



Federación Peruana de Cajas Municipales de
Ahorro y Crédito

RETOS & OPORTUNIDADES INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

XXII Asamblea Anual WSBI del Grupo Regional de
América Latina y el Caribe - Octubre 2016

CMAC Móvil
Agente Multicaja
Dinero
Electrónico

Portal Tu Caja te
cuenta



AGENDA

- FEPCMAC y el Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (CMAC)
- Modelo de negocio de la FEPCMAC
- Canales de atención alternativos
 - CMAC Móvil
 - Agente Multicaja
 - Dinero electrónico BIM
- Hacia dónde vamos





FEDERACIÓN PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO

Entidad que representa y coordina las actividades del Sistema CMAC a nivel nacional e internacional. Brinda asesoría técnica, capacitación, proyectos de cooperación, y promueve el fortalecimiento de la imagen corporativa del Sistema CMAC.

Base Legal

- D. Ley N° 23039 – Ley de creación de las CMAC (1980).
- D.S. N° 191-86 - Creación de la FEPCMAC.
- D.S. N° 157-90-EF - Ley Especial de CMAC.
- Estatuto Social y normativa interna.

Órganos de supervisión

- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs**
- **Contraloría General de la República**
- **Unidad de Auditoría Interna (UAI)**
- **Órgano de Control Institucional (OCI)**

Órganos de gobierno

- **Asamblea General**
- **Comité Directivo**
- **Gerencia Mancomunada**





FEPCM MAC

Visión

“Ser la organización que apoye la competitividad de las CMAC en el Sistema Financiero Peruano”.



Misión

Trabajar por el desarrollo y la consolidación del Sistema CMAC, promoviendo el fortalecimiento patrimonial, el buen gobierno corporativo y la sostenibilidad de las CMAC.



EL SISTEMA CMAC EN CIFRAS

4.459
Millones de
US\$ en
créditos

4.384
Millones de
US\$ en
depósitos



1.250 mil
clientes de
créditos

3.408 mil
clientes de
depósitos

16.941
empleados

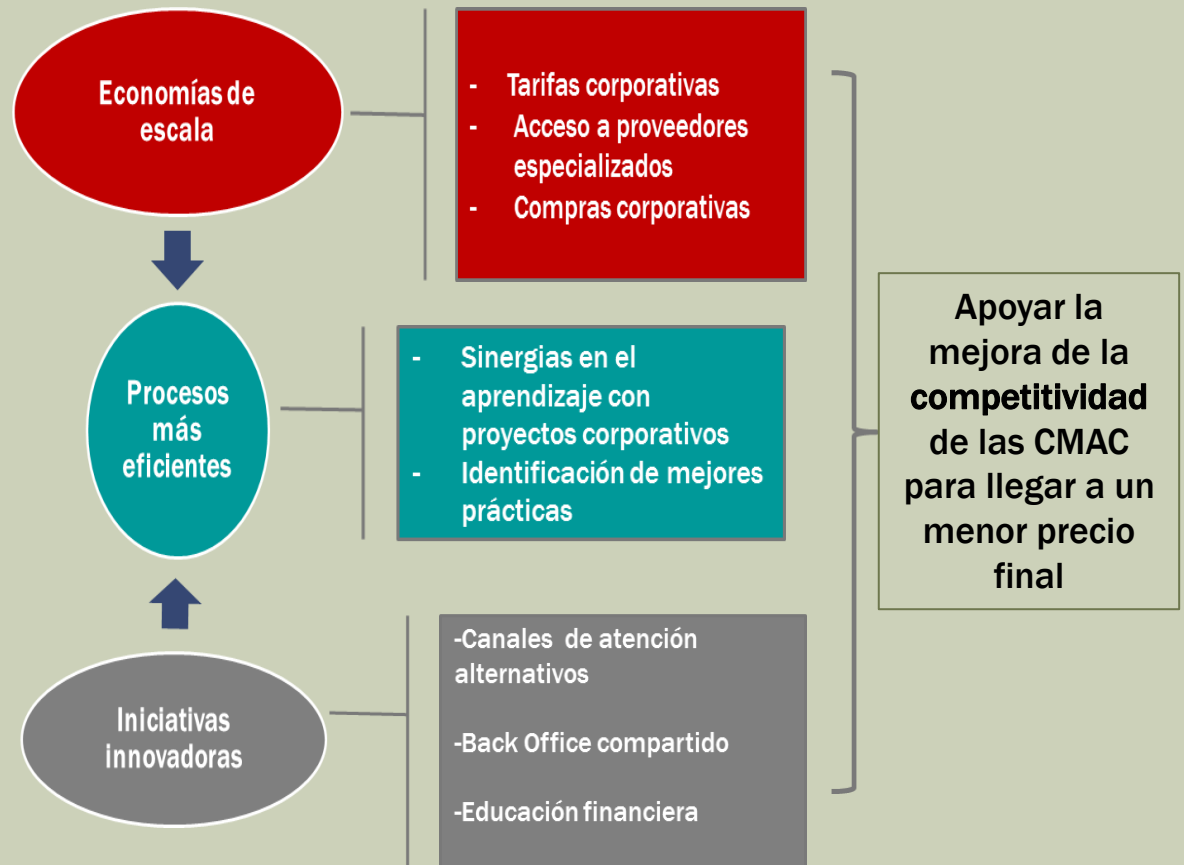
678
agencias

3.011 ATM

21.523
Agentes



LA FEPCMAC





CANALES DE ATENCION ALTERNATIVOS

Antecedentes

- Desde el año 2008 los canales han sido pensados específicamente hacia la atención en zonas rurales.
- Se espera que la atención 24/7 se va generalizar.
- Los servicios financieros vía celular serán masivos.
- La agencias tendrán otros roles: Negociar créditos especializados.



- Menores costos operativos para la CMAC y para el acceso a servicios financieros para el cliente (gratuitos).
- Ofrecer un mejor servicio y dar acceso a los servicios financieros.



CMAC MOVIL

Concepto General

Canal de atención vía teléfono móvil/Celular las 24 horas del día, con una **tecnología segura y amigable** (USSD) para los clientes de las Cajas Municipales. Ha demostrado la integración como clave de éxito para llegar a **un menor precio al cliente final**.





CMAC MOVIL

Cifras del servicio

- ✓ 85.000 transacciones mensuales
- ✓ 25.000 se realizan fuera del horario de agencia
- ✓ 147.000 afiliados a CMAC Mòvil (jun-16)
- ✓ 6 CMAC operan el servicio
- ✓ 73% de las operaciones son consultas de saldos
- ✓ 13% son recargas de celular de cualquier operador
- ✓ **51% afiliados hombres, 49% mujeres**



CMAC MOVIL

Cifras del servicio

- ✓ Monto prom. de transferencias US\$ 100
- ✓ Monto prom. de pago de créditos US\$ 500
- ✓ Monto prom. de recargas US\$ 1,5 cada 15 días

Impacto

Se han generado economías de escala, **sinergias en la curva de aprendizaje sobre la operatividad del canal**, realización de estudios de mercado especializados. El canal ingreso a producción en agosto 2013. Incluye el pago de servicios y afiliación en línea.



FASE I – CMAC MÓVIL

CMAC Móvil
CARTILLA DE CAPACITACIÓN DEL USUARIO



Bienvenido a
CMAC Móvil
***222#**

Lecciones aprendidas

- Alto impacto en reducción de costos CMAC y cliente.
- Esfuerzo constante de capacitación.
- Metas comerciales para los Funcionarios de las CMAC.
- Se probó un canal seguro y amigable que sirvió para los pasos siguientes, especialmente hacia el dinero electrónico.





FASE II – AGENTE MULTICAJA



Conoce todo lo que necesitas
para ofrecer el mejor servicio a
tus clientes



Concepto General

Promover la inclusión financiera en el Perú desde las zonas rurales a través de un **Cajero Corresponsal** denominado Agente Multicaja que utiliza la tecnología celular.

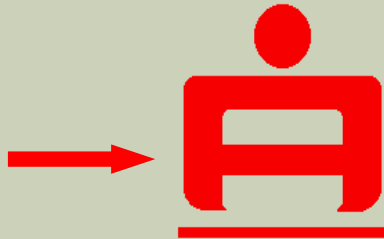
Se espera impulsar el microahorro como medio de inclusión financiera abriendo cuentas de ahorro básicas.



FASE II - AGENTE MULTICAJA



**Bodega acepta
afiliarse al
servicio**

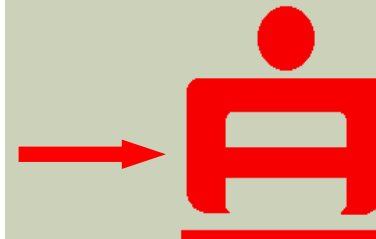


**La CMAC abre
una cuenta de
ahorros al
Agente Multicaja**

**El Agente Multicaja podrá atender
a más de una CMAC directamente,
especialmente en zonas rurales
con el mismo celular**



**El cliente solicita: abrir
una cuenta básica,
realizar un depósito,
un retiro o pagar un
crédito**



**A fin de mes
realiza un proceso
de conciliación y
se abonan las
comisiones al
Agente Multicaja**



FASE II – AGENTE MULTICAJA

Cifras del servicio



Punto de equilibrio: 7 cuentas por día por punto (1er año)

Agente Multicaja vs ventanilla: Costo 90% menos

Punto de equilibrio: 55 transacciones por mes por punto (1er año)

Agente Multicaja vs ventanilla: Costo 40% menos



Topes del canal

Depósitos: S/. 10 a S/. 500

Retiros: S/. 20 a S/. 500

Pago de créditos: Hasta S/. 1.500



FASE III – DINERO ELECTRÓNICO

Concepto General

- Es una **iniciativa de la industria** a favor de la inclusión financiera.
- Está en producción desde febrero 2016 como un **nuevo canal transaccional**, basado en el uso de teléfonos móviles.
- Apuesta por el desarrollo de todo el **ecosistema de pagos electrónicos**: incorporando nuevos actores, educando financieramente y generando capacidades financieras **para lograr luego la integración al sistema financiero tradicional.**



Fuente: Pagos Digitales del Perú



Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito



FASE III - BILLETERA ELECTRÓNICA

Cifras del servicio

- En Perú ya se tienen 21 entidades emisoras de DE.
- CMAC participantes a través de la FEPCMAC:
Arequipa, Ica, Maynas, Piura y Tacna
- CMAC participantes directas:
Cusco, Trujillo, Sullana, Huancayo (en implementación)
- Los emisores están en proceso de ejecución de campañas de afiliación.
- La transacción que más se realiza es el cash in (poner plata), y luego siguen las transferencias a terceros (mandar plata).

179.508
usuarios
activos

7.978
Agentes BIM
activos

Fuente: Pagos Digitales del Perú



EDUCACIÓN FINANCIERA

Portal único de educación financiera del Sistema CMAC que incluye:

Exámenes de conocimiento de ingreso y salida para cada segmento (**niños, jóvenes, adultos y adulto mayor**).

Se entrega un **Diploma** que certifica el conocimiento financiero básico. Este es otorgado por la FEPCMAC y por la Finzagruppe Sparkassenstiftung für internationale Kooperation.

El portal también incluye juegos de aprendizaje interactivos para niños y jóvenes.

Cada curso incorpora las **mejores prácticas de metodologías internacionales** en educación financiera (AFLATOUN y AFLATEEN).



El conocimiento financiero te ayuda a cumplir tus sueños

Las Cajas Municipales han desarrollado una fácil **capacitación en línea** para que aprendas cómo funciona el sistema financiero y conozcas todas las posibilidades que te ofrece según tu edad.

tu caja te cuenta

Descúbrelo en www.tucajatecuenta.com.pe





EDUCACIÓN FINANCIERA VIA SMS

Con el objetivo de explorar formas para promover un comportamiento ahorrador en los clientes de las CMAC se probó como piloto enviar mensajes de texto ocasionales a los clientes, en los cuales se les recordaba la importancia del ahorro.



La muestra incluye clientes con niveles bajos de ahorro y sin créditos vigentes.

18.695
clientes

11.554 grupo
control

RESULTADOS

40%
de los clientes hicieron
una transacción al mes.

Tipos de transacciones para el periodo Junio 2015 - Febrero 2016

TIPO DE TRANSACCIÓN	NÚMERO DE CLIENTES	PORCENTAJE	MONTO PROMEDIO (US\$)	NÚMERO DE TRANSACCIONES POR MES
Depósitos	16,481	54%	75.5	8
Retiros	17,399	57%	108.7	16



HACIA DONDE VAMOS

En el Perú se ha aprobado en Julio 2015 la **Estrategia Nacional de Inclusión Financiera** que busca:

Ejecutar Planes de Acción en 7 áreas de trabajo: Ahorro; Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables.

Para cada Plan se han identificado entidades primarias y secundarias y actividades generales y específicas a desarrollar incluyendo prioridad y cronograma respectivo.

La **FEPCMAC** participa en los Grupos de Trabajo de Pagos, Educación Financiera y Microseguros.



MUCHAS GRACIAS

www.fpcmac.org.pe

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito