

Los riesgos para el consumidor en los pagos sociales digitales pueden poner en peligro sus posibilidades de inclusión financiera

Los receptores de pagos sociales digitales (PSD) conforman un segmento de los servicios financieros digitales (SFD) que está creciendo rápidamente pero que no siempre recibe la atención necesaria. Reconocer y abordar los riesgos más comunes o con mayores consecuencias que enfrentan los consumidores debería ser una prioridad de cualquier programa o prestador de servicios que busque liberar los beneficios potenciales de los PSD para las personas pobres.

Cada vez más, las personas de bajos ingresos que acceden a transferencias monetarias —ya sean de Gobiernos a particulares o de donantes a particulares, condicionadas o no condicionadas— reciben sus pagos de forma digital, y está previsto que esta tendencia continúe. Se calcula que el valor de las transferencias electrónicas que se depositan en una cuenta de reserva de valor y se extraen mediante tarjetas de débito o billeteras de dinero electrónico, que aquí se denominan “pagos sociales digitales”, como mínimo se ha triplicado entre 2010 y 2017 y ha llegado a más de USD 194 000 millones (Riecke, 2014).

Los PSD ofrecen una serie de beneficios posibles respecto del dinero en efectivo tradicional, los cupones o los pagos en especie. Quienes están a favor de este método hablan de mayor eficiencia, menor posibilidad de fugas y pagos más rápidos, convenientes y seguros para los receptores¹. Cuando están vinculados con cuentas bancarias o billeteras electrónicas que ofrecen oportunidades de reserva del valor o acceso a servicios financieros adicionales, los PSD dirigidos a la base de la pirámide económica podrían sentar las bases de una inclusión financiera más amplia. Sin embargo, las pruebas demuestran que los beneficios de los PSD en esta esfera han sido limitados hasta el momento: la mayoría de los receptores retira el 100 % del pago de una sola vez y, en general, no vuelve a usar la cuenta hasta que se produce la siguiente transferencia ni piensa en aprovechar los servicios financieros adicionales que pueda tener a su alcance. Este uso tan escaso ha llevado a cuestionar la promesa de los PSD como un portal hacia la inclusión financiera².

Puede haber muchas razones para el reducido uso (activo) de las cuentas digitales de los receptores, como limitaciones en cuanto a disponibilidad, conveniencia, propuesta de valor y confianza³. Sin embargo, en *Finanzas digitales bien implementadas* (McKee, Kaffenberger y Zimmerman, 2015), del CGAP, se

indica que las experiencias y percepciones en relación con varios riesgos entre los consumidores de ingreso bajo de SFD en el mejor de los casos están incidiendo negativamente en la confianza de los clientes en los SFD y, en el peor de los casos, están causando pérdidas o perjuicios reales. También reveló que los receptores de los PSD —un segmento específico de los clientes de SFD de ingreso bajo que suele ser más vulnerable, tener menos educación y estar menos familiarizado con las nuevas tecnologías— experimentan algunos riesgos para el consumidor de forma más aguda o de distintas maneras.

Este número de *Enfoques* se centra en las experiencias particulares de receptores vulnerables y de ingreso bajo, aplicando la óptica de riesgos para los consumidores de McKee, Kaffenberger y Zimmerman (2015). Se analizan las pruebas existentes de los programas de PSD en 12 mercados emergentes para señalar los riesgos y desafíos más comunes y con mayores consecuencias para el consumidor que se hayan observado durante el diseño y la aplicación⁴. Algunos de los riesgos para el consumidor son: i) imposibilidad para operar debido a que las redes o el servicio no son confiables; ii) falta de liquidez en caja de los agentes o en los cajeros automáticos; iii) interfaces de usuario y procesos de pago complejos; iv) mecanismos de reclamación deficientes o inexistentes, y v) fraudes contra los receptores. A partir de las prácticas prometedoras de Gobiernos, organismos de desarrollo y proveedores, en la segunda parte se recomienda que los responsables de los programas de PSD y los correspondientes prestadores del servicio de pagos consideren tres principios clave —la confiabilidad, la comunicación y el seguimiento— para mitigar mejor estos riesgos. Si bien estos tres elementos de las “finanzas digitales bien implementadas” son fundamentos que se aplican a cualquier oferta de SFD, incorporarlos adecuadamente en los PSD ayudará a establecer una base sólida para garantizar que se alcancen los objetivos de protección social y se aproveche el potencial de inclusión financiera.

1 Por ejemplo, el Panel de Alto Nivel para las Transferencias de Efectivo en Situaciones Humanitarias identificó más de 200 recursos y estudios en los que se evalúa la eficacia de las transferencias monetarias, y llegó a la conclusión de que existen pruebas de los beneficios para los programas y para los receptores (ODI, 2015).

2 Véase también Almazan (2013).

3 Las limitaciones en el uso y la adopción de los PSD puede provenir de una infraestructura reducida y poco confiable; una limitada atención al cliente y, en consecuencia, poco valor para el cliente de los servicios ofrecidos; temor a que los pagos sociales se cancelen si se observa que los receptores están ahorrando; falta de conocimiento sobre los servicios adicionales; pocos puntos de acceso y aceptación para los pagos digitales, preocupaciones de seguridad; normas sociales y preferencias personales, entre otras. Véase también Malaguti (2015).

4 Este resumen de pruebas se centra en los programas de PSD dirigidos a los pobres, incluidas las transferencias de Gobiernos a particulares y de donantes a particulares, en los mercados de ingreso bajo. En el estudio no se evalúan los planes de pagos sociales para receptores de ingreso mediano a ingreso alto, como los beneficiarios de pensiones.

Los cinco riesgos para el consumidor más comunes y con mayores consecuencias que enfrentan los receptores de los PSD

1. Imposibilidad para operar debido a que la red no funciona o el servicio no es confiable

Muchos programas de PSD están dirigidos a poblaciones que habitan zonas pobres y, en su mayoría, alejadas, donde la cobertura de las redes móviles suele ser baja. En consecuencia, los receptores experimentan frecuentes problemas de conectividad a la red en los equipos de puntos de venta y en los teléfonos móviles. Quienes tratan de acceder a sus pagos periódicos sufren mucho esa falta de confiabilidad.

Por ejemplo, en tres programas de dinero y cupones digitales del Programa Mundial de Alimentos (PMA) que se llevan adelante en Kenya y el Líbano, los persistentes problemas de red y la falta de conectividad expusieron a los receptores a pérdidas financieras y posibles daños en distintas formas. La interrupción de las operaciones dejaba los pagos inconclusos y, cuando las redes estaban completamente caídas, se hizo común que los receptores dejaran su tarjeta y su número de identificación personal (PIN) a los agentes o comerciantes para que pudieran completar la operación más tarde, lo que daba lugar a riesgos y casos informados de comportamientos inapropiados o incluso fraudulentos por parte de los agentes (PMA, 2016; El-Huni, 2014). Los fallos de red o de infraestructura también eran un desafío frecuente para los receptores de pagos de Gobiernos a particulares en Nigeria y en el programa HelpAge de Bangladesh, que utiliza la red bKash para transferir fondos a las billeteras electrónicas (Adewole, 2015; InterMedia Africa, 2015; Islam y Woodard, 2014b). En Filipinas, los receptores del programa Pantwid Pamilya no solo sufrían problemas de conexión a la red, sino también inconvenientes con los horarios de atención de los agentes, que eran irregulares y poco confiables, incluso cuando esos agentes habían sido designados específicamente para el desembolso de los PSD (Zimmerman y Bohling, 2015). Las interrupciones de la red y la ausencia de personal en los agentes aumentaron el tiempo que los receptores debían esperar para cobrar y poder utilizar sus transferencias (Islam y Woodard, 2014b).

2. Cantidad insuficiente de agentes o falta de liquidez en los cajeros automáticos

Los PSD se transfieren, por lo general, de una sola vez, y la mayoría de los receptores retiran todo su dinero en un solo día. Esto genera una gran presión en el punto de acceso para cubrir las demandas de liquidez, lo cual es un desafío especial en zonas remotas y menos seguras. En consecuencia, los receptores a menudo deben hacer cola y esperar varias horas para acceder a sus pagos o, incluso, volver a su casa y repetir el proceso otro día. Al parecer, este riesgo perpetúa un ciclo vicioso: la poca liquidez incide negativamente en la confianza de los receptores en el sistema, lo que genera la necesidad de retirar el total del pago apenas se deposita; esto, a su

vez, empeora los problemas de liquidez en los puntos de obtención del efectivo.

Por ejemplo, en un ejercicio de “cliente misterioso” que se realizó en el marco del Programa de Distribución de Efectivo para la Adquisición de Activos, del PMA en Kenya, el 21 % de los receptores no pudo cobrar el monto deseado de sus transferencias debido a una liquidez insuficiente de los agentes (PMA, 2016). En otro programa de transferencias monetarias móviles del PMA en Kenya, los receptores percibían que las limitaciones de liquidez son un factor de costo que hacía que los pagos digitales fueran inútiles, dadas las distancias y la selección limitada de agentes de M-Pesa. En Filipinas, donde el pago por receptor puede variar de un ciclo a otro, los agentes a menudo no tienen cambio suficiente para dar a cada receptor la cantidad exacta de su retiro y, en consecuencia, pagan las transferencias a grupos asignados arbitrariamente, con lo que los receptores deben encontrar el cambio necesario para distribuir los pagos entre ellos; en otros casos el agente ofrece a los receptores mercaderías de poco valor, como caramelos, para cubrir la diferencia (Zimmerman y Bohling, 2015).

3. Interfaces de usuario y procesos de pago complejos

Las interfaces complejas y los procesos complicados — que incrementan la posibilidad de errores y pérdidas, debido a operaciones incorrectas o repetidas salidas automáticas del sistema por el limitado tiempo asignado a las operaciones— generan riesgos y una experiencia de usuario deficiente para todos los tipos de usuarios de SFD. Los receptores de los PSD tienen incluso más posibilidades de verse negativamente afectados: además de estar entre los segmentos de consumidores más vulnerables y con menor educación, por lo general se exponen por primera vez al sistema de pagos digitales y al principio no se sienten muy cómodos con él, especialmente con la tecnología y los numerosos pasos necesarios para acceder a los pagos o utilizarlos (PMA, 2016). Más allá de la inconveniencia de los fallos frecuentes en las operaciones y la necesidad de repetirlos, estos problemas incrementan el riesgo de que los receptores paguen una tarifa adicional a los agentes o sean víctimas de fraude cuando piden asistencia a otras personas. Estas cuestiones pueden reducir considerablemente la confianza y hacer que el sistema parezca poco conveniente para el receptor, con lo que será menos probable que esta interacción inicial con los SFD conduzca a un uso más amplio de los servicios financieros (digitales) formales.

En un estudio del CGAP sobre cuatro planes de pagos sociales recientemente digitalizados en Filipinas, Haití, Kenya y Uganda se observó que los receptores mostraban un conocimiento sorprendentemente bajo de cómo funcionaban los sistemas de pagos, en particular la cuestión de los pagos digitales (Zimmerman, Bohling y Rotman Parker, 2014). En un programa de cupones móviles realizado en Nepal, el complicado proceso y la interfaz del usuario eran un problema grave para los receptores. Estos tenían solo cinco minutos para

completar el canje del cupón a través de SMS; si transcurría ese tiempo antes de finalizar la operación, tenían que empezar todo otra vez (Murray, 2013)⁵. Además, el sistema de SMS no permitía el uso del idioma y la escritura locales, lo que constituía otro desafío para los receptores que no podían leer ni entender los mensajes⁶. Dos meses después de presentar los pagos móviles a los receptores de ayuda en forma de alimentos del PMA en Kenya, en una encuesta del CGAP y el PMA se observó que aún quedaban receptores que no habían activado sus tarjetas SIM.

4. Mecanismos de reclamación deficientes o inexistentes

Los mecanismos de reclamación, como las quejas, las preguntas y la resolución de controversias, son otro punto débil importante de los programas de PSD (Zimmerman, Bohling y Rotman Parker, 2014). A menudo los receptores no conocen las formas de reclamación y asistencia o se muestran confundidos con ellas, lo que dificulta las oportunidades de resolver problemas u obtener respuestas a las preguntas que tienen sobre sus pagos. Los receptores de varios programas también temían perder sus transferencias si se quejaban, una idea errónea que los llevaba a evitar informar los problemas. Incluso cuando existen las líneas atención al cliente o de reclamos, los receptores no las conocen o han tenido experiencias negativas con ellas, como largas esperas en sistemas automatizados o cortes de la llamada antes de poder hablar con alguien. Esto suele dar lugar a frustración y, en algunos casos, a pérdidas financieras por tener que gastar el tiempo de aire para hacer la llamada. En Bangladesh, por ejemplo, los receptores de asignaciones para capacitación enviadas por medios móviles se quejaban de que, cuando querían hablar con una persona de atención al cliente de bKash, a menudo se daban por vencidos porque creían que no valía la pena esperar tanto para manifestar un problema que ni siquiera sería resuelto (Islam y Woodard, 2014a).

Habitualmente los receptores expresan una preferencia por la resolución de problemas cara a cara, que es algo arraigado en las costumbres culturales y personales, por lo que acuden por ayuda a los agentes o comerciantes. Sin embargo, estos actores no siempre pueden abordar de manera adecuada los problemas o las preguntas porque carecen de la capacitación respectiva, acceso a una línea de ayuda más rápida y suficientes incentivos comerciales para tener tiempo para ayudar a los clientes, especialmente a los receptores de pagos sociales, que

pueden tener sus propias preguntas y necesidades (McKee, Kaffenberger y Zimmerman, 2015). En el Programa de Distribución de Efectivo de PMA en Kenya, el 69 % de los receptores que informó de un problema durante la visita del “cliente misterioso” dijo que el agente no resolvió satisfactoriamente el problema. En el 29 % de esas visitas, el agente llamó a la línea de atención del banco (solo la mitad logró hablar con un representante de atención al cliente), en el 50 % se dio al comprador información de contacto para que siguieran el problema por su cuenta, y en el 21 % el receptor no recibió ningún tipo de ayuda (PMA, 2016).

5. Fraude contra los receptores

Los receptores de los PSD son más vulnerables a fraudes relacionados con comisiones no autorizadas, aumento de precios de los comerciantes y reducción de pagos (es decir, retener ilegalmente una porción). Por ejemplo, durante la introducción del programa *Cash Lite* de PMA en Kenya, a un 72 % de los receptores que pagaban en los negocios con sus tarjetas bancarias se les cobraba una tarifa adicional o un precio más alto que a otros clientes (PMA, 2016)⁷. Los receptores de los programas de pagos digitales de Gobiernos a particulares de Filipinas, Uganda y Nigeria informaron que debían afrontar costos adicionales —a veces, denominados “impuestos”— para retirar sus pagos de los agentes (Zimmerman, Bohling y Rotman Parker, 2014)⁸. En India, el 13 % de los receptores de pagos de Gobiernos a particulares encuestados informa que debe pagar un soborno para acceder a sus pagos (InterMedia India, 2014)⁹. Por lo general, los receptores no conocen los costos y comisiones reales que deben abonar por los pagos ni saben el monto exacto o la frecuencia de su beneficio, por lo que quedan vulnerables a estos casos de tratamiento injusto y de fraude. El CGAP y el PMA en Kenya evaluaron el nivel de conocimientos de los receptores en relación con los gastos de operación y descubrieron que el 62 % de los receptores del Programa de Distribución de Efectivo no conocía estos valores, a pesar de haber pagado una comisión de al menos KSH 50 por cada retiro (PMA, 2016)¹⁰. En el Programa de Inclusión Financiera en el Pacífico (Fiji), el 68 % de los receptores no sabía de las comisiones de los agentes y la mitad no estaba segura de si había gastos o no (Leonard, 2011). En el programa de transferencias monetarias LEAP de Ghana, el 80 % de los receptores no conocía el monto de su pago, y el 85 % no estaba al tanto de la frecuencia de sus pagos (Abbey, Odonkor y Boateng, 2014).

-
- 5 Los proveedores y receptores no siempre ingresaban el texto exacto necesario para procesar el canje de los cupones. Si los mensajes de la secuencia de la operación tenían un formato incorrecto, el usuario se veía obligado a intentarlo nuevamente en un período de cinco minutos; de lo contrario, fallaba toda la operación. Los registros de SMS muestran que el 8 % de los usuarios ingresaba su PIN incorrectamente y se veía obligado a comenzar de nuevo la operación (Murray, 2013).
 - 6 Solo el 33 % de los usuarios de cupones por SMS era capaz de explicar cómo controlaban el monto cobrado por su compra antes de ingresar el PIN (Murray, 2013).
 - 7 Un año después de la aplicación, otro estudio del “comprador misterioso” reveló que el 14 % de los receptores debía pagar comisiones no autorizadas que imponían los comerciantes.
 - 8 En el Proyecto Alimentar los Medios de Subsistencia y la Nutrición Futuros de Nigeria, a cargo de Servicios Católicos de Socorro, los receptores informaron que pagaban “impuestos” para acceder a sus pagos.
 - 9 La encuesta de seguimiento financiero de InterMedia en India se centró en receptores de tres categorías de planes que desembolsan pagos periódicos: pensiones de la seguridad social, becas para después de la educación secundaria y pagos del Plan Nacional de Garantía de Empleo Rural.
 - 10 Para retiros de KSH 100 a KSH 5000, la comisión por operación es de KSH 50; para montos de KSH 5001 a KSH 10 000, la comisión es de KSH 70.

La protección mediante PIN es otro desafío muy presente en los programas de PSD, ya que muchos receptores comparten su PIN con agentes o con terceros y no ingresan ellos mismos ese número de seguridad en el dispositivo de punto de venta o en los teléfonos móviles. Al parecer, los agentes y receptores a menudo comprometen los procedimientos de protección de datos en pos de la eficiencia, especialmente cuando los receptores llegan todos juntos el día de pago y los agentes deben atender a muchos clientes rápidamente¹¹. En Fiji, por ejemplo, se informó que dar el PIN era una práctica común, especialmente en el caso de personas mayores que encargaban a miembros de la familia o amigos la tarea de ir a buscar el beneficio (Leonard, 2011). En Nepal, la mayoría de los receptores de cupones a través de sistemas móviles recurría a los "asistentes" registrados para que se ocuparan de las operaciones¹². Estos asistentes eran quienes ingresaban el PIN en el 89 % de las operaciones por SMS observadas y en el 37 % de las operaciones por teléfono inteligente (Murray, 2013). En la investigación sobre el Segundo Programa de Respuestas Alternativas para Comunidades en Crisis (ARCC II) de la República Democrática del Congo, se documentó que los receptores no tenían la capacidad y la comprensión para controlar el proceso de ingresar el monto de la compra y el PIN por ellos mismos (Murray y Hove, 2014). En el programa *Cash Lite* de PMA en Kenya, el 36 % de los receptores entregaba su tarjeta bancaria y la carta con el PIN al comerciante para que realizara la operación en el dispositivo de punto de venta (PMA, 2016). En el 73 % de las visitas de prueba del Programa de Distribución de Efectivo de PMA en Kenya, los agentes no permitían a los receptores ingresar su PIN incluso cuando el 72 % de estos receptores había memorizado su número y sabía cómo hacerlo (PMA, 2016).

Tres claves para mitigar los riesgos y abrir la puerta de la inclusión financiera de los PSD

Si bien se necesitan más investigaciones para comprender la naturaleza, la incidencia y las consecuencias de los riesgos para el consumidor a los que se exponen los receptores, se pueden considerar tres principios básicos para mitigar eficazmente estos riesgos y, por lo tanto, facilitar la inclusión financiera en los PSD para los pobres: confiabilidad, comunicación y seguimiento. Estos factores son clave para la mitigación del riesgo para el consumidor en la mayoría de los casos de SFD, aunque definitivamente no son los únicos elementos importantes para el buen funcionamiento de los planes de PSD. No obstante, si se aplican adecuadamente, estos tres principios no solo ayudarán a mejorar el funcionamiento

general de estos planes, sino también contribuirán a abrir un posible camino hacia la inclusión financiera. A continuación se presentan puntos importantes sobre estos principios, junto con ejemplos de soluciones prometedoras actuales que han implementado los prestadores de servicios y los responsables de los programas:

1. Primero y principal, garantizar la confiabilidad de la situación de pago. Los PSD llegan a los receptores a través de sistemas complejos que pueden incluir agentes, comerciantes, teléfonos móviles, dispositivos de puntos de venta y cajeros automáticos. Tanto la cadena de valor de los participantes como los sistemas de pagos se sustentan en una sólida conectividad de red para poder procesar adecuadamente los pagos digitales en tiempo real. La evaluación de riesgos y la planificación ante contingencias que se realizan al comienzo del proceso pueden ayudar a abordar algunos de los riesgos mencionados en la etapa de diseño, a través de distintas medidas: i) hacer una interfaz de usuario más fácil de utilizar; ii) garantizar la calidad de servicio y la capacitación de los agentes, y la gestión de la liquidez o efectivo en caja, y iii) definir claramente las funciones y responsabilidades de mitigación de riesgos de cada actor. Por ejemplo, MTN Uganda agregó 15 torres nuevas a la red —cinco específicamente para su programa de donaciones de asistencia social para el empoderamiento (SAGE)— en zonas de captación que antes solo disponían de una conexión deficiente (Zimmerman y Bohling, 2014).
2. Mejorar los canales de comunicación entre receptores y proveedores. Tal vez más que en el caso de los típicos consumidores de SFD, los receptores de pagos sociales requieren capacitación y comunicaciones pertinentes, y a veces en cantidad considerable, cuando se presenta un nuevo sistema de pagos digitales, y posteriormente en forma continua después de la aplicación. Para tener más control y confianza en sí mismos, los receptores deben conocer el monto y la frecuencia de sus pagos. Algo igual de importante (que a veces se pasa por alto) es que deben saber cómo se supone que funcionan el sistema y el mecanismo de pagos, y a quién recurrir si se encuentran con problemas. Esto significa que las responsabilidades por problemas específicos deben definirse claramente entre todos los que participan en la cadena de valor de los pagos sociales. Un mecanismo de reclamación y quejas bien organizado puede ser muy útil para mejorar el diseño del programa a partir de los comentarios de los receptores, como lo señala la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) en el caso del programa LEAP en Ghana (Abbey,

OVERSET

11 Sin embargo, compartir el PIN personal con miembros de la familia o un agente conocido puede ser menos riesgoso que realizar la operación por cuenta propia y no tener éxito. No se han realizado suficientes estudios sobre las consecuencias relativas de diferentes comportamientos riesgosos como para permitir la evaluación de los riesgos de esas soluciones alternativas.

12 Durante el registro, MercyCorps ofreció a los receptores que no se sentían cómodos con la tecnología móvil la posibilidad de designar a un familiar o amigo de confianza como su "asistente" personal para realizar las operaciones (Murray, 2013).

AUTORES:

Jamie M. Zimmerman y Silvia Baur

- Odonkor y Boateng, 2014). En muchos programas se invierte en líneas de atención telefónica y canales de comunicación exclusivos para los receptores. Por ejemplo, Digicel, de Haití, duplicó la cantidad de personal en sus centros de atención los días de pago del programa Ti Maman Cheri, y en Malawi, Save the Children y el PMA reunieron a representantes de cada organización no gubernamental, el banco y el operador de la red móvil durante los desembolsos para ayudar a los receptores que tenían problemas o preguntas (Zimmerman y Bohling, 2014; Almazan, 2013). Banco Davivienda, de Colombia, capacita y ofrece empleo a exreceptores de pagos de Gobiernos a particulares para que trabajen en la línea de atención a clientes, de modo de alentar la presentación de reclamaciones y mejorar la resolución de problemas (CGAP, 2014).
3. Institucionalizar el seguimiento y prepararse para realizar los ajustes necesarios. La incorporación de los mecanismos de pagos digitales incide en los comportamientos e incentivos de los receptores y los proveedores de pagos. El seguimiento eficaz y la evaluación de experiencias, preferencias y comportamientos, por lo tanto, son necesarios para que el programa alcance los resultados previstos¹³. Sin embargo, algo igual de importante es que los sistemas de PSD y las estructuras de asociación sean lo suficientemente flexibles para hacer los ajustes necesarios, ya sean pequeños cambios o procesos más complejos, de modo de rectificar los problemas rápidamente. Por ejemplo, para prevenir el fraude en el Líbano, el PMA trabajó en colaboración con un banco asociado para supervisar las operaciones de los comerciantes participantes prácticamente en tiempo real y congelar el dispositivo de punto de venta de un comerciante si las operaciones superaban cierto umbral (El-Huni, 2014). Luego de descubrir que los agentes y comerciantes con frecuencia cobran comisiones no autorizadas y tratan inadecuadamente a los receptores de pagos sociales, PMA en Kenya diseñó carteles con imágenes en las que se muestran los procedimientos de pago y reglas sobre cómo protegerse, que se mostrarán claramente en las tiendas de los agentes y los comerciantes (PMA, 2016). Cuando Westpac, de Fiji, descubrió que sus agentes traspasaban sus operaciones con dispositivos de punto de venta a los receptores del Programa de Inclusión Financiera en el Pacífico o exigían compras por un mínimo especificado, modificó su estructura de comisiones para reducir los costos en los que incurrieron los agentes cuando brindaban el servicio a los receptores (Leonard, 2011).

Estos nuevos ejemplos de soluciones muestran que varios programas y proveedores de PSD están trabajando para aplicar adecuadamente los principios fundamentales y lograr el éxito de los PSD. En ellos se abordan los problemas observados en el lado de la oferta, y se

demuestra la importancia de fortalecer el lado de la demanda —los receptores— para que puedan protegerse a sí mismos y se conviertan en clientes atentos y empoderados. Para ir más allá de estos principios básicos y lograr la verdadera inclusión financiera, se necesitarán soluciones que hagan algo más que reforzar la confianza en los servicios de pagos digitales: deberán añadir valor a las vidas de los receptores y generar interés en otros servicios financieros. Estas cuestiones quedarán sin resolver si la única motivación de los proveedores es ganar un contrato del Gobierno que les otorgue una comisión por los pagos, o si en el programa se valora la propuesta de servicio de menor comisión en vez de considerar los sistemas centrados en el cliente, que pueden añadir el mayor valor y ofrecer el mejor servicio para los receptores. Los programas y los proveedores de pagos sociales son responsables de garantizar la confiabilidad, la conveniencia y la seguridad de los PSD. Para lograr esto será necesario hacer concesiones e invertir tiempo y recursos, pero solo así se llegará a esa instancia tan deseada en la que se benefician las tres partes interesadas.

Bibliografía

- Abbey, C. O., E. Odonkor y D. Boateng (2014), *A Beneficiary Assessment of Ghana's Cash Transfer Programme (LEAP) in May 2014*, Accra: Programa de Desarrollo de África, Ghana.
- Adewole, Adeyeye (2015), "Consumer Payment System and the Challenge of Confidence in National Payment System of Developing Countries: A Case Study of Nigeria", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (2), marzo.
- Almazan, Mireya (2013), "G2P Payments & Mobile Money: Opportunity or Red Herring?", blog, Londres: GSMA, septiembre.
- CGAP (2014), *Going Mobile with Conditional Cash Transfers. Insights and Lessons from the Payment of Families in Acción through DaviPlata Wallets in Colombia*, documento de trabajo, Washington, DC: CGAP.
- _____ (2015), *Mystery Shopping for Financial Services: What Do Providers Tell, and Not Tell, Customers about Financial Products?*, guía técnica, Washington, DC: CGAP.
- El-Huni, Ekram Mustafa (2014), "WFP e-Voucher Programme in Lebanon", *Field Exchange* 48, Oxford: Red de Nutrición para Emergencias, noviembre.
- InterMedia Africa (2015), *Financial Inclusion Insights Africa*, presentación realizada en el evento de Financial Inclusion Insights, celebrado en Nairobi el 28 de agosto, Nairobi: InterMedia Africa.
- InterMedia India (2014), *Financial Services Use and Emerging Digital Pathways. Highlights from the FII Tracker Survey and the Digitized Government Payments Qualitative Study, conducted October 2013-January 2014*, Financial Inclusion Insights, Washington, DC: InterMedia, junio.
- Islam, Ariful y Josh Woodard (2014a), *Mobile Money Snapshot: English in Action*, Doha/Washington, DC: Mobile Solutions Technical Assistance and Research (mSTAR) (USAID) Bangladesh, febrero.

¹³ El CGAP ha determinado que el sistema del "comprador misterioso" es una herramienta útil y eficaz en función de los costos para evaluar el comportamiento financiero de consumidores y proveedores (CGAP, 2015; PMA, 2016).

_____ (2014b), *Mobile Money Snapshot: HelpAge International*, Doha/Washington, DC: Mobile Solutions Technical Assistance and Research (mSTAR) (USAID) Bangladesh, febrero.

Leonard, Matt (2011), *G2P, Expanding Financial Inclusion in the Pacific: Fiji's Transfer of Social Welfare to a Savings-Linked Electronic Payment*, Suva, Fiji: Programa de Inclusión Financiera en el Pacífico, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Pacífico central).

Malaguti, Maria Chiara (2015), *Payment System Regulation for Improving Financial Inclusion*, Washington, DC: Centro para el Desarrollo Mundial.

McKee, Katharine, Michelle Kaffenberger y Jamie M. Zimmerman (2015), *Finanzas digitales bien implementadas: Razones para mejorar la mitigación de los riesgos de los clientes*, Enfoques n.º 103, Washington, DC: CGAP.

Murray, Sara y Fidelis Hove (2014), *Cheaper, Faster, Better? A Case Study of New Technologies in Cash Transfers from the Democratic Republic of Congo*, Portland, Oregon: Mercy Corps y Oxford Policy Management, noviembre.

Murray, Sara (2013), *MasterCard Worldwide & Mercy Corps: ELEVATE Phase I Report. July 2013*, Portland, Oregon: MercyCorps, julio.

ODI (Instituto de Desarrollo de Ultramar) (2015), *Doing Cash Differently. How Cash Transfers Can Transform Humanitarian Aid. Report of the High Level Panel on Humanitarian Cash Transfers*, Londres: ODI, septiembre.

Pickens, Mark, David Porteous y Sarah Rotman (2009), *Servicios bancarios para los pobres mediante los pagos de los Gobiernos a particulares*. Enfoques n.º 58, Washington, DC: CGAP

PMA (Programa Mundial de Alimentos), de próxima aparición, *TOOLKIT. Behavioural Programme Monitoring in Cash Transfer Programmes*, Nairobi: PMA en Kenya.

Riecke, Jeffrey (2014), *Global Progress in Electronic Payment Systems*, Washington, DC: Centro para la Inclusión Financiera, enero.

Zimmerman, Jamie M., Anjana Ravi y Nicole Tosh (2012), *From Protection to Investment: Understanding the Global Shift to Financially Inclusive Social Protection Payments Systems*, Washington, DC: New America Foundation.

Zimmerman, Jamie M., Kristy Bohling y Sarah Rotman Parker (2014), *Pagos electrónicos de los Gobiernos a particulares: Experiencias en cuatro países de ingreso más bajo*, Enfoques n.º 93, Washington, DC: CGAP, mayo.

Zimmerman, Jamie M. y Kristy Bohling (2015), *Partnering with Existing National Safety Nets for Emergency Payments: WFP's Collaboration with the Pantawid Pamilyang Pilipino Program in the Typhoon Haiyan Response*, Somerville, Massachusetts: Bankable Frontier Associates, abril.