

Innovaciones financieras en el contexto del COVID-19

JULIO TAMBINI* Y EDUARDO DÍAZ**

La pandemia del COVID-19 ha afectado muchos aspectos de la vida social y económica. Debido al aislamiento social y el cierre temporal de las actividades consideradas no esenciales, su impacto se refleja en la caída del PBI, los ingresos y el empleo, lo que pone en una situación difícil a gran cantidad de empresas y personas. Se presenta las innovaciones financieras recientes ofrecidas por bancos y *fintech* peruanas en este contexto, y se explica cómo el desarrollo de servicios financieros digitales puede permitir una mayor eficiencia en los programas de transferencias del gobierno a la población más vulnerable.



* Especialista Senior, Departamento de Análisis de Innovaciones Financieras y Regulación del BCRP
julio.tambini@bcrp.gob.pe



** Especialista, Departamento de Análisis de Innovaciones Financieras y Regulación del BCRP
eduardo.diaz@bcrp.gob.pe

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 ha afectado muchos aspectos de la vida social y económica. Su impacto, en un contexto marcado por el aislamiento social y el cierre temporal de las actividades consideradas no esenciales, se refleja en la caída del PBI, los ingresos y el empleo, poniendo en una situación difícil a gran cantidad de empresas y personas. Ante ello, el gobierno respondió con la implementación de programas de ayuda social para la población más vulnerable y la ejecución de programas destinados a la reactivación de la actividad económica y para asegurar la continuidad de la cadena de pagos de la economía nacional.

MARCO CONCEPTUAL

Rutkowski et al. (2020) explican cómo las transferencias del gobierno a personas (G2P - *government to persons*) son muy importantes como respuesta ante las graves consecuencias económicas y sociales del COVID-19. En los países donde los servicios financieros digitales están más desarrollados y hay una mayor adopción de estos servicios (banca móvil y banca por internet, billeteras electrónicas, pagos con códigos QR, etcétera), dichas transferencias se pueden realizar más rápido, eficientemente y a un menor costo.

El avance en servicios financieros digitales permite respaldar el desarrollo de la economía digital en rubros tales como *e-commerce*, telemedicina y clases a distancia; además, conlleva beneficios de largo plazo, como el respaldo a la inclusión financiera y la resiliencia de los secto-

res vulnerables ante choques económicos. En la medida en que la digitalización avance será importante construir fuertes salvaguardas institucionales, legales y técnicas para defender la protección de datos y la privacidad de las personas.

La tecnología puede ayudar a mitigar el impacto económico y social de la crisis del COVID-19. Citando los casos de Chile, Perú y Tailandia, los autores señalan que estos países tienen la ventaja de contar con sistemas para la identificación digital de los beneficiarios de los programas de ayuda y determinar su elegibilidad, lo que permitiría depositar el subsidio directamente en la cuenta bancaria que estos registran en una plataforma y ligado a su ID (documento de identidad). Al respecto, en un reciente discurso, Benoît Cœuré, jefe del Hub de Innovación del BIS, destacó el caso de la cuenta RUT¹ en Chile, la cual tiene cuentas bancarias relacionadas con el ID, lo que ha permitido el rápido pago de ayuda a 2 millones de chilenos en situación vulnerable.

Por su parte, el FMI reporta que las *fintech* vienen colaborando en la distribución por medios digitales de los pagos de estímulo frente al COVID-19.² Por ejemplo, 'Allpay' en el Reino Unido apoya a los *councils* (concejos provinciales) con la distribución de una tarjeta prepago que permite realizar compras *online*, compras con chip y PIN, retiros de cajero y dirigir el gasto.³ En Estados Unidos, las plataformas de pagos PayPal, Lendio y muchas otras participan en los programas de ayuda estatal, tanto para pequeñas empresas como para las personas más necesitadas.

INNOVACIONES FINANCIERAS Y EL COVID-19 EN PERÚ

En los últimos años, se han observado importantes avances en las innovaciones tecnológicas de las entidades del sistema financiero, en temas como la banca móvil y los pagos digitales (mediante el uso de billeteras electrónicas como Yape, Lukita, Tunki, Plin, etc.), que además ofrecen productos relacionados como *e-commerce*, seguros, entre otros, llegando a sectores más amplios de la población. Paralelamente, las *fintech* han desarrollado plataformas, aplicaciones y APIs⁴ expandiendo la oferta de servicios financieros con innovaciones en diversos segmentos del mercado, tales como préstamos, cambio de monedas, pagos, entre otros, generándose un ecosistema *bancos-fintech* en el que dichas entidades interac-



En este ámbito, las **aplicaciones digitales** permiten a la población acceder a los diversos bienes y servicios y sobrellevar las restricciones que impone la cuarentena.



¹ La cuenta RUT es una cuenta a la vista asociada al número de Rol Único Tributario (RUT) que incluye una tarjeta de débito, no tiene costo de mantenimiento ni apertura y puede utilizarse tanto en Chile como en el extranjero para realizar transacciones financieras. El número de la cuenta RUT corresponde al número del documento de identificación (ID) del cliente sin dígito verificador.

² En "Fintech Update", del 5 de mayo de 2020.

³ La tarjeta permite que se pueda bloquear el consumo de licor y tabaco mediante códigos de los negocios de ventas.

⁴ Una API (del inglés application programming interface) es un conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos que permiten a diferentes aplicaciones comunicarse e interactuar entre sí, esto si se realiza de una manera controlada y sin interrupciones.

CUADRO 1 Principales innovaciones financieras

Banco de la Nación (BN)	Para la entrega del segundo bono 'Yo me quedo en casa' de S/ 380, el BN habilitó la opción de cobro por medio del celular: sus clientes recibieron el depósito en sus cuentas, mientras que los no clientes tuvieron la opción de registrarse en la billetera virtual Tunki (Interbank) o de llenar un formulario digital que, luego de la verificación, les genera una clave para retirar efectivo de los cajeros Global Net y Multired.
BCP	Indicó que próximamente lanzará una billetera móvil que permitirá realizar pagos sin contacto utilizando el celular, lo cual será especialmente útil en el contexto de la pandemia. Esta funcionalidad ya la ofrece otro banco.
BBVA	Lanzó la apertura de cuentas 100% digital usando la fotografía del DNI y la biometría facial mediante la cámara de celulares Android. Esta cuenta no cobra comisiones por apertura y uso, y permite retirar efectivo sin tarjeta física por medio de la solución 'Efectivo Móvil' de su aplicativo móvil. Pasó de abrir a través de canales digitales 11 mil cuentas al mes en el periodo precuarentena a 140 mil cuentas a fines de mayo. Asimismo, han aumentado el número de transferencias (1,38 millones en marzo, 1,31 millones en abril, y 1,92 millones en mayo) y los montos totales transferidos (S/ 573 millones en marzo, S/ 521 millones en abril y S/ 714 millones en mayo).
Scotiabank	El 55% de nuevas cuentas se abre por intermedio de canales digitales (10% en el periodo pre cuarentena).
BanBif	Lanzó una cuenta de ahorro 100% digital con tasas promocionales en soles y dólares para cuentas abiertas en mayo de 2020. Estas cuentas conservarán las tasas fijadas hasta mayo de 2021. La apertura de la cuenta se realiza desde la web del banco y se activa en su <i>app</i> por medio de un lector biométrico utilizando el celular.
Mibanco	Viene acelerando su proceso de digitalización. En particular: i) están potenciando la aplicación digital que permite a sus asesores interactuar y tomar una decisión en campo para otorgar créditos, de modo que esta labor pueda realizarse por medios virtuales; y ii) a través de 'Reactiva Tu Negocio' están apoyando en la digitalización de sus clientes por medio de Culqi (para el servicio de POS y botón para pagos) y Yape (para complementar la modalidad de pagos de Culqi con el uso de un código QR). Esperan afiliar a 10 mil empresas para el uso de estas soluciones en los primeros 45 días.
Banco de Comercio	Permite mediante su canal web abrir cuentas de ahorro digitales sin costo en las cuentas Ahorro Tradicional y Ahorro AFP. Posteriormente, sumarán otros productos como depósito a plazo, cuenta sueldo, entre otros.
Financiera Efectiva	Lanzó i) solicitud de 'Préstamo Efectivo' de manera 100% digital, donde la autenticación del cliente se realiza mediante la biometría facial; ii) evaluación y aprobación online de créditos hipotecarios Mivivienda; iii) compras al crédito de electrodomésticos y motos en la plataforma de <i>e-commerce</i> de Tiendas EFE y La Curacao; iv) solicitud del cronograma de pagos mediante su <i>chatbot</i> María; y v) servicio remoto digital con ejecutivos que atienden consultas y requerimientos de sus inversionistas.
BVL	Para mantener la continuidad operativa y transar títulos valores electrónicamente, realizó alianzas con <i>fintech</i> de financiamiento y de <i>factoring</i> . De este modo, los títulos valores, facturas, pagarés y letras de cambio se negocian de manera electrónica y la firma de contratos es digital.
Rímac Seguros	Cuenta con diversas soluciones digitales como la venta de seguros vehiculares, reembolsos de salud, uso de <i>chatbots</i> y la migración de operaciones a su <i>call center</i> o página web. Asimismo, planean realizar <i>delivery</i> de sus productos e implementar nuevas soluciones para sus usuarios.
BIM	Fue utilizada por la Municipalidad de Lima para entregar un bono a los trabajadores independientes registrados en la comuna en el marco del programa Bono Perú Unido.
Varias <i>fintech</i>	HolaAndy de Latin Fintech indicó que más de la mitad de sus usuarios reprogramaron sus créditos. Adela.pe y Pres-tamype ambas de P2P Finance Consulting indicaron que alrededor del 50% de su cartera de clientes prorrogaron sus cuotas de marzo o abril por uno o dos meses. Solven indicó que se han reprogramado deudas con periodo de gracia de 90 días. Innova Funding y Alianza Cacao Perú firmaron una alianza con el propósito de llevar financiamiento por medio de facturas comerciales a las zonas de desarrollo alternativo de la selva peruana, en el marco del Programa Rural Fintech Challenge. Próximamente, se replicará este proceso con la Alianza del Café. Afluente indicó que ha restringido un poco el crédito a independientes por ser uno de los segmentos más riesgosos, como medida para proteger a sus inversionistas. Culqi lanzó su solución "Culqi Express" la cual permite vender con links de pago que pueden ser compartidos por WhatsApp u otra red social. En alianza con Mibanco viene impulsando el uso de 'Culqi POS' y 'Culqi Express' para las MYPES. Wally POS lanzó la campaña "¡Juntos salimos adelante!" por la cual ofrece descuentos y financiamientos del BCP y Mibanco a las empresas de <i>e-commerce</i> , así como apoyo en la construcción de sus propios sitios web en 24 horas y viene integrando soluciones de pagos provistas por Culqi.

FUENTE: DIARIO GESTIÓN Y EL COMERCIO, REVISTAS GANAMÁS Y MÁS FINANZAS.

túan entre sí de diversas formas. Los bancos han desarrollado laboratorios propios de innovación; en otros casos tercerizan servicios con las *fintech*, realizan alianzas con ellas o las absorben.

Ante la rápida propagación del COVID-19 en el país, se decretó el estado de emergencia nacional y se promovió la permanencia en casa (aislamiento social) y mantención solo las actividades

económicas esenciales. En este ámbito, las aplicaciones digitales permiten a la población acceder a los diversos bienes y servicios y sobrellevar las restricciones que impone la cuarentena. Esta viene afectando la realización de operaciones presenciales en el sistema financiero. Ante ello, algunas entidades bancarias han habilitado la apertura de cuentas a través de medios digitales y otras han desarrollado alianzas con *fintech* para expandir su oferta de productos. En el mercado de valores, la BVL viene realizando alianzas con *fintech* para mantener su continuidad operativa y transar valores electrónicamente. De otro lado, se ha impulsado el uso del dinero electrónico y se ha habilitado transferencias inmediatas gratuitas para personas naturales por parte de diversos bancos.⁵

Por su parte, las *fintech* han continuado operando a pesar de observarse un menor volumen de transacciones de sus clientes. En la coyuntura del COVID-19, algunas *fintech* de financiamiento han reprogramado el plazo de pago de los créditos adeudados por sus clientes, tal

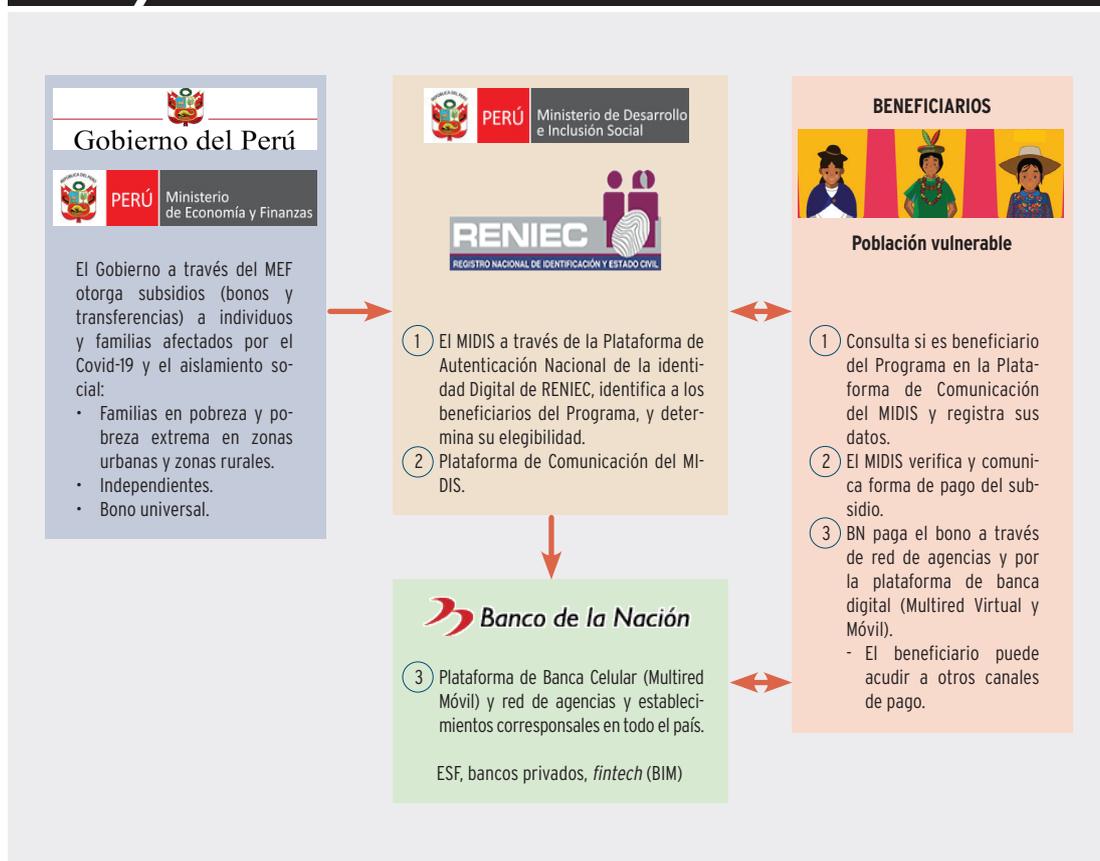
como lo hicieron diversas entidades del sistema financiero y, en algunos casos, han aprovechado el contexto para lanzar nuevas soluciones (ver Cuadro 1).

COVID-19, LOS PROGRAMAS DE AYUDA DEL GOBIERNO Y LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES - EL CASO PERUANO

En Perú, ante la pandemia del COVID-19 que exigía el aislamiento social obligatorio y el cierre temporal de muchas empresas, el gobierno respondió con programas de protección social para la población más vulnerable, entre otras medidas. Estos programas se han dado por medio de subsidios o transferencias directas de dinero a gran escala, conocidos como pagos del gobierno a personas o G2P.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) ha desarrollado una plataforma de identidad digital, mientras que el Banco de la Nación (BN) cuenta con una plataforma de pagos digitales, así como una red importante

GRÁFICO 1 ■ Esquema de pagos G2P en los programas de ayuda social



NOTA: G2P: GOBIERNO A PERSONAS; ESF: ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO; BIM: BILLETAS MÓVILES.

FUENTE: DECRETOS DE URGENCIA 042-2020 Y 056-2020, EL COMERCIO Y PÁGINAS WEB DE ENTIDADES PÚBLICAS.

⁵ Durante los meses de abril y mayo, se habilitaron dichas transferencias gratuitas de hasta S/1 mil o US\$ 290 a nivel nacional entre el BCP, Banco Fallabella, Crediscotia, Caja Arequipa, Caja Piura y Caja Sullana. Cabe señalar que Interbank y Scotiabank (para las cuentas sueldo, free y kids) también ofrecen este servicio de manera gratuita.

de agentes corresponsales. Esta infraestructura tecnológica debería permitir que las transferencias del gobierno lleguen rápidamente a vastos sectores de la sociedad. Sin embargo, el uso de medios digitales en la población no es masivo, por ello se observa largas colas en las oficinas del BN para el retiro de los fondos. La falta de acceso a internet y de dispositivos electrónicos de las personas que residen tanto en las zonas urbanas periféricas como en zonas rurales pobres las deja excluidas de recibir el apoyo estatal a través de medios digitales.

El pago de los subsidios monetarios aprobados por el Estado se hace principalmente por intermedio del BN y también mediante entidades financieras privadas y empresas emisoras de dinero electrónico (Decreto Supremo 056-2020). Cabe mencionar que el presidente y los ministros han emitido diversas declaraciones en el sentido de favorecer el pago por medios digitales, pero esto es más una buena intención que una realidad.⁶

En el Gráfico 1 se ilustra el rol fundamental de la infraestructura tecnológica (plataformas virtuales) para cumplir eficientemente con los objetivos de los programas de ayuda social del gobierno. Cabe resaltar que si bien los pagos de apoyo estatal por medios digitales sería lo ideal, actualmente no se está llevando a cabo por estos medios o su participación es pequeña.

Si bien gran parte de la ayuda se canaliza por intermedio de la red de agencias bancarias y agentes corresponsales del BN, así como de agencias bancarias privadas designadas, la crisis actual representa una oportunidad para impulsar el desarrollo de los servicios financieros digitales y su mayor adopción por parte de la población a través de la educación y comunicación adecuada. Este desarrollo permitiría realizar las transferencias del gobierno de manera más eficiente, segura, económica y rápida, como lo requiere una situación de emergencia social.

Además, con el objetivo de llegar a las poblaciones más alejadas del territorio nacional de manera rápida y al menor costo posible, se podría fomentar que los beneficiarios de los programas de ayuda social puedan abrir cuentas bancarias o billeteras electrónicas en sus celulares, con lo cual el abono se realizaría de manera virtual, sin necesidad de acudir a una agencia bancaria o lugar público, evitándose así el contacto físico y previniendo el contagio.

Más aun, se podría permitir que las *fintech* de pago puedan realizar las transferencias por medio de billeteras electrónicas y/o permitir que los operadores de redes telefónicas obtengan licencias para realizar los pagos, tal como sugiere Rutkowsky et al., adoptando las medidas regulatorias necesarias para garantizar la seguridad de estas operaciones.

COMENTARIOS FINALES

Las entidades financieras y *fintech* han respondido proactivamente ante las dificultades que ha traído consigo la pandemia del COVID-19. En Perú ya existía un ecosistema bancos-*fintech* en desarrollo que continúa madurando frente a los desafíos planteados por la pandemia. En este contexto, los bancos, aseguradoras y *fintech* han continuado expandiendo su oferta de productos y servicios digitales, de tal modo que actualmente se pueda abrir una cuenta de ahorros, comprar un seguro, realizar inversiones y pedir un préstamo usando plataformas de internet o a través de *apps* desde un *smartphone*.

Los avances en la infraestructura tecnológica y de servicios financieros digitales en Perú en los últimos años deberían permitir dar una mayor eficiencia y alcance a los programas de ayuda social. Sin embargo, limitaciones por el lado de la conectividad a internet, falta de equipos electrónicos (*smartphone*, *laptop*, etc.) y escasa educación financiera y tecnológica, impiden que dicha infraestructura financiera digital sea utilizada a cabalidad.

REFERENCIAS

- **Benoît Cœuré. (2020).** "Learning the value of resilience and technology: the global financial system after Covid-19", webinar Reinventing Bretton Woods Committee - Chamber of Digital Commerce on "The World Economy Transformed".
- **Cepal. (2020).** "Las oportunidades de Digitalización en América Latina frente al COVID-19", abril 2020.
- **EY Perú. (2020).** "Fintech en el Perú: oportunidades emergentes durante el COVID-19".
- **FMI. "Fintech Update"**, Monetary and Capital Markets Department.
- **Rutkowsky, M., A. García, G. Bull, B. Guermazi y C. Grown, (2020).** "Responding to crisis with digital payments for social protection: Short-term measures with long-term benefits", 31/03/20. En *World Bank Blogs*.
- **Semana Económica. (2020).** "Comercio electrónico: lecciones del Covid-19".

⁶ En este sentido, para el pago del segundo bono de S/ 360 para la población urbana en pobreza y pobreza extrema (2,7 millones de hogares), la ministra Ariela Luna, titular del MIDIS, ha declarado que se usará la banca digital, billetera electrónica, abono en cuenta y giros bancarios, coordinando con la banca privada y banca estatal. Estos mecanismos se utilizarán también para el pago del bono familiar universal, mientras que para el pago del bono rural se coordinará además con las cajas municipales y cajas rurales.