



### RECUADRO 7 SERVICIOS DIGITALES DE PAGO COMO HERRAMIENTA DE AYUDA EN ÉPOCAS DE DESASTRES NATURALES

La ocurrencia de desastres producidos por la naturaleza o por el ser humano viene afectando diferentes zonas del planeta. Una respuesta humanitaria oportuna precisa de soluciones innovadoras que provean la ayuda necesaria en el menor tiempo posible. En este contexto, se observa que cada vez más, las agencias de ayuda humanitaria vienen implementando programas de ayuda basados en la entrega de dinero en efectivo. Esta realidad abre una enorme posibilidad para los servicios digitales de pago, porque las entregas de dinero son más eficientes cuando las transferencias se realizan a través de pagos electrónicos o digitales<sup>44</sup>.

La correcta elección de los medios de pago digitales para atender las emergencias dependerá del tipo de desastre producido, de los daños causados en las infraestructuras de pagos y del grado de avance que tiene el país en el uso de medios de pago digitales. Así lo muestran las experiencias de Sierra Leona, Afganistán, Chile, Bangladesh y Kenia, donde fue posible utilizar diferentes medios digitales ante diferentes tipos de emergencia, haciendo posible la identificación del beneficiario, la verificación de la entrega y el seguimiento de la ayuda:

- a. En **Sierra Leona**, durante la epidemia del ébola que afectó el país en 2014, el gobierno implementó un programa de ayuda a través de billeteras móviles; debido a que el virus se transmitía incluso por la manipulación del efectivo. Un factor que ayudó a la implementación de esta medida, fue que antes de la intervención, Sierra Leona tenía el 90% de acceso y cobertura de telefonía móvil y contaba con una amplia red nacional de agentes de telefonía.
- b. En **Afganistán**, a raíz del conflicto que vivió el país en 2014, se implementó un programa de ayuda alimentaria a través de la entrega de vales electrónicos, logrando ganar eficiencia y seguridad en la distribución de la ayuda, respecto a la entrega de vales impresos. Antes de la intervención, el país contaba con el 90% de penetración de telefonía móvil.
- c. En **Chile**, tras el terremoto de 2010, la Cruz Roja implementó la tarjeta de débito RED, con la cual las víctimas podían cubrir sus necesidades básicas e incluso pagar los gastos de la reparación de sus viviendas. El alto grado de aceptación de esta tarjeta fue posible debido a que la población estaba acostumbrada al uso de este tipo de medio de pago electrónico.
- d. En **Bangladesh**, con el fin de administrar las donaciones y la ayuda a zonas damnificadas, se implementó una plataforma *on-line* de ayuda que permitió que personas de todo el mundo pudieran llevar a cabo donaciones a través del teléfono celular. Esta solución permitió que más de 7,2 millones de personas que viven en el extranjero puedan realizar donaciones.

44 Jamie M. Zimmerman with Beth Porter and Ahmed Dermish (2016) *Digital Finance Services in post crisis contexts: improving response, building resilience*. UNCDF.

- e. En **Jordania**, que alberga más de 640 mil refugiados sirios, debido a los problemas en la distribución de efectivo para asistencia social y para evitar la suplantación de la identidad, se implementó una tecnología de escaneo de iris en 85 sucursales de bancos y 200 cajeros automáticos en todo el país.
- f. En **Kenia**, luego de la sequía de 2014, que afectó a 1,6 millones de personas, las autoridades aprovecharon el uso masivo de dinero electrónico (desarrollado por M-PESA) para realizar pagos de emergencia, logrando entregar a los 100 mil hogares más pobres una asistencia social periódica y además llegar a 272 mil hogares adicionales con pagos temporales de emergencia.

En el Perú, luego de los desastres que golpearon la costa norte en marzo y abril pasado, es necesario definir una estrategia de ayuda basada en pagos digitales. Para ello, es imprescindible construir infraestructura física (vías de comunicación y telecomunicaciones) y de pagos (accesibilidad, interoperabilidad y disponibilidad de efectivo), contar con regulación flexible para apoyar a la zona afectada (por ejemplo permitir que los comercios privados actúen como agentes bancarios), desarrollar plataformas digitales de identificación, digitalizar los programas de ayuda basados en efectivo y desarrollar las capacidades de las personas para utilizar medios de pago digitales. El objetivo es que el país esté preparado para actuar en todas las etapas de la emergencia: ayuda inmediata, rehabilitación y reconstrucción.

ETAPAS DE LAS EMERGENCIAS		
Etapa	Objetivo	Características
Ayuda	Atender de inmediato a las poblaciones más vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La transferencia de dinero es el servicio que más se necesita.</li> <li>- Evaluación realista de la posibilidad y practicidad del uso de medios de pago electrónicos.</li> </ul>
Rehabilitación	Restaurar la actividad de los mercados en las zonas afectadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los pagos digitales pueden proporcionar ingresos mínimos necesarios para mantener y restaurar niveles de actividad económica.</li> </ul>
Reconstrucción	Restauración/construcción de nueva y mejor infraestructura física y de telecomunicaciones. Implementación de la Estrategia de Prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor potencial de uso de los pagos digitales.</li> <li>- Es necesario tener construido un ecosistema de pagos digital.</li> </ul>

Fuente: UNCDF.

