticos, sino que se evitó que las personas tuvieran que ir a recogerlas evitando aglomeraciones y posibles contagios.

Visa colaboró desarrollando dicha credencial de pago virtual que utiliza los 6 dígitos del BIN¹¹ emisor de Visa y los 10 dígitos de la cédula de identificación oficial del beneficiario. Activando este sistema, las personas no necesitan ir a los cajeros automáticos ATM, sino que pueden pagar sus compras en los establecimientos autorizados en el programa con tan solo presentar su tarjeta de identificación oficial.

9. Los medios de pago no se encuentran asociados únicamente a un “instrumento físico” como lo es el plástico, sino que también, las credenciales de pago pueden residir en múltiples dispositivos físicos o digitales (“form factors”) tales como billeteras digitales, brazaletes, relojes, etc. Por ello, utilizamos la expresión “credenciales de pago” a lo largo de este documento para referirnos a las posibilidades mencionadas.

10. Datos extraídos de Global Findex 2017.

11. BIN: del inglés Bank Identification Number, número de identificación bancario.

El Banco de Reservas recibió del gobierno tanto la base de datos con los números de cédulas de los beneficiarios, como los fondos para poder financiar los correspondientes depósitos de las cuentas virtuales. Esta coparticipación logró acelerar la implementación del programa y al mismo tiempo simplificó el proceso de conocer al cliente (KYC por sus siglas en inglés).

Para la implementación del programa, también fue clave el trabajo de las empresas de adquisición VisaNet Dominicana¹² y Cardnet para que se pudiera habilitar a los comercios con la plataforma necesaria de aceptación. Por un lado, Cardnet desarrolló un sistema remoto de actualización de terminales y un modelo ágil para afiliar a nuevos comerciantes; VisaNet Dominicana, por su parte, creó una aplicación móvil para que los comerciantes pudieran utilizar sus teléfonos celulares Android como terminales de pago (capturando los datos de las transacciones manualmente). Agilidad e innovación lograron que, en menos de dos semanas, ambas empresas pudieran habilitar más de 2.000 nuevos comercios cada una.

Flexibilizar la tecnología existente con la apertura de los POS, generó también mayor número de canales para que la población más necesitada, que hasta ese momento solamente compraba con efectivo en los mercados de barrio, pudiera hacerlo en distintos establecimientos utilizando su cédula de identificación oficial (documento personal de identificación).

Al no haber distribución de tarjetas físicas, fue muy importante educar y comunicar de manera eficiente a los comerciantes y beneficiarios. Utilizando la página web del gobierno, notificaciones vía SMS¹³ y un centro de atención y servicio al cliente, se educó a los beneficiarios sobre cómo acceder a sus fondos; a través de avisos de prensa, desarrollos digitales y pósteres en puntos de venta se les informó sobre cómo hacer uso de esos fondos. Por otro lado, para los comercios se crearon piezas de comunicación con instrucciones para que supieran cómo debían ingresar los datos para procesar las transacciones.

El programa “Quédate en Casa” logró llegar a millones de hogares entregando un promedio de **USD\$100 por familia**. En los cinco primeros meses del programa, ya se había realizado más de **5.6 millones de transacciones sumando USD\$243 millones procesados a través del sistema VisaNet** para el desembolso de fondos de emergencia gubernamental de COVID-19, utilizando la nueva solución de Visa con tarjeta de identificación personal.

Esta solución trajo beneficios y oportunidades para todos los participantes. Los beneficiarios lograron acceder de manera rápida, y segura a los fondos gubernamentales, dando un primer paso hacia la bancarización. El gobierno consiguió cumplir con las normas de seguridad impuestas a causa del COVID-19 y entregó de manera eficaz el subsidio económico a los beneficiarios administrando de manera eficiente el programa. También redujo costos al no emitir plásticos nuevos ni incurrir en complejas logísticas de distribución y, gracias a la digitalización de pagos, pudieron ver en qué fueron utilizados esos fondos. Los jugadores del ecosistema de pagos, entre ellos los emisores de credenciales de pagos y empresas adquirentes que disponibilizan aceptación de pagos digitales a los comercios, incrementaron el número de transacciones hechas digitalmente gracias a la apertura de nuevos canales, brindado a su vez un servicio más conveniente y seguro a la población. A mediano y largo plazo, esta solución abrió la puerta a que beneficiarios no bancarizados adopten medios de pago digitales, así como también a la aceptación y adopción de éstos en comercios pequeños.

12. VisaNet Dominicana es el nombre comercial de CMP, S.A., una empresa dominicana de adquisición independiente de Visa, Inc. y sus subsidiarias.

13. SMS: del inglés Short Message Service, servicio de mensaje corto.



GUATEMALA **Bono Familia**

A través del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), el gobierno de Guatemala desarrolló el programa social “Bono Familia” para ayudar a la población más necesitada a causa del COVID-19 destinando USD\$780 millones para los más necesitados. En un esfuerzo conjunto entre Visa, el Ministerio de Desarrollo, el Ministerio de Finanzas, once bancos, dos redes de cajeros automáticos, y VisaNet Guatemala¹⁴ y BAC Credomatic, se creó una solución de desembolso de fondos de emergencia en sólo 15 días. Además, se logró que esta solución sea interoperable, transparente, segura y auditable.

El objetivo del programa fue ayudar a más de 2 millones de familias, otorgándoles un beneficio económico de mil quetzales (aproximadamente USD\$130) durante tres meses.

Se resolvió crear una solución que le de acceso a los beneficiarios a una cuenta bancaria virtual, a través de la cual pudieran realizar compras de primera necesidad en comercios, gasolineras y tiendas de conveniencia, y/o retirar dinero en efectivo.

¹⁴. VisaNet Guatemala es el nombre comercial de Compañía de Procesamiento de Medios de Pago de Guatemala S.A., una empresa guatemalteca de adquisición independiente de Visa, Inc. y sus subsidiarias.

El gobierno realizó un trabajo conjunto con la empresa de energía para poder comunicar la elegibilidad de los beneficiarios; se imprimió un mensaje en la factura de energía que decía "candidato a Bono Familia". A través de los canales definidos por el gobierno, los beneficiarios preclasificados debían registrarse con su DPI (documento personal de identificación) y su número de teléfono. Una vez que el MIDES confirmaba y aprobaba elegibilidad, los beneficiarios recibían un código de 16 dígitos a través de su teléfono móvil con el cual podían realizar compras y/o retiros en efectivo (presentando también su DPI).

La incorporación de la tecnología Visa Direct¹⁵ como integrador del ecosistema de la solución, permitió realizar los depósitos del programa "Bono Familia" en tiempo real, dando acceso a esos fondos en forma instantánea. A su vez VisaNet Guatemala abrió las puertas para que los beneficiarios puedan usar esos fondos en cualquier punto de ventas que acepte tarjetas Visa, 24 horas al día, 365 días al año. Por último, el gobierno de Guatemala sumó a múltiples bancos para que tuvieran la responsabilidad de administrar los fondos y de expandir la cantidad de cuentas virtuales. Fue gracias a esto que se consiguió emitir miles de credenciales de pago electrónicas de Visa de diferentes emisores.

Como integrador del ecosistema, VisaNet Guatemala tuvo un rol fundamental al crear los tokens¹⁶, los cuales estaban asociados a las cuentas virtuales generadas por los bancos. También debió asegurarse de que los créditos del fondo fueran depositados en las cuentas virtuales de forma estándar y en tiempo real.

Soluciones como la de "Bono Familia" permiten la integración de gobiernos, bancos, red de cajeros electrónicos y comercios dentro de una misma plataforma para el desarrollo de un servicio. Como para cualquier otro sistema de dispersión de fondos G2C, es fundamental lograr tanto una buena comunicación con el beneficiario, como capacitación para el personal de los comercios. Solamente de esta manera se logrará ofrecerle una experiencia más conveniente y segura al beneficiario.

La experiencia de desarrollar el programa "Bono Familia", podría catalogarse como de hecho histórico en Guatemala. Se logró que toda la infraestructura de la industria financiera del país trabajara en conjunto, en pro de optimizar los esfuerzos de desarrollo tecnológicos necesarios para realizar la dispersión de fondos de emergencia a la población.

15. Visa Direct: plataforma de pago en tiempo real de Visa.

16. Tokens: Un identificador numérico que se emite de conformidad con la Especificación de Tokenización de Pagos EMV (EMV Payment Tokenization Specification) y que se puede usar en lugar de un Número de Cuenta para iniciar una Transacción.



BRASIL

Ayuda de Emergencia COVID-19

Durante la propagación del COVID-19, el gobierno de Brasil, llevó al cabo un programa de ayuda de emergencia dirigido a 18 millones de familias.

A través del banco estatal Caixa Econômica Federal (Caixa), esta población en situación de necesidad recibió un monto mensual de R\$600 (USD\$117) hasta el mes de septiembre del 2020. Dentro de este grupo fueron incluidos ciudadanos previamente no bancarizados a quienes se les proporcionó una cuenta de ahorros digital (Conta digital de poupança, en portugués) a través de una aplicación móvil (Caixa Tem). Además, los cinco principales proveedores de telecomunicaciones que operan en el país—Algar, Claro, Oi, TIM y Vivo—permitieron el acceso gratuito a esta aplicación.

Los ciudadanos que recibieron esta ayuda debían: ser mayores de 18 años, no contar con un trabajo formal ni recibir beneficios de seguridad social (excepto Bolsa Familia), y su ingreso mensual por persona o familia debía ser de hasta R\$522, o en su defecto no debía exceder los R\$3.135 de ingreso familiar total.

El gobierno estimó que gran parte de los 45 millones de adultos no bancarizados en Brasil recibieron esta asistencia de emergencia denominada *Corona Voucher*.

El *Corona Voucher* cuenta con una tarjeta virtual, y proporciona funciones básicas de pagos y transferencias. Visa lanzó con Caixa una cuenta de débito virtual con el objetivo de suministrar credenciales digitales que pueden ser utilizadas para pagos, retiros y transferencias, y así expandir la utilización de dichos fondos a más casos de uso.



ESTADOS UNIDOS Cheque de estímulo

El gobierno de los Estados Unidos promulgó la Ley CARES, en un esfuerzo por ayudar a todas las personas cuyos trabajos y negocios se vieron afectados por el COVID-19. En un plazo de tres meses, el gobierno distribuyó el monto de USD\$267 mil millones¹⁷ en pagos. Este auxilio de emergencia proporcionó un pago único de USD\$1.200 o de USD\$2.400 para ciudadanos y residentes que recibían un ingreso anual menor o igual a USD\$150.000¹⁸.

Debido a que el sistema financiero y la penetración de pagos electrónicos en Estados Unidos se encuentra en un nivel maduro, se pudieron establecer diferentes canales de dispersión de fondos; cheques, depósitos en cuentas o recargas a tarjetas de débito prepagas Visa.

A través de un programa de tarjeta de débito prepago ya existente, el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos se asoció con MetaBank, Fiserv y Visa para distribuir fondos del *Economic Impact Payments* (EIP) mediante tarjetas prepagas de Visa¹⁹. Este tipo de programa le da la oportunidad al beneficiario no solo de retirar los fondos en efectivo, sino también de utilizar las tarjetas en la amplia red de Visa para poder realizar compras. Está demostrado que este sistema de tarjetas prepagas no solo acelera la emisión de pagos, sino que reduce el fraude bancario ya que el emisor puede detectar el mal uso

de los productos prepagos a través de herramientas de monitoreo. Visa recomienda a los emisores de productos prepagos, definir parámetros de riesgo a nivel de producto y monitorear a través de sus áreas de prevención de fraudes y sistemas de detección, cualquier patrón de comportamiento que se salga del perfil de riesgos establecido.

Plataformas de pago como Venmo y Square introdujeron funcionalidades nuevas que permiten a sus titulares recibir pagos directamente en su cuenta digital en lugar de tener que esperar un cheque físico.

Square ofreció a sus usuarios la posibilidad de recibir los fondos de estímulo COVID-19 a través de su aplicación Cash (del inglés efectivo). Esta funcionalidad brinda acceso rápido a los fondos de emergencia, aún para quienes no tienen una cuenta bancaria tradicional. El usuario recibe un número de ruta y otro de cuenta emitidos a través de la aplicación, similares a los que tradicionalmente emiten los bancos, los cuales son ingresados al portal del IRS²⁰. Desde la misma aplicación Cash, los beneficiarios pueden disponer de los fondos ya sea para realizar transferencias entre personas o solicitar una tarjeta física de débito Visa para realizar compras en comercios y retirar los fondos por la red de cajeros automáticos.

Venmo y su empresa matriz PayPal, ofrecieron servicios similares. Para tener acceso a los fondos de emergencia, los beneficiarios debían primero solicitar la apertura de una cuenta de tarjeta Venmo o PayPal. Los titulares de las tarjetas podían recibir los pagos de estímulo visitando el portal del IRS e ingresando tanto el número de ruta como el de cuenta.

17. <https://home.treasury.gov/news/press-releases/sm1025>

18. Eligible U.S. citizens and U.S. resident aliens received an Economic Impact Payment of \$1,200 or \$2,400 if they filed married filing jointly and if they were not a dependent of another taxpayer and had a work eligible Social Security number with adjusted gross income up to: \$150,000 for married couples filing joint returns / \$112,500 for head of household filers and / \$75,000 for all other eligible individuals

19. Fuentes: <https://home.treasury.gov/news/press-releases/sm1025>

20. IRS: del inglés Internal Revenue Service que es el servicio de impuestos internos.

Momentos de crisis dejan al descubierto las oportunidades de mejorar, cambiar, e innovar los procesos y sistemas de gobierno en pro de los intereses y el bienestar general de sus ciudadanos.



FACTORES CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PAGOS G2C

La combinación de factores y circunstancias que trajo aparejada la pandemia de COVID-19, expuso la necesidad de los gobiernos de contar con herramientas de dispersión de fondos que sean eficientes, transparentes y seguros. Más aún, en muchos países de Latinoamérica han existido, y seguirán existiendo, emergencias causadas por desastres naturales o crisis socioeconómicas con retos similares a los que ha presentado la pandemia COVID-19, desafiando a sus gobiernos a redoblar los esfuerzos en el área de digitalización de pagos de subsidios sociales.

Muchos de los modelos que venían siendo utilizados antes de COVID-19, dejaron expuestas sus deficiencias debiendo adaptarse en forma improvisada a las nuevas condiciones del entorno, y a la falta de bancarización de gran parte de la población. Como se pudo observar en los casos de los países presentados en esta guía, hubo varios factores que contribuyeron a que las soluciones implementadas fueran exitosas en mayor o menor medida. En algunos casos hubo limitaciones en los tiempos de implementación, en otros el condicionamiento se dió por las infraestructuras tecnológicas existentes, y también debieron tenerse en cuenta las características de la población y la condición socioeconómica de cada país.

Si bien ha habido avances en la región, en la mayoría de los países de Latinoamérica los procesos de dispersión de fondos G2C no han evolucionado lo suficiente como para estar a la altura de las necesidades de los beneficiarios.

Para lograrlo deben existir algunas características y funcionalidades particulares a las necesidades de los mismos, por ejemplo: la facilidad de aplicación al programa, la forma en que se reciben los fondos, los sistemas de información disponibles y la conveniencia de uso de la solución.

A continuación, hablaremos sobre los tres factores clave a tener en cuenta al momento de implementar pagos digitales G2C.



Infraestructura

La infraestructura de un proyecto de dispersión de fondos es la base sobre la que se definen las características funcionales y técnicas de éste. Cuánto más avanzado y completo sea el nivel de la infraestructura, mayores funcionalidades podrá tener la solución y, por ende, se conseguirá desarrollar un programa más sólido que cumpla mejor con las expectativas y necesidades de los beneficiarios.

Para que este tipo de solución tenga éxito, el ecosistema deberá contar con algunos componentes básicos: tener medios para dispersar los fondos, emisores y administradores de la solución, una red de pagos electrónicos como Visa para facilitar el movimiento de fondos y habilitar pagos, con múltiples adquirentes para poder realizar compras y/o retiros, y empresas de tecnología que puedan aportar soluciones que agilicen su desarrollo e implementación. Es muy importante conformar un equipo heterogéneo, con participantes que se complementen en sus capacidades y que logren coordinar en forma conjunta el desarrollo de la solución de pagos.

En Visa, como red abierta, nos asociamos con diferentes participantes del ecosistema para llevar la innovación a la red global de pagos. Al hacerlo, permitimos que las transacciones comiencen en una red y terminen en otra diferente. Pero no nos detenemos ahí: también brindamos nuestras capacidades de valor agregado, como datos, riesgo y seguridad a múltiples redes. Al hacerlo, nos convertimos en un único punto de conexión para

ayudar a los consumidores, empresas y gobiernos de todo el mundo a mover dinero de forma segura y eficiente.

Los emisores y administradores de la solución serán los encargados de entregar las credenciales de pago digitales con base en tarjetas prepagas o de débito– y llevar a cabo su administración. Es altamente recomendable que estas soluciones cuenten con los atributos de pago sin contacto y de token. La “tokenización”²¹ de una credencial permite que la misma pueda ser adquirida en un ecosistema digital de manera segura y con capacidad de uso en terminales sin contacto o por medio de lectura de código QR.

Entre los medios para realizar la dispersión de fondos G2C rápidamente está la solución Visa Direct, una plataforma de pagos que permite enviar y recibir fondos en tiempo real de Visa. Para poder utilizar Visa Direct los emisores deberán contar con la certificación *Fast Funds*.

La red de adquirentes serán los responsables de que los fondos puedan ser utilizados para realizar compras en comercios y/o hacer retiros en efectivo. Afortunadamente, en la mayoría de los países de Latinoamérica existe una amplia red de cobertura de cajeros automáticos ATM, sucursales bancarias y, en algunos casos, hasta redes de agentes bancarios o corresponsales, lo que facilita la tarea.

Si bien en muchos países la cobertura y aceptación de pagos se extiende incluso a las áreas de salud y educación, en otros países donde aún existen economías informales, llegar a los comercios y empresas pequeñas representa un reto. La clave para ingresar en estos segmentos consiste en ofrecer soluciones de baja inversión inicial, de fácil adquisición y que sean de bajo costo de mantenimiento. Una de las herramientas que puede suplir esta necesidad es el mPOS²², que es un dispositivo relativamente económico que se acopla a un teléfono móvil inteligente para poder realizar los cobros. Otra opción es la solución *tap to phone*

21. mPOS: del inglés Mobile Point of Sale, punto de venta móvil.

22. Tokenización: anglicismo que deviene de la palabra token.

que habilita a los teléfonos móviles inteligentes –con antena NFC– a recibir pagos a través de tecnología *contactless*, sin necesidad de utilizar dispositivos adicionales o terminales. Y también existe la alternativa de usar la tecnología *scan to pay*, que, si bien tiene características similares al *tap to phone*, no depende de que el comercio tenga un teléfono inteligente ya que es el beneficiario quien mediante la lectura de un código QR con su propio teléfono realiza la transacción. Cada una de estas opciones presenta diferentes ventajas y la elección indistinta de una de ellas condicionará el diseño de la solución G2C.

El acceso tanto a telefonía móvil como al servicio de internet se ha vuelto una prioridad en los presupuestos familiares, lo que ha generado un crecimiento exponencial de esos mercados. Gracias a los avances tecnológicos, ha habido una migración importante hacia los teléfonos móviles inteligentes de bajo costo. Las fintech pueden jugar un papel importante pues, podrían ser socios estratégicos en el desarrollo e implementación de este tipo de soluciones. Algunas fintech, incluso, ya emiten credenciales mientras que otras funcionan como facilitadoras de pago de los adquirentes. Es importante que cada país pueda identificar estos posibles socios y los traiga al proyecto para agregar valor.



Contexto socioeconómico

Al momento de decidir la implementación de una solución de dispersión de fondos, los gobiernos deberán evaluar tanto el potencial de adopción de ésta por parte del beneficiario, como su conveniencia de uso. Y estas capacidades están directamente asociadas al entorno socioeconómico de los usuarios: su comportamiento, su estilo de vida y especialmente su adopción digital.

23. Fuente: Global Findex 2017.

El acceso a tecnología digital y bancarización de un país está directamente relacionado a los distintos niveles de ingreso y educación de la población, y varía también por edad. Los índices de inclusión financiera en Latinoamérica son por lo general bajos en comparación con economías avanzadas. Solamente el 54,4% de los adultos en la región tiene acceso a una cuenta bancaria²³, y ese porcentaje se ve reducido drásticamente en los segmentos de la población más necesitada.

Otro factor a tener en cuenta en los países de la región es la presencia de economías informales que priorizan el uso de dinero en efectivo en sus transacciones. Es fundamental enfocar esfuerzos para incorporar al sistema financiero a estos pequeños comercios y/o comerciantes informales, ya que su inclusión sería una contribución al desarrollo social.

En Latinoamérica la adopción digital esta avanzando rápidamente, en parte, gracias a que las empresas de telecomunicaciones han conseguido crear modelos exitosos para la introducción de teléfonos inteligentes en los hogares, independientemente de su nivel socioeconómico. En consecuencia, la mayoría de las familias hoy en día tienen acceso a internet a través de un dispositivo móvil, y, por ende, a plataformas de comunicación y de educación que acaban facilitando sus vidas personales y laborales.

A pesar de que existen muchos retos con relación al contexto socioeconómico de una población, en especial en áreas rurales, resulta indispensable concentrar esfuerzos en la educación y bancarización de las personas.



Regulaciones y marco normativo

En el ecosistema de pagos de subsidios sociales, el gobierno, además de su rol de cliente de la solución, también puede ser el ente facilitador de la misma. Es indispensable poder contar con flexibilidad regulatoria para el desarrollo de productos financieros digitales para minimizar posibles barreras en los procesos involucrados.

Un entorno regulatorio que favorece la implementación de soluciones para los pagos digitales en general, y en particular las dispersiones de subsidios G2C, reconoce la importancia de adoptar medidas para facilitar la incorporación digital de los beneficiarios, incluyendo la posibilidad de acceder a la apertura de productos de depósito de manera sencilla o con tramites simplificados, así como con esquemas tributarios sencillos que permitan acelerar la aceptación por parte de pequeños comercios.

El gobierno como facilitador de la digitalización de pagos juega un rol esencial en la definición de políticas públicas que incentiven el uso y aceptación de pagos electrónicos. Estos enfoques de política dependerán de las condiciones particulares de cada mercado, pero típicamente incluyen incentivos y medidas. Los incentivos se dirigen a los dos lados del ecosistema de pagos:

1. Incentivos a comercios, destinando fondos gubernamentales para proporcionar incentivos a comercios, los cuales incluyen subsidios para la colocación de terminales de punto de venta y reducciones de impuestos como, por ejemplo, créditos en el impuesto al valor agregado (IVA) por transacciones que se realicen con medios de pago electrónicos, créditos fiscales para el comercio por el costo de la terminal POS y reducciones en las retenciones tributarias que se hacen por pagos con tarjeta; y,
2. Incentivos al consumidor, típicamente vinculados al uso de los pagos electrónicos y van desde la devolución parcial del IVA y deducciones en el impuesto sobre la renta basadas en el volumen de gasto con tarjetas, a la participación en loterías promocionales dirigidas a premiar el uso de medios de pago electrónico por parte de los consumidores.

Por su parte, las “Medidas para desincentivar el uso del efectivo” contienen un enfoque explícitamente dirigido a convertir el efectivo en un medio de pago más costoso para el consumidor o comercio. Puede adoptar la forma de impuestos y hasta prohibiciones de retirar o depositar fondos en efectivo a partir de ciertos montos, establecer una mayor fiscalización por parte de las autoridades tributarias a los comercios que no acepten pagos electrónicos, prohibir la discriminación entre el pago electrónico y el efectivo, establecer la obligatoriedad de aceptar pagos digitales, por ejemplo en determinados segmentos comerciales o franjas horarias, entre otros.²⁴

24. Tomado de "Perspectivas para acelerar la aceptación global de pagos electrónicos". Disponible en: <http://www.visa.com/acceleratingacceptance> Ibidem

Factores clave en ALC

Dada la pandemia de COVID-19, los gobiernos han tenido que encontrar métodos alternativos para apoyar a las poblaciones vulnerables o afectadas por la pandemia. La mayoría de los gobiernos se han centrado en proporcionar trillones de dólares en pagos de estímulo a su población, lo que proporciona un cierto alivio a la multitud de personas que perdieron sus ingresos. El reto de muchos gobiernos, especialmente en los países menos desarrollados con grandes economías informales, es encontrar una forma segura, eficaz y transparente de desembolsar esos fondos. Para comprender los obstáculos y las oportunidades que ofrece la entrega de subsidios del Gobierno al consumidor (G2C), se elaboró un mapa de calor con 16 indicadores claves que miden el nivel de digitalización e inclusión financiera en varios mercados de América Latina.

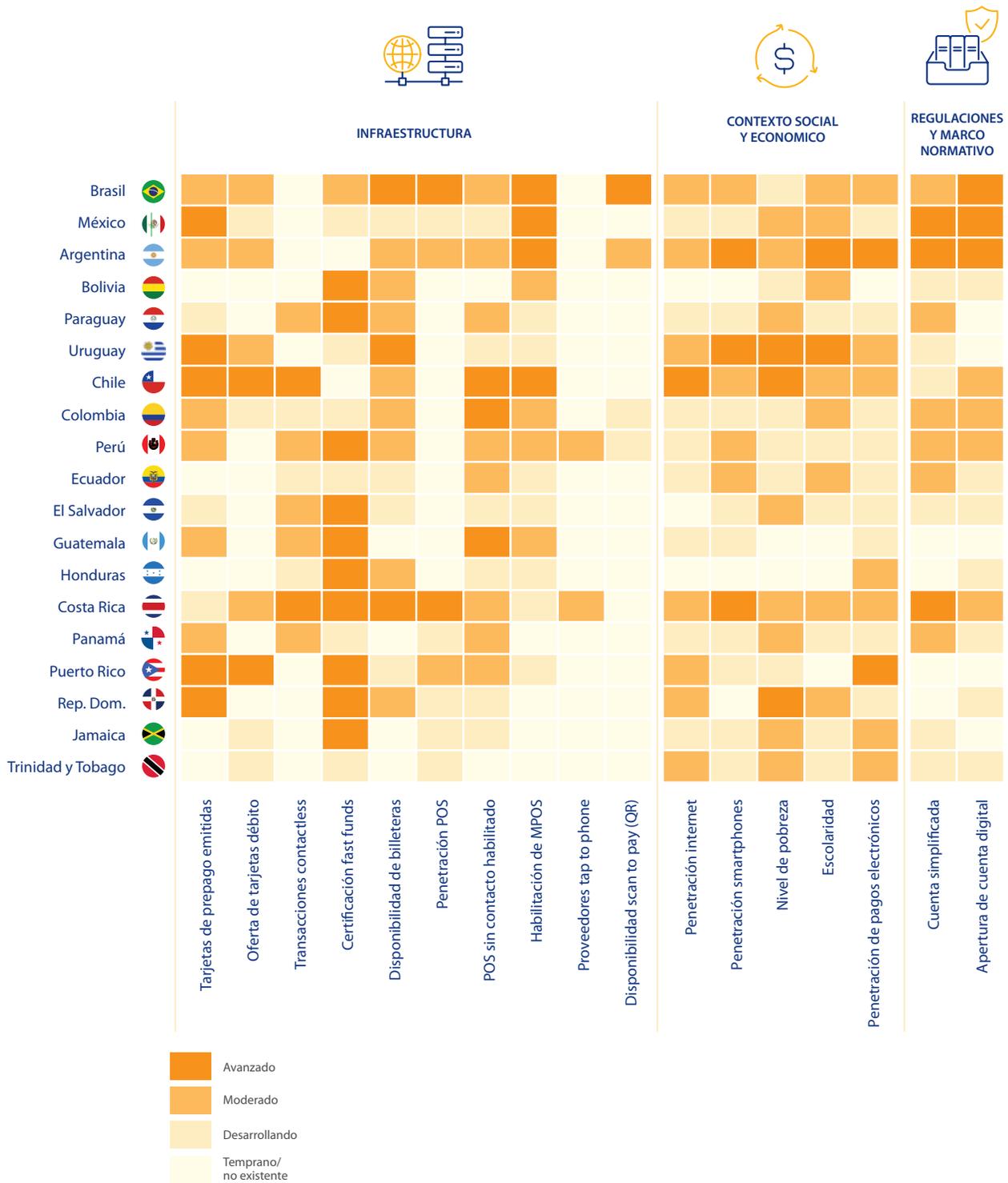
El mapa de calor evalúa cada país de acuerdo con los tres factores clave para la implementación de una solución digital en la dispersión de fondos G2C ya establecidos: **1. infraestructura, 2. factor socioeconómico y 3. marco regulatorio y normativo.**

El objetivo del mapa del calor es proporcionar una visión regional del nivel de digitalización de cada país, separado por indicadores clave que están directamente vinculados a la capacidad del gobierno de distribuir la ayuda a sus ciudadanos. Una limitación presente en la mayoría de los países de la región es la falta de aceptación de credenciales de pagos en los mercados informales y/o pequeñas empresas. La integración de estos participantes al ecosistema es un elemento fundamental ya que puede, potencialmente, beneficiar de forma colateral a otras economías.

En la región, existen países con niveles avanzados de desarrollo en una multitud de variables que facilitan la implementación inmediata de soluciones con amplias capacidades digitales. Estos países generalmente tienen un PIB per cápita más alto, marcos regulatorios favorables al mercado y una adopción madura de tecnologías de pago. Mientras que otros países luchan por conectarse con sus ciudadanos no bancarizados y tienen que hacer frente a formas ineficaces de entrega de fondos. La aprobación de una ley de inclusión financiera o una ley fintech, que facilita la apertura de una cuenta simplificada y estimula a los ciudadanos no bancarizados a abrir cuentas bancarias digitalmente, también es primordial para que la región tenga éxito en pagos G2C.

De cara al futuro, los países deberían impulsar una mayor inclusión financiera aprobando marcos reglamentarios favorables al pago, adoptando tecnologías digitales avanzadas identificando socios que faciliten el desarrollo de estas tecnologías. Los que tengan la posibilidad de hacerlo, permitirán una recuperación más rápida e inclusiva después de la pandemia.

Visualización de factores clave en ALC²⁵



25. Metodología detallada al final de ese documento.

Fuente: AMI Internal Data and Analysis, AMI Interviews, Visa shared data, World Bank, Global Findex Database, GSMA Mobile Connectivity Index, Public Sources

MODELOS DE SOLUCIÓN PARA PAGO G2C

Para resolver el desafío del desembolso de fondos de emergencia, los equipos de innovación y productos de Visa diseñaron dos posibles modelos de solución de pago G2C que los gobiernos pueden desarrollar de la mano de Visa.

Como ya quedó establecido, no existe una solución “modelo único” para todos los países; por esto deberá utilizarse la solución que se adapte al nivel de digitalización existente en cada país, y/o a los sectores de la población o zonas geográficas a los que se quiera llegar, entendiendo que también puede convivir más de una solución por país.

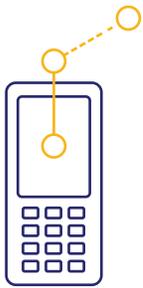


Los modelos que se presentan a continuación fueron diseñados teniendo en cuenta los siguientes objetivos, de manera de crear un ecosistema de pagos digitales sustentable, como indica la gráfica del ecosistema robusto de pagos digitales a continuación.:

- 1 Apoyar a los gobiernos en el desembolso de fondos de emergencia apalancándose en soluciones digitales que sean seguras, ayuden a los gobiernos a monitorear los programas de emergencia y brinden mayor visibilidad sobre la utilización de los fondos.
 - 2 Habilitar a los beneficiarios a aplicar y recibir los fondos de emergencia de manera sencilla, rápida y segura.
 - 3 Acelerar la aceptación de pagos digitales con pequeños y medianos negocios, actualmente excluidos del sistema digital de pagos.
 - 4 Promover la inclusión digital financiera de la población no bancarizada.
- Favorece al beneficiario
 ● Favorece a gobierno
 ● Favorece a las pequeñas y microempresas (PyME)



El primer modelo que se presenta es un modelo emergente que aplica a aquellos países o regiones con un nivel de digitalización temprano o en desarrollo. Este modelo emergente es una opción básica que funciona en cualquier tipo de dispositivo móvil (independientemente de tener o no un plan de datos), y que tiene una interfaz simple y de lectura manual. El segundo modelo, el avanzado, está pensado para países o regiones con un nivel de digitalización moderado a avanzado. Este modelo contempla el desarrollo de una aplicación que funcione en teléfonos inteligentes, lo cual permitirá la integración de diferentes funcionalidades y mayor interacción e intercambio de información.



Modelo emergente

La opción de modelo emergente está enfocada en atender tanto a la población no bancarizada, como a quienes se encuentran en zonas geográficas alejadas o en ecosistemas faltos de infraestructura, dando un paso inicial hacia la bancarización de estos sectores. Debe ser accesible a la mayor parte de la población sin necesidad de usar dispositivos modernos, y aprovechando las capacidades tecnológicas existentes para disminuir costos. **Es una solución que no requiere de acceso a internet y que, además, tiene una interfaz muy simple con lo cual no se necesita mucho conocimiento tecnológico para su uso.** Las normas y legislación del país no deberían obstaculizar ni dificultar la participación en los programas.

Este modelo se apoya en el uso de mensajería a través de protocolos USSD. El usuario tiene acceso a un menú interactivo, con intercambio de información alfanumérica, a través de la digitación de un número exclusivo asignado para tales fines. El intercambio de información es directo y seguro ya que no hay intermediarios en el proceso. Para mayor seguridad, el sistema deberá contar con un mecanismo de activación y personalización de PIN que valide cada una de las transacciones.

Los fondos podrán ser utilizados a través de toda la red de POS de Visa, para lo cual los comercios deberán contar con un modo de lectura manual y validación con PIN.

Con esa solución, el beneficiario puede consultar su saldo, chequear el movimiento de su cuenta y hacer transferencias de montos directamente en la pantalla de su teléfono, al digitalizar el teléfono de la persona que recibirá el pago. Los beneficiarios también podrán realizar retiros en efectivo a través de las amplias redes de cajeros automáticos ATM existentes en todos los países, y, en algunos casos, hacer uso de agentes bancarios que hasta permiten el pago de servicios.

Utilizando los servicios de Visa se podrá delimitar el uso de fondos ya sea por industria o por especificidad de comercio, dando lugar a la creación de diferentes programas con fines exclusivos. Si bien este modelo no permite mayor interacción con los beneficiados, es efectivo en la dispersión de fondos y posibilita que los gobiernos utilicen sus bases de datos para analizar y mejorar los programas a futuro.

En la gráfica a continuación se presenta de manera ilustrativa cómo sería la experiencia del beneficiario con esta solución.

Modelo emergente



1 REGISTRO DE USUARIO

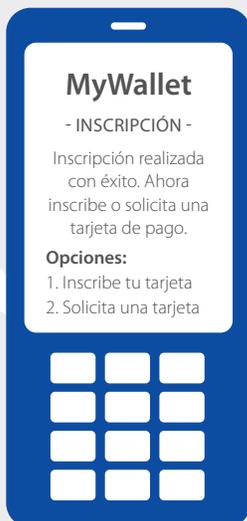


Fernando realiza la inscripción en el aplicativo MyWallet con sus datos personales: cédula y fecha de nacimiento. Luego el mismo aplicativo le solicita la creación de un PIN para futuros accesos.

Fernando recibe un mensaje de bienvenida para inscribirse al aplicativo MyWallet.



2 INSCRIPCIÓN O SOLICITUD DE TARJETA



Fernando ya tiene su PIN de acceso a MyWallet, y ahora debe elegir entre ingresar o solicitar una tarjeta de pago.

Opciones:
1. Inscribe tu tarjeta
2. Solicita una tarjeta



3 MENÚ PRINCIPAL

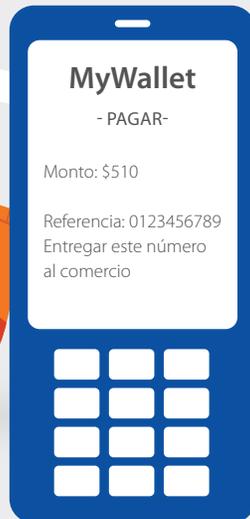


Fernando recibe un mensaje de bienvenida pidiendo que ingrese su PIN.

A través del menú principal, Fernando puede consultar sus movimientos y su saldo, realizar pagos, recargas, transferencias o retiros de dinero.

Modelo emergente

4 PAGAR



Fernando selecciona la opción pagar e indica el monto. Fernando entrega su número de referencia al comercio para autorizar la compra. Solo se completará la transacción si Fernando tiene saldo en su cuenta.

Comercio



El comercio, ingresando los datos manualmente ya sea en MyPOS o un POS existente, introduce el monto a cobrar y la referencia para iniciar el proceso de autorización, y recibe el monto de la venta.

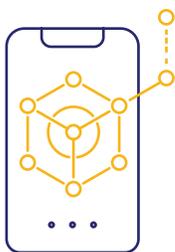


5 CONFIRMACIÓN DE PAGO



Para finalizar, Fernando y el comercio reciben la confirmación de la transacción.





Modelo avanzado

Esta es una opción más sofisticada ya que requiere el uso de dispositivos móviles inteligentes. **Permite el desarrollo y uso de un aplicativo de tipo “billetera digital” a través del cual se puede aplicar a los programas sociales de forma remota.** Mediante la integración de diferentes funcionalidades se puede autenticar la identidad del beneficiario, validar credenciales, completar formularios, y realizar un análisis automático para aprobar, generar y aprovisionar los fondos. La mayor complejidad del sistema también da la posibilidad de acceder a detalles de saldos e historial transaccional, y ofrece un nivel de seguridad muy alto ya que debe haber una autenticación previa a cada transacción (puede ser a través de una clave o lector biométrico integrado).

Una solución de este tipo permite interactuar con los beneficiados, permitiéndoles aplicar a los subsidios presentando información y/o documentación en forma digital, y le ofrece al beneficiario un reporte con el detalle de sus compras y transacciones. La flexibilidad de su interfaz también da la posibilidad de que la aplicación pueda ser utilizada como una plataforma informativa o de educación financiera.

Una vez descargada la aplicación en su teléfono, el beneficiario puede seleccionar los subsidios que tendrá en su perfil, grabar sus documentos, darse de alta, recibir pagos y acompañar sus fechas de recargas en la misma interfaz. Además, una vez recibido el monto de sus subsidios, el usuario ya puede hacer pagos y compras por medio de la aplicación, eligiendo la forma de pago (por medio de código QR o utilizando la tecnología NFC, sin contacto).



Código QR

Si bien este modelo requiere el uso de un teléfono inteligente, el mismo puede ser de baja gama – siempre y cuando cuente con una cámara capaz de capturar un código QR. A su vez, la credencial provisionada dentro del aplicativo puede contar con diferentes opciones de información transaccional y procesos de autogestión, que reducen los costos de mantenimiento para el usuario.

Los comercios, como parte adquirente, deberán presentar un código QR para que el beneficiario pueda capturar a través de la cámara de su teléfono celular. Este código se puede presentar como una imagen en un cartel o a través de una aplicación en un dispositivo móvil. Esta aplicación que se descarga en teléfonos inteligentes transforma a los mismos en terminales de pagos que les permitirá cobrarles a los clientes, liquidar ventas y administrar sus fondos.



Tecnología NFC

En el modelo avanzado, también es posible integrar las tendencias más novedosas existentes en los ecosistemas de pago gracias a la utilización de dispositivos móviles de alta gama (con tecnología NFC). La antena NFC emula la frecuencia contactless permitiendo que la credencial pueda ser leída por cualquier terminal de pago habilitada. Especialmente durante crisis como la de COVID-19, en las que se busca evitar contacto innecesario al realizar compras, un tipo de solución contactless es particularmente útil ya que minimiza la proximidad física de las personas.

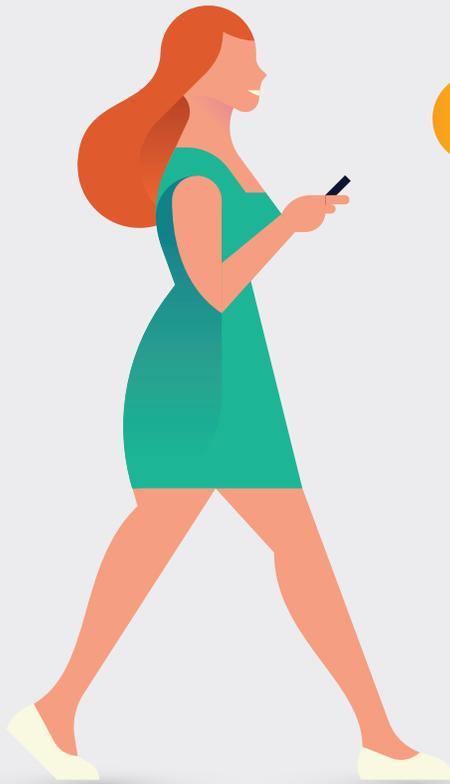
La presencia de antenas NFC en los dispositivos también puede ser aprovechada por el lado adquirente a través de la tecnología **Tap to Phone**. Este sistema permite habilitar comercios de forma remota, rápida, y con un bajo costo de inversión. Sin duda, esta solución provee una herramienta robusta para ampliar la aceptación de pagos electrónicos en Latinoamérica y el Caribe.

Otra opción, es el dispositivo externo llamado mPOS, el cual se acopla a un teléfono inteligente y permite realizar cobros contactless. Esta es una alternativa muy útil para lidiar con telefonía móvil sin antena NFC.

Agregar las capacidades que Visa ofrece para este tipo de modelos permite llegar a un grupo mayor de la población dando lugar a una inclusión digital más expansiva.

A continuación se ilustra la experiencia del beneficiario con la solución de modelo avanzado.

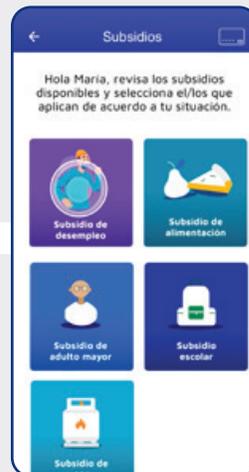
Modelo avanzado



1 REGISTRO DE USUARIO



María descarga la aplicación y empieza su proceso de registro.



En seguida, María confirma los subsidios que tiene disponibles y los añade a su perfil.



Luego, para crear su cuenta, María escanea los documentos solicitados por el Gobierno para revisión y aprobación.

2 BIENVENIDA

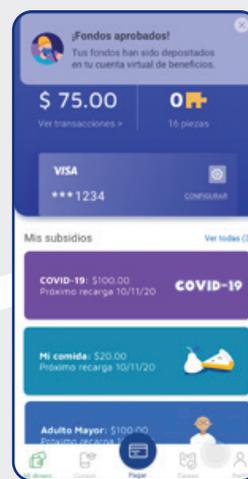


Una vez los documentos han sido adjuntados con éxito, María puede navegar por un tutorial introductorio y así entender las funcionalidades del aplicativo.



Entre las principales funcionalidades de la aplicación están ver los detalles de los subsidios recibidos, acceder a la billetera digital y sus transacciones, así como también ver cursos e informaciones de educación financiera.

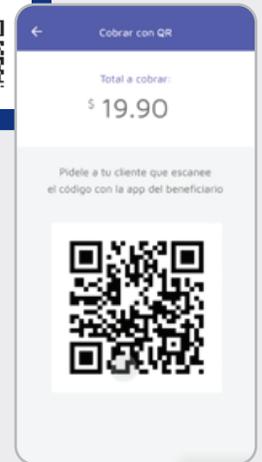
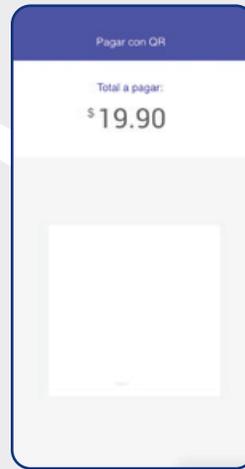
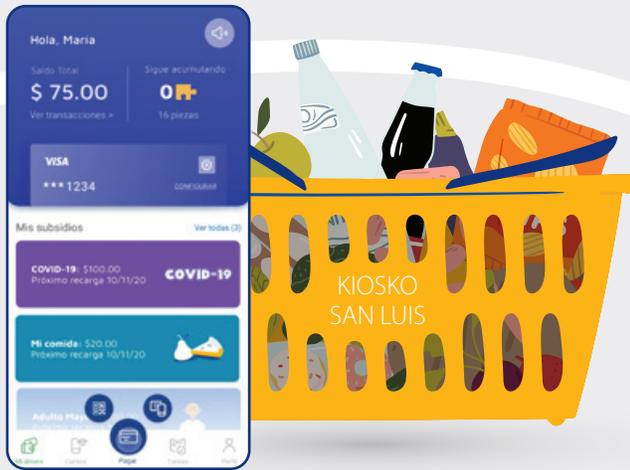
3 MENÚ PRINCIPAL



Desde el aplicativo, María tiene acceso a su cuenta en donde puede ver los fondos que tiene de acuerdo con los subsidios que ha recibido, consultar fechas de depósitos de los subsidios, monitorear sus movimientos y realizar pagos utilizando su billetera digital.

Modelo avanzado

4 PAGAR

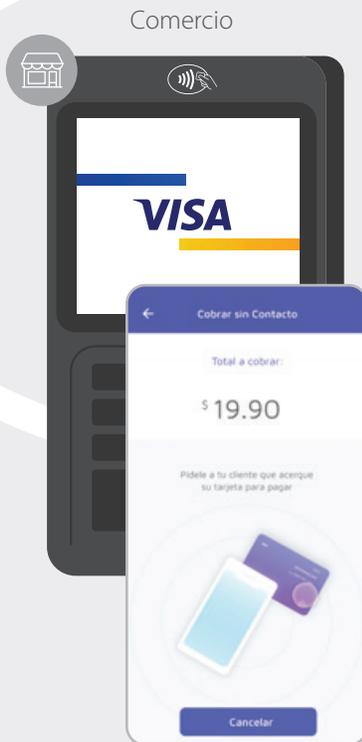
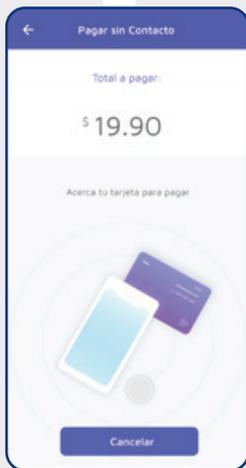


Una vez el dinero está disponible, María puede utilizar los fondos para hacer sus pagos por medio de:

- Código QR
- Pago sin contacto

Para pagar con código QR, María debe escanear el código con la cámara de su teléfono (QR presentado de manera impresa o en el teléfono del comercio).

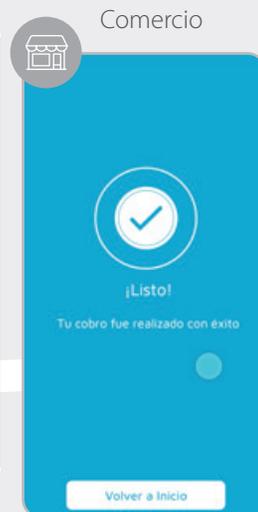
PAGO SIN CONTACTO



Comercio

5

CONFIRMACIÓN DE PAGO

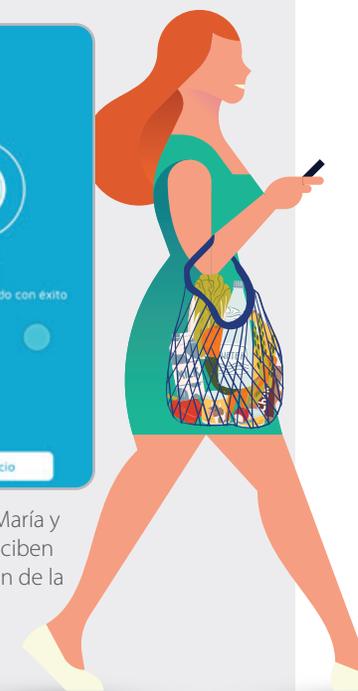


Comercio

María recibe el importe final en su teléfono y confirma la compra.

Para finalizar, María y el comercio reciben la confirmación de la transacción.

Para pagar sin contacto, solo basta que María acerque su teléfono al POS o al teléfono del comercio.





PRÁCTICAS DE IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE SOLUCIONES DE PAGOS G2C

Visa cuenta con muchos años de experiencia trabajando con gobiernos de todo el mundo, dándoles soporte en sus agendas de transformación digital. Cada gobierno es diferente, lo que amerita realizar una consultoría personalizada para poder crear una solución a medida de sus necesidades; pero, la experiencia acumulada nos ha permitido identificar algunas pautas generales para el correcto desarrollo y administración de soluciones de dispersión de pagos G2C. Cuando todas las partes involucradas se ajustan de manera adecuada, los programas de gobierno pueden incrementar la eficiencia y el volumen de pagos y transacciones en comercios, ya que se forma un ecosistema de pagos digitales completo.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN

El trabajo y análisis exhaustivo que Visa ha realizado en el área le permitió establecer un proceso que actúa como base común de partida, más allá de las condiciones individuales de los países y sus gobiernos. A continuación, detallamos las diferentes fases recomendadas para el correcto desarrollo e implementación de soluciones de pagos G2C:



FASE 1

Preparación

- Establecer un equipo dedicado a la planificación del programa
- Conceptualizar programa con el máximo impacto
- Intercambio de ideas con socios potenciales tales como entidades financieras, emisores y adquirentes, procesadores de pagos y empresas fintech, entre otros.



FASE 2

Planificación y Construcción

- Establecer requisitos del programa y proceso de aprobaciones internas
- Desarrollar operaciones, políticas de control y procedimientos
- Establecer aceptación de comercios
- Aprobaciones internas finales y definición de socios
- Construir internamente y con socios según especificaciones



FASE 3

Prueba y Adaptación

- Selección de grupo piloto y periodo de prueba, definir indicadores de éxito
- Controles y servicios de prueba
- Revisión de informes
- Adaptar y modificar programa según sea necesario



FASE 4

Lanzamiento

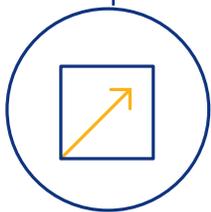
- Mantener al día a todas las partes interesadas
- Trabajar en conjunto con entidades de gobierno
- Informar a medios de comunicación y de defensa al consumidor cuando sea necesario
- Notificar a beneficiarios sobre tiempo de espera, proceso de inscripción y expectativas
- Entrenamiento de beneficiarios
- Confirmar disponibilidad de recursos de apoyo internos y para socios
- Inscribir beneficiarios y activar cuentas
- Cargar fondos y dispersión de éstos



FASE 5

Monitoreo

- Revisar informes de actividad
- Auditar procesos financieros en su totalidad
- Confirma cumplimiento normativo
- Revisar llamadas de servicio y entrevistar al personal de soporte
- Evaluar satisfacción del beneficiario y del comerciante
- Calculo de ahorro real vs planificado



FASE 6

Evolución del programa

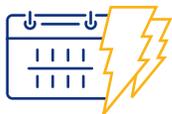
- Retroalimentación positiva en todas las áreas del programa a través de comunicación continua entre todas las partes interesadas y participantes
- Monitoreo continuo en busca de mejoras o cambios necesarios

Asimismo, en el proceso de desarrollo de soluciones de dispersión de pagos, Visa consiguió detectar algunos mecanismos que ayudan a los gobiernos a mejorar sus prácticas de implementación de pagos G2C. A continuación, un detalle de éstos:



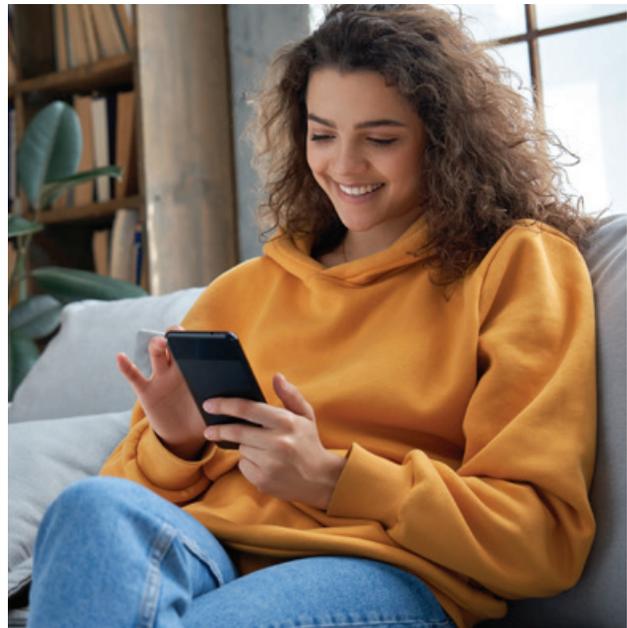
+180 DAYS

Dispersión de fondos a través de una tarjeta de débito ya existente que pueda ser utilizada en comercios autorizados. Para ciudadanos no bancarizados y programas de desembolso a largo plazo (más de 180 días), Visa recomienda establecer una cuenta y emitir credenciales de pago digitales, o una tarjeta sin contacto única, o como acompañante de las soluciones digitales mencionadas para los distintos modelos.



-180 DAYS

Para los programas a corto plazo (menos de 180 días) Visa puede trabajar con los gobiernos para aprovechar las tarjetas de identificación personal como forma de realizar los pagos (en las categorías de comercios seleccionados).



La comunicación juega un rol muy importante en este tipo de programas; los gobiernos deben mantener informados a los beneficiados sobre los términos y duración de los subsidios para garantizar que ellos sepan dónde, cómo, y hasta cuándo sus fondos estarán disponibles. La forma más eficiente de mantener esta comunicación es a través de un sitio web y/o del aplicativo de billetera digital que brinde información completa y actualizada, incluyendo:

- Mensaje a los beneficiados recordándoles que deben proteger y no compartir la información de sus cuentas (incluidos los datos de identificación personal).
- Avisos sobre la posibilidad o no de retirar fondos a través de cajeros automáticos ATM. Visa no recomienda su uso para incentivar la utilización de fondos en comercios o, fomentando de este modo la expansión de la digitalización a través del “uso” del medio de pago electrónico.
- Instrucciones sobre cómo recibir alertas en tiempo real sobre compras realizadas y saldo disponible (mensaje de texto, correo electrónico, o a través de la aplicación).
- Información de contacto de la entidad para poder reportar credenciales o tarjetas perdidas o robadas, o en su defecto para alertar sobre transacciones no reconocidas o autorizadas.
- Información pertinente a saldos pendientes en las cuentas una vez finalizado el programa de beneficios.



Durante la crisis ocasionada por la pandemia de COVID-19, Visa hizo valer las oportunidades que se le presentaron para poder aprender y crecer. Pero este tipo de situación de emergencia también da espacio para aprovechadores que quieren sacar ventaja del miedo y la confusión.

Durante este período se observaron muchos esquemas de fraude y estafas, como los ataques de enumeración de cuentas o el robo de identidad. En algunos casos los gobiernos detectaron distribución rutinaria de *malware*²⁶ a través de correos electrónicos, ya sea con enlaces o pedidos de información o donaciones, supuestamente relacionados a la lucha contra el COVID-19.

La seguridad de nuestros consumidores es una prioridad. En este respecto, Visa trabaja junto a los gobiernos y emisores sugiriendo el reconocimiento e implementación de estándares de seguridad de datos de la industria de pagos, programas, protocolos y lineamientos que ayuden a supervisar y autorizar las transacciones en tiempo real, protegiendo así tanto los datos personales de los beneficiarios durante su procesamiento, almacenamiento y/o transmisión, así como la correcta distribución de los fondos.

²⁶. Malware: del acrónimo en inglés Malicious Software que significa código malicioso (conocido como virus).



CONCLUSIÓN

Lograr la digitalización de pagos de subsidios de emergencia debe ser un trabajo colaborativo entre los gobiernos, el sector privado y todos los participantes relevantes al ecosistema (comercios, instituciones financieras, empresas procesadoras de pagos, fintechs y beneficiarios). Esta colaboración intersectorial es fundamental para conseguir la creación de una solución digital G2C que sea interoperable y sólida.

Si bien los sistemas de pagos electrónicos gubernamentales han evolucionado significativamente, el análisis realizado por el equipo de Visa en base a los tres factores clave en este contexto –infraestructura, contexto socioeconómico y normativa– dejó reflejado que aún hay mucho por hacer para alcanzar un nivel de madurez superior.

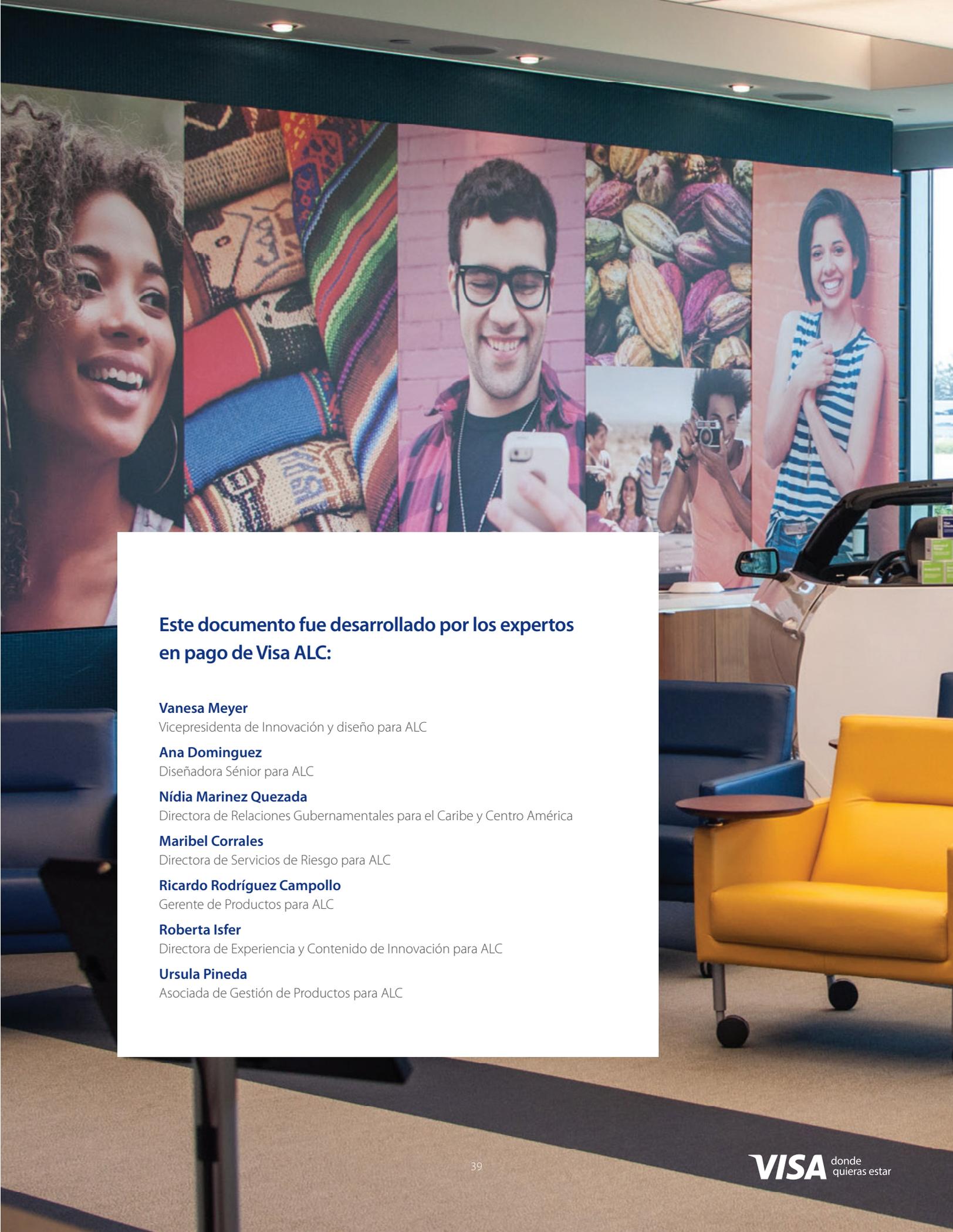
A medida que los pagos de subsidios son más digitalizados, se incrementa la inclusión financiera proporcionando bancarización a la mitad de la población en ALC. Se debe garantizar que los servicios financieros, ya sean digitales o analógicos, puedan adaptarse sobre todo a la situación particular de los grupos más necesitados.

Algo tan simple como un teléfono móvil puede, potencialmente, abrir el camino a servicios financieros como las cuentas de dinero digitales, y tener acceso a internet amplía aún más el abanico de posibilidades. La presencia de estos dos elementos podría llegar a eliminar la necesidad de viajar largas distancias para acceder a una institución financiera, indirectamente bajando

el costo de la provisión de servicios bancarios y aumentando la accesibilidad de la tecnología digital.

Momentos de crisis como la presentada durante la pandemia de COVID-19 dejan al descubierto las falencias de los procesos y sistemas de gobierno, dándoles la oportunidad de mejorar, cambiar, e innovar sobre los mismos en pro de los intereses y el bienestar general de sus ciudadanos.

La digitalización de pagos se encuentra en una continua aceleración y debe ser priorizada en las agendas políticas de los gobiernos, ya que de ellos depende la creación de normas de mercado que cimienten el desarrollo de ecosistemas digitales maduros. Se requiere la participación y el compromiso de los gobiernos para establecer estrategias a nivel nacional, para generar acuerdos de asociación que estrechen los vínculos y produzcan beneficios mutuos, así como también para retroalimentar un aprendizaje continuo en función de adoptar modelos de negocio nuevos e innovadores para el segmento de mercado que se esté desarrollando.



Este documento fue desarrollado por los expertos en pago de Visa ALC:

Vanesa Meyer

Vicepresidenta de Innovación y diseño para ALC

Ana Dominguez

Diseñadora Sénior para ALC

Nidia Marinez Quezada

Directora de Relaciones Gubernamentales para el Caribe y Centro América

Maribel Corrales

Directora de Servicios de Riesgo para ALC

Ricardo Rodríguez Campollo

Gerente de Productos para ALC

Roberta Isfer

Directora de Experiencia y Contenido de Innovación para ALC

Ursula Pineda

Asociada de Gestión de Productos para ALC

Acerca de Visa Inc.

Visa Inc. (NYSE:V) es la compañía líder mundial en pagos digitales. Nuestra misión es conectar al mundo por medio de la red de pagos más innovadora, confiable y segura, que habilita a las personas, a las empresas y a las economías para prosperar. Nuestra avanzada red de procesamiento global, VisaNet, proporciona pagos seguros y confiables en todo el mundo y es capaz de procesar más de 65.000 mensajes de transacción por segundo. La continua concentración de la compañía en la innovación es un catalizador para el rápido crecimiento del comercio digital en cualquier dispositivo, para todos, en todo lugar. Mientras el mundo se mueve de lo análogo a lo digital, Visa aplica su marca, sus productos, su personal, su red y su escala a la tarea de moldear el nuevo futuro del comercio. Para más información, visite Acerca de Visa, [visa.com/blog](https://www.visa.com/blog) y @VisaNews

Por favor leer, descargo de responsabilidad.

“Como Está”: Resultados de encuestas, investigaciones y recomendaciones de mejores prácticas se proporcionan “COMO ESTÁ”, solamente para fines informativos y no deberán ser consideradas como asesoría comercial, legal, regulatoria, fiscal, financiera o de otro tipo. Recomendaciones de mejores prácticas o materiales deben evaluarse por separado en base a sus propias necesidades comerciales específicas y en vista de las leyes y normativas que aplican a su situación particular. Visa no es responsable por el uso que usted pueda hacer de los resultados de encuestas, investigaciones o recomendaciones de mejores prácticas ni de ninguna otra información, incluidos errores de cualquier tipo, ni por cualquier presunción o conclusión que usted pudiera inferir del uso de los mismos.

Mejores Prácticas: La información, recomendaciones o “mejores prácticas” contenidas en este documento se proporcionan COMO ESTÁ; solamente exclusivamente para fines informativos, y no deberán considerarse como asesoría de negocios, de mercadeo, operativa, comercial, financiera, legal, técnica, fiscal o de otro tipo. Materiales de mercadeo recomendadas deberán ser evaluadas independientemente a la luz de sus necesidades comerciales y las leyes y regulaciones aplicables. Visa no se hace responsable por su uso de materiales de mercadeo, recomendaciones de mejores prácticas, u otra información, incluyendo errores de ningún tipo, contenidas en este documento. Declaraciones a futuro: Esta presentación podría contener declaraciones a futuro según se definen en la ley de Estados Unidos conocida como el Private Securities Litigation Reform Act de 1995. Estas declaraciones se pueden identificar por los términos “esperar”, “será”, “continuar” y referencias similares al futuro. Por su naturaleza, las declaraciones a futuro: (i) se refieren únicamente a la fecha en que son realizadas; (ii) no son declaraciones de hechos históricos ni garantía sobre desempeño futuro; y (iii) se encuentran sujetas a riesgos, incertidumbre, suposiciones y cambio de circunstancias que

difícilmente se pueden predecir o cuantificar. Visa describe en sus notificaciones registradas con la SEC los riesgos e incertidumbres que pudieran dar lugar a que los resultados finales difieran de manera importante o se opongan a declaraciones a futuro. A menos que la ley lo requiera, Visa no tiene intención de actualizar o revisar cualesquiera declaraciones a futuro aquí contenidas en virtud de nueva información, eventos futuros o por cualquier otra razón.

Logos, Propiedad Intelectual de Terceros: Todas las marcas y logotipos son propiedad de sus respectivos dueños, son utilizadas con propósitos de identificación y no implican patrocinio de productos ni afiliación con Visa.

Bibliografía

GSMA (Global System for Mobile Communications). 2020. State of the Industry report Mobile Money.

<https://es.statista.com/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Pa%C3%ADses_por_penetraci%C3%B3n_de_tel%C3%A9fonos_inteligentes

<https://www.euromonitor.com/mobile-phones>

GEAR

<https://usa.visa.com/visa-everywhere/gear.html>

Los mecanismos de pagos digitales, IDB

https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los_mecanismos_de_pago_digitales_Una_gu%C3%ADa_para_los_proyectos_de_protecci%C3%B3n_social_durante_pandemias.pdf

<https://www.primeradama.gob.do/index.php/noticias/item/2043-beneficiarios-quedate-en-casa-recibiran-llamadas-desde-hoy-gobierno>

<http://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/Paginas/default.aspx>

<https://www.bonofamilia.gob.gt/#/>

<https://www.zdnet.com/article/brazil-undertakes-massive-tech-enabled-financial-inclusion>

<https://bass.house.gov/coronavirus-es>

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/04/14/pagamento-coronavoucher-auxilio-emergencial-r-600.htm>

<https://www.bbva.com/es/bancarizacion-africa-repitiendo-exito-m-pesa-kenya/>

<https://www.ilo.org/americas/temas/econom%C3%ADa-informal/lang-es/index.htm>

Acerca del mapa de calor

Dada la pandemia de COVID-19, los gobiernos han tenido que encontrar métodos alternativos para mantener a sus ciudadanos en pie. La mayoría de los gobiernos se han centrado en proporcionar billones de dólares en pagos de estímulo a sus poblaciones, proporcionando un respiro para la gran cantidad de personas que perdieron sus medios de vida. El desafío que enfrentan muchos gobiernos, especialmente en los países menos desarrollados con grandes economías informales, es encontrar una manera segura, eficaz y transparente de desembolsar esos fondos. Para comprender los obstáculos

y las oportunidades de entregar subsidios de Gobierno a Consumidor (G2C), el Centro de Innovación de Visa, en colaboración con Americas Market Intelligence (AMI), desarrolló un mapa de calor que evalúa indicadores clave que miden el nivel de digitalización e inclusión financiera entre varios mercados en América latina.

El mapa de calor muestra que la preparación de un país para recibir ayuda G2C está directamente relacionada con su nivel de desarrollo socioeconómico, sus marcos regulatorios y la infraestructura de su ecosistema de pagos. Países como Chile, Costa Rica y Brasil, con mayores PIB per cápita, estructuras favorables al mercado y adopción madura de tecnologías de pago, les ha ido mejor.

Otros, como Honduras y Jamaica, luchan por conectarse con sus ciudadanos no bancarizados y tienen que lidiar con formas ineficaces de desembolso de fondos. De cara al futuro, los países deberían impulsar una mayor inclusión financiera mediante la aprobación de marcos regulatorios favorables a los pagos y la adopción de tecnologías digitales avanzadas. Aquellos que puedan hacerlo, se beneficiarán de una recuperación más rápida e inclusiva después de la pandemia o crisis similar.

El objetivo del mapa de calor es proporcionar una visión holística del nivel de digitalización en cada país, separados por indicadores clave que están directamente vinculados a la capacidad del gobierno para distribuir ayuda a sus ciudadanos. La esperanza es que facilite las conversaciones entre Visa y los respectivos gobiernos de la región, permitiendo una mayor colaboración para ayudar a la población latinoamericana a navegar en estos tiempos difíciles.

Metodología

En una serie de conversaciones con Visa, AMI definió cada indicador y determinó los criterios que se utilizarían para la investigación. Luego, AMI compiló los datos realizando entrevistas, extrayendo información de la base de datos de AMI y realizando una investigación documental, accediendo a fuentes públicas locales e internacionales. Luego, esta información se analizó y se verificó para garantizar la máxima precisión. En el caso de que los datos no estuvieran disponibles públicamente, AMI usó conocimiento patentado y evidencia circunstancial para estimar un rango que representaba los datos con la mayor exactitud posible. Cualquier irregularidad se indica en las notas al pie de ese documento. Dentro de cada indicador, según los datos, los países se clasifican de la siguiente manera: avanzado o emergente. Debido a la singularidad de cada indicador, los umbrales utilizados para determinar los niveles de digitalización fueron específicos para cada punto de datos. AMI determinó esto al observar cómo cada país se comparaba entre sí, así como con los países más desarrollados como los Estados Unidos.

Criterio

1) Cuenta simplificada

Definición: La cuenta Simplificada es una cuenta que se puede abrir y mantener de forma gratuita. Tiene pocos o ningún requisito al abrir la cuenta (por ejemplo, se necesita un documento de identidad o un número de teléfono). Aunque la definición exacta puede variar según el país, a menudo se les conoce como cuenta simplificada (en Brasil también se les conoce como Conta Fácil).

Criterios: Mide la disponibilidad de cuentas simplificadas que ofrecen los bancos líderes (es decir, los principales bancos del país, ¿qué% la ofrecen?), y analiza el marco regulatorio en términos de una fintech o ley de inclusión financiera.

2) Onboarding digital

Definición: El onboarding digital (proceso de registro y activación) incluye la apertura de cuentas 100% online, ya sea por teléfono o en un sitio web, sin necesidad de acudir a sucursales físicas. Si necesita ir a un cajero automático o realizar alguna acción física, entonces esto no aplicaría.

Criterio: De los 10 principales bancos del país, ¿qué% permite que los clientes abran cuentas de forma completamente digital (online o móvil)? Además, ¿qué tipo de presencia tienen los Neobancos en el país?

3) Tarjetas prepagas

Definición: Las tarjetas prepagas incluyen aquellas que requieren que los fondos se carguen antes de gastar. Aunque algunas tarjetas pueden requerir una cuenta bancaria, algunas están conectadas a fintechs y comerciantes y sirven a la población no bancarizada. No se incluyeron tarjetas regalo ni tarjetas temporales.

Criterios: Número de ofertas de tarjetas prepagas dividido por el número de ofertas + bancos en el mercado

4) Tarjetas de débito

Definición: Una tarjeta de débito es una tarjeta que no opera con crédito, sino que retira fondos directamente de una cuenta bancaria.

Criterios: % de titulares de tarjeta de débito de 15 años de edad o más) y uso de la tarjeta de débito (tarjeta de débito utilizada para realizar una compra en el último año, % de titulares de 15 años de edad o más)

Fuente: Banco Mundial, Global Findex, 2017

5) Transacciones sin contacto

Definición: Las transacciones sin contacto incluyen pagos mediante tecnología RFID o NFC (tecnología sin contacto), utilizando una tarjeta de débito / crédito o un teléfono móvil. En otras palabras, acercar su tarjeta o su teléfono a un punto de venta para comprar algo en una tienda.

Criterios: Transacciones sin contacto como % del total de transacciones cara a cara (es decir, físicas) con tarjeta.

6) Fondos rápidos

Definición: Tarjetas emitidas por Visa (crédito, débito y prepago) que están habilitadas para Fast Funds o fondos rápidos. Los fondos rápidos son cuando las transacciones de Visa Direct se procesan en tiempo real y los fondos pueden estar disponibles dentro de los 30 minutos posteriores a la aprobación, con confirmación de pago en tiempo real.

Criterios: % de tarjetas Visa emitidas que están habilitadas para fondos rápidos.

7) Billeteras digitales

Definición: La billetera digital es una billetera de circuito abierto o cerrado en el teléfono móvil que le permite al usuario pagar en tiendas utilizando NFC o escaneando códigos QR. La mayoría de los teléfonos inteligentes disponibles en América Latina aún no están habilitados para NFC, lo que refleja que la tecnología sin contacto aún tiene espacio para crecer.

Criterios: Usuarios de billetera digital como % de la población total.

8) Penetración de POS

Criterios: Dispositivos POS por 1.000 habitantes

Fuente: Global Data Chile Cards & Payments, Fuentes Públicas

9) POS habilitado para pagos sin contacto

Definición: Las transacciones sin contacto incluyen pagos mediante tecnología RFID o NFC, utilizando una tarjeta de débito / crédito o un teléfono móvil. En otras palabras, requiere acercar la tarjeta o el teléfono móvil a un punto de venta para comprar algo en una tienda.

Criterios: % de dispositivos POS que están habilitados la tecnología sin contacto.

10) Habilitación de mPOS

Definición: Un mPOS es un punto de venta móvil. Por ejemplo, CLIP en México.

Criterios: Proveedores de mPOS en relación con el total de compradores en el país.

11) Tap to Phone para proveedores de teléfono

Definición: Tap to Phone incluye transacciones en las que una tarjeta sin contacto o billetera móvil se conecta a un teléfono.

Criterios: ¿Tap to Phone está disponible comercialmente en el país? Si es así, ¿cuánto tiempo ha estado disponible?

12) Escanear para pagar (códigos QR)

Definición: Escanear para pagar = códigos QR. La mayoría de los códigos QR en América Latina son de circuito cerrado, liderados por Mercado

Pago. Esto significa que el uso está limitado a los consumidores que tienen las billeteras adecuadas que funcionan con esos códigos QR específicos.

Criterios: % de comerciantes que aceptan códigos QR.

13) Internet

Definición: Penetración general de Internet basada en personas que utilizan el Internet.

Criterios: Personas que utilizan Internet (como % de la población) en el país.

Fuentes: Banco Mundial, 2017 y 2018

14) Teléfonos inteligentes

Definición: Penetración de teléfonos inteligentes que portan al menos tarjetas SIM 3G y 4G.

Criterios: Número total de tarjetas SIM 3G y 4G dividido por la población del país

Fuentes: Índice de conectividad móvil de GSMA, 2018

15) Pobreza

Definición: % de la población con una tasa de pobreza de menos de 1,90 dólares al día.

Criterios: Tasa de recuento de la pobreza a 1,90 dólares al día (Paridad de Poder Adquisitivo - PPA de 2011) (% de la población).

Fuentes: Banco Mundial, 2018

16) Educación

Definición: Expectativa de años escolares

Criterios: Tasa de finalización de la educación primaria, total (% del grupo de edad relevante)

Fuentes: Banco Mundial, 2018

17) Penetración de pagos electrónicos

Definición: Penetración de los pagos con tarjeta como porcentaje de gasto total del consumidor. Los pagos con tarjeta no incluyen transacciones en cajeros automáticos.

Criterios: Volumen total de pago con tarjeta / gasto total del consumidor personal

Fuentes: Asociaciones bancarias y estadísticas locales; Global Findex 2017; Visa

EL CAMINO HACIA LA DIGITALIZACIÓN DE PAGOS DE SUBSIDIOS SOCIALES

Una guía para aumentar la eficiencia,
transparencia e inclusión financiera por medio
de pagos Gobierno a Ciudadano (G2C)

VISA donde
quieras estar