

Fuente: Banco Nación



Innovación para la inclusión financiera: Desarrollo e innovación en App BNA +

Banco de la Nación Argentina (BNA),
Argentina



INNOVACIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA: DESARROLLO E INNOVACIÓN EN APP BNA+

BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA (BNA), ARGENTINA

ABSTRACT

In response to the preventive and compulsory social isolation imposed as a result of the COVID-19 pandemic, the BNA, on August 27, 2020, publicly launched its BNA+ app. This application makes it possible to open an account remotely and 100% virtually for frequent transactions like payments, transfers and adding credit to fare cards, etc. It can also be used for ordering other financial products online, like fixed-term services, loans, opening accounts, obtaining a place in a queue in branch offices, etc. During the pandemic, the app made it possible to deposit Income transfers established by government policy in the framework of COVID-19, enabling beneficiaries to receive assistance. In March 2022 it surpassed its targeted figure of 5 million registered users and currently averages 18 million transactions per day. Over 50% of the users are below the age of 35 and almost 75% are younger than 45. The female population is in the majority, accounting for 58% of the total users.



RESUMO

Em resposta ao isolamento social preventivo e obrigatório imposto como resultado da pandemia da COVID-19, o BNA, em 27 de agosto de 2020, lançou publicamente seu aplicativo BNA+. Este aplicativo permite abrir uma conta remotamente e 100% virtualmente para transações freqüentes como pagamentos, transferências e adição de crédito a cartões de tarifa etc. Também pode ser utilizado para encomendar outros produtos financeiros on-line, como serviços a prazo fixo, empréstimos, abertura de contas, obtenção de lugar em fila de espera em filiais etc. Durante a pandemia, o aplicativo tornou possível depositar as transferências de renda estabelecidas pela política governamental no âmbito da COVID-19, permitindo que os beneficiários recebam assistência. Em março de 2022, ultrapassou a meta de 5 milhões de usuários cadastrados e, atualmente, tem uma média de 18 milhões de transações por dia. Mais de 50% dos usuários têm menos de 35 anos de idade e quase 75% têm menos de 45. A população feminina é a maioria, representando 58% do total de usuários.



RESUMEN

En respuesta al aislamiento social preventivo y obligatorio impuesto como consecuencia de la pandemia del COVID-19, el BNA, el 27 de agosto de 2020, lanzó públicamente su app BNA+. Esta aplicación permite abrir una cuenta a distancia y de forma 100% virtual para realizar transacciones frecuentes como pagos, transferencias y añadir crédito a las tarjetas de transporte, etc. También puede utilizarse para solicitar otros productos financieros en línea, como servicios de plazo fijo, préstamos, apertura de cuentas, obtención de una plaza en la cola de las sucursales, etc. Durante la pandemia, la app permitió depositar las transferencias de ingresos establecidas por la política gubernamental en el marco del COVID-19, permitiendo a los beneficiarios recibir ayuda. En marzo de 2022 superó su objetivo de 5 millones de usuarios registrados y actualmente realiza una media de 18 millones de transacciones al día. Más del 50% de los usuarios son menores de 35 años y casi el 75% son menores de 45 años. La población femenina es mayoritaria, representando el 58% del total de usuarios.



1.

ACERCA DEL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA

El Banco de la Nación Argentina fue fundado en 1891 por iniciativa del presidente Carlos Pellegrini, como un medio para resolver los embates de una devastadora crisis económica que afectaba, en especial, al sistema bancario existente en ese momento. Desde su creación, el Banco de la Nación Argentina contribuye al desarrollo de los sectores productivos del país, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.

De capital enteramente estatal, en pocos años abarcó en su giro a toda la geografía nacional y se convirtió en el mayor banco comercial argentino. Tuvo una actitud descollante en la asistencia al sector rural, a tal punto que contribuyó decisivamente a que la República Argentina se convirtiera en una potencia mundial en el segmento de los agronegocios. El Banco Nación cumple el papel estratégico de atender de manera prioritaria las necesidades de financiamiento de las Pymes y los sectores más dinámicos, lo que se agrega a su tradicional acción a favor del desarrollo del campo, la industria, las economías regionales y el comercio exterior. También apuesta a fortalecer la inclusión financiera y la banca personalizada en todos sus segmentos de productos y servicios y a desarrollar la banca electrónica.



Fuente: Banco Nación

Es su prioridad la atención a las pequeñas y medianas empresas, como así también asistir a las economías regionales y a todas las personas, inclusive en las localidades de menor relevancia económica y alejadas de los grandes centros urbanos. Promueve y apoya el comercio con el exterior, y especialmente, estimula las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina otorgando financiamiento y garantías a la actividad de nuestras empresas exportadoras. Pone a disposición de las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo. También orienta su actividad a las personas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda y productos interrelacionados.

Asimismo, promueve el acceso a productos financieros acordes a las necesidades y realidades de todos los segmentos sociales del país, y busca instrumentar estrategias que conlleven al desarrollo a partir del trabajo articulado y conjunto con organismos públicos y privados, donde cada uno participe con sus especialidades, que permita formalizar actividades productivas y el acceso a productos financieros acordes.

El Banco de la Nación Argentina cuenta con 641 sucursales, 59 anexos operativos, 3 agencias móviles, 31 puestos de promoción, 5 dependencias en empresas clientes, y 16 sucursales electrónicas, lo que hace un total de 755 puntos de atención distribuidas a lo largo y a lo ancho de la geografía argentina. Siguiendo con su política de asistencia crediticia federalista, constituyendo por ello la entidad con mayor presencia en términos territoriales en las provincias y regiones económicas del país. Además, cuenta con 12 sucursales en el exterior y 1 oficina de representación: Pekín (China). Por otro lado, cuenta con 2,793 cajeros automáticos y 600 terminales de autoservicio. El BNA cuenta con 17.403 empleados en el ámbito nacional y 182 empleados en el exterior.



2.

INTRODUCCIÓN

Por el año 2018 tanto en Europa como en Estados Unidos las billeteras electrónicas de fintechs, bancos y empresas tecnológicas (Samsung Pay, Apple Pay y Google Pay) iban ganando relevancia en cuanto a cantidad de personas usuarias y volúmenes transados. En la región LATAM y en Argentina Mercado Pago era la billetera virtual con más penetración en el mercado y con otras billeteras como Davipay en Colombia, Fpay de Falabella en Chile (pero como billetera cerrada al inicio), BIMO y Tigo en Paraguay, Bolivia, Guatemala y Honduras, la cantidad de usuarios y transacciones fue creciendo año tras año. El Banco de la Nación Argentina es el banco con mayor cantidad de sucursales y con una oferta de canales electrónicos transaccionales muy completa para individuos (ATM's, Home Banking y Mobile Banking y Call Center), como para empresas (Nación Empresa 24 e Interbanking).

En ese momento, en el banco se comprendió la necesidad de pensar una solución más simple y rápida para que nuestros clientes y no clientes pudieran enrolarse en forma digital y poder realizar pagos, cobros, transferencias y pagos de servicios desde una App totalmente nueva y con un concepto más moderno. Este desarrollo anticipado, nos permitió ofrecer una respuesta en el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional, permitiendo a través de la App BNA+ la apertura de cuenta de forma remota y 100% virtual, como así también la solicitud en línea de otros productos financieros. Asimismo, permitió la bancarización de diversas Políticas de Transferencia de Ingresos establecidas por el Gobierno en el marco del Covid-19, dando la posibilidad a las personas beneficiarias de percibir la ayuda a través de BNA+.

BNA+ se lanzó el 27 de agosto de 2020 en un evento público y desde la fecha hasta marzo de 2022 cuenta con más de 5 millones de personas usuarias que se han descargado y utilizan la App BNA+.



3.

OBJETIVOS

Crear una Billetera Virtual al inicio, y luego una Plataforma Virtual a través de una App donde los clientes del banco pudieran, de una manera simple e inteligente, transformar la forma en que realizaban sus pagos y manejaban su vida financiera. También el banco se enfrentaba a algunos desafíos que estaban en la mente de sus clientes, entre ellos:

- El efectivo es más sencillo y rápido de utilizar que los medios de pago electrónicos.
- Barreras muy altas para realizar operaciones electrónicas: muchas claves, relevancia del canal ATM.
- No creían que fuera posible gestionar de manera simple los medios de pago desde una única aplicación.

Sumado a lo anteriormente expuesto, una parte importante de los procesos del banco tenían un componente presencial muy arraigado y, por consecuencia, los usuarios se veían obligados a concurrir a cualquiera de los canales físicos, incluso para enrolarse en los canales digitales. Esto generaba dificultades a las personas que residían a grandes distancias de los puntos de acceso, teniendo que afrontar costos de traslado y el tiempo que esto insumía, sumado a largas esperas que se producían en los centros de atención. Esta realidad se presentaba como una barrera para muchas personas que no accedían al sistema financiero. En línea con lo mencionado, el objetivo principal era presentar una solución enteramente digital a todos los puntos mencionados y mantenerla en evolución constante para acompañar las necesidades y demandas que fueran surgiendo.



4.

PRODUCTO ALINEADO CON EL MANDATO SOCIAL Y OBJETIVOS DEL BANCO

Uno de los objetivos centrales del Banco Nación es democratizar el acceso al sistema financiero y facilitar su ingreso a todas las personas, a través de acciones y propuestas de inclusión y educación financiera. En este marco, trabajamos en línea con la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), relanzada por el Gobierno Nacional a fines de 2020, orientando nuestro accionar en “promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros, a fin de contribuir al desarrollo social, el crecimiento económico y la disminución de la vulnerabilidad de individuos y empresas, a través de la inclusión y la educación financiera” (ENIF, 2020).

El mayor desafío que asumió el banco es el de potenciar el uso de los servicios financieros desde una perspectiva integral, federal y sostenible, promoviendo su acceso a todas las personas, con el objetivo de reducir las brechas sociales, territoriales y de género actualmente vigentes, en sintonía con los Objetivos Generales de la ENIF. Alineó su ámbito de acción a la ENIF para poner especial foco en los sectores sociales vulnerables, como los grupos de bajos ingresos, las personas desocupadas, personas emprendedoras de la economía popular, personas mayores, mujeres y colectivo LGBTBI+.

De esta manera, además de la extensa cantidad de Puntos de Acceso que presenta BNA en todo el territorio nacional, profundiza el acceso a través del desarrollo de la App BNA+, considerando la extensa penetración que tienen los teléfonos celulares en el territorio y la facilidad que brinda su uso, reduciendo importantes costos para las personas usuarias. BNA+ es una herramienta fundamental de inclusión financiera que posibilita el acceso al sistema financiero a todas las personas, desde cualquier punto del país.



En este sentido es de destacar que, desde su lanzamiento, en BNA+ se abrieron más de 150 mil cuentas para individuos que no eran clientes del Banco, siendo un gran porcentaje de los mismos personas que no estaban bancarizadas de ninguna manera, incluyéndolos de esta forma al sistema financiero.

5.

PROPUESTA INNOVADORA

Desde su concepción, una de las premisas del proyecto era que, tenía que estar en constante evolución, adaptándose día a día a las necesidades, tanto preexistentes como las que fueran surgiendo, para estar a la altura de las expectativas de los usuarios, muchas veces, incluso adelantándose a dichas necesidades.

Teniendo eso en cuenta, se comentan algunas de estas evoluciones:

5.1 Relanzamiento de BNA+, con nuevas funcionalidades, mejor accesibilidad y más beneficios

En octubre de 2021 BNA+ ya había superado los 2 millones de usuarios y aún contaba con un plan de incorporación de funcionalidades muy ambicioso. Bajo esta situación, y con la premisa de mantener la experiencia de los usuarios que la habían colocado como una de las plataformas financieras de mayor aceptación, se proyectó su relanzamiento agrupando las operaciones actuales, y las nuevas, en dos grupos principales:

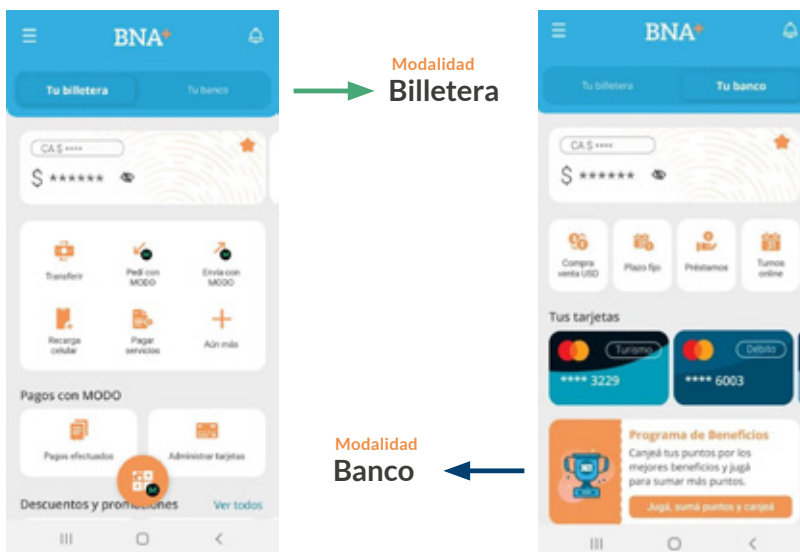
Bajo la consigna, "BNA+, todo es más fácil", la nueva aplicación pasó a ofrecer dos modos de operar:



1. **Tu Billetera:** esta sección se pensó para resolver las transacciones más frecuentes, como pagos a través de un código QR, transferencias, recarga de celular y tarjeta de transporte, pago de impuestos y servicios, etc.
2. **Tu Banco:** en esta sección se agruparon las operaciones bancarias más tradicionales: plazos fijos, préstamos, apertura de cuentas, gestión de turnos en Sucursal, etc.

Figura N°1

Modalidades de Operar





BNA+ continuaron con la posibilidad de operar dentro de una interfaz que ya les resultaba amigable y conocida (TU BILLETERA), y los usuarios más avanzados tuvieron la posibilidad de elegir en que sección se inicia la aplicación (TU BANCO o TU BILLETERA).

Este rediseño logró que la aplicación pueda seguir mejorando sus servicios y funcionalidades sin derivar en una interfaz o diseño sobrecargado, y ajustada a las necesidades de cada perfil de cliente.

De esta manera, las personas que habían realizado su primera experiencia financiera a partir de Fe de vida tuvieron una solución a su alcance.

5.2 Fe de vida

En Argentina, aquellas personas que sean acreedoras de una Jubilación o Pensión deben realizar, mes a mes, el trámite para obtener el certificado de Fe de vida.

Dado lo delicado del segmento involucrado, ya que en muchos casos se trata de personas de edad avanzada o con alguna discapacidad, lo que le dificulta realizar cualquier tipo de trámites en forma presencial, surgió la necesidad de dar una solución rápida, ágil y sencilla en un entorno 100% amigable y digital.

La generación de dicho certificado fue implementada en BNA+, con la misma dificultad que puede representar tomarse una “selfie”, ya que solo se le pide al usuario, luego de confirmar sus datos, que encuadre su rostro en un sector de la pantalla, utilizando la cámara frontal.

Además, para aquellas personas que no puedan resolver lo anterior sin ayuda, también se implementó la posibilidad de generar este certificado, con los mismos pasos antes mencionados, desde la aplicación de un tercero.

5.3 Un grupo de “expert@s” para acercar BNA+ a cada lugar del país.

La generación de las/los “Expert@s BNA+”:

Como parte fundamental de la estrategia para difundir y promocionar el servicio de BNA+ en cada lugar donde el banco tiene presencia, así como para captar las



experiencias y nuevas necesidades de los usuarios, se capacitaron más de 600 agentes de las distintas sucursales en el marco de un programa denominado “Expert@s BNA+”.

Dentro de las principales funciones de este equipo están:

Comerciales

- Captación de nuevos comercios.
- Contribuir con la activación de la mayor cantidad de comercios.
- Atención integral de las demandas originadas por los clientes/usuarios.
- Compartir información, conocimiento y experiencia con el propósito de que todas las personas seamos Expert@s BNA+.
- Comercializar productos y servicios destinados a comercios.

Administrativas

- Mantener actualizada la información de los comercios en la herramienta que se determinó para tal efecto.
- Identificar con kits/calcos a los comercios adheridos.
- Brindar capacitación a todos los involucrados en la operatoria.
- Confección de reportes. Grado de avance en las gestiones realizadas.
- Efectuar un monitoreo periódico de los comercios habilitados para conocer el funcionamiento, resolver consultas, etc.

Capacitación continua

Desde su creación se celebraron diferentes encuentros y capacitaciones con la totalidad de Expert@s BNA+. Estos encuentros se instrumentan a través del Aula



Virtual del Instituto de Capacitación del Banco (ICMA) donde no solo se comunican las novedades del servicio de cara a los usuarios finales sino también se tratan temas relacionados a medios de pago en comercios, acciones comerciales, etc.

Campaña “Sumá con BNA+”

Durante el año 2021 se llevó adelante la campaña "Sumá con BNA+" con el objetivo focalizado en la activación de Comercios. Los Expert@s realizaron la gestión de visita a los comercios y los guiaron en el proceso de activación de Terminales para poder recibir pagos por medio de código QR de la billetera BNA+. En tal sentido, los/as Expert@s BNA+ brindaron acompañamiento activo a fin de evacuar consultas, inquietudes y/o impedimentos que pudieran surgir en el proceso de adhesión y/o activación de comercios.

A fin de dotar a la campaña de una imagen propia se diseñaron a través del área de marketing elementos identificatorios (camisa, gorra, pin, etc.) para las personas Expert@s BNA+.

Además, se diseñó un Programa de Incentivos cuya finalidad fue premiar y potenciar las activaciones de terminales nuevas adheridas a la APP BNA+, así como también la adhesión de nuevos comercios a través del Alta de "Paquete Cuenta Comercio".

6.

ANTECEDENTES

En el marco de fomento de la actividad financiera a lo largo y ancho del país, los desarrollos digitales como nuevas herramientas financieras dan acceso a oportunidades a una enorme población históricamente desatendida. Sin duda, el canal de acceso protagónico en esta transformación está siendo el teléfono celular. El pago por teléfono móvil está ganando una amplia aceptación a nivel global. Esta transformación en los servicios y proveedores financieros trae aparejada una



oportunidad para el comercio electrónico mediante la inclusión digital y financiera de la población.

Por otro lado, los pagos instantáneos han experimentado una importante aceptación por parte del usuario final en varios países y pueden sustituir a una parte importante de los pagos en efectivo, los pagos tradicionales con tarjeta y las transferencias electrónicas de fondos estándar, porque pueden iniciarse bajo diferentes formatos y tecnologías (códigos QR, enlace o botón de pago, etc.). Con el inicio pandemia y el nuevo escenario global que se presentó a raíz de esta, quedó aún más en evidencia la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el aislamiento y facilitar el funcionamiento del sistema económico, explicado en buena medida por el uso de aplicaciones móviles y sistemas de información soportados en tecnologías digitales.

7.

PRESENCIA DE SOCIOS ESTRATÉGICOS

Una vez definido el rumbo que la aplicación debía tomar, y las necesidades a las que debería dar respuesta en su versión de MVP (Minimum Viable Product), se inició un proyecto de desarrollo con **RED LINK** y uno de sus partners más importantes en soluciones Mobile, la empresa **VERITRAN**.

Las tareas se iniciaron a mediados del 2019 y ya, en agosto del 2020, la aplicación se puso a disposición de todas las personas en pleno transcurso de la ASPO. Posteriormente, a partir del nacimiento de la firma **PLAY DIGITAL**, creada por un grupo de los más importantes bancos públicos y privados del país donde Banco Nación tiene una participación trascendente, BNA+ se sumó al servicio de los pagos digitales **MODO**. La plataforma **MODO** expandió las posibilidades de pagos QR, apoyándose en un sistema colectivo de adquirencia de todos los



bancos participantes, a través de las terminales de pagos presenciales de **PRISMA (LAPOS)** y **FISERV (POSNET)**.

En ese sentido, todas las aplicaciones que instrumentaron MODO como proveedor de servicio de pagos digitales, tenían la posibilidad de procesar transacciones a partir de la lectura de QR de terminales POSNET o LAPOS independientemente que la entidad financiera brinde la posibilidad de compra al comercio. Además, se desarrolló una nueva modalidad de envío de dinero, ya no dependiendo de conocer al CBU/ALIAS de la cuenta destinataria, sino solamente con tener agendado el número telefónico del destinatario en los contactos del propio dispositivo del usuario.

8.

BENEFICIOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Beneficios de la billetera BNA+ para los titulares de la Tarjeta Alimentar. Con el objetivo de profundizar la inclusión financiera, el Banco de la Nación Argentina acompañó los beneficios que otorgó el Gobierno Nacional para los titulares del programa Alimentar y habilitó la opción de vincular la tarjeta a la billetera digital BNA+, lo cual permitió a los usuarios realizar operaciones de manera más fácil y segura desde el teléfono celular, en el momento y en línea, sin necesidad de portar el plástico. De esta manera, los usuarios podían consultar el saldo y los movimientos realizados a través de la aplicación, y así evitar contactarse con el Centro de Atención Telefónico. Además, se habilitó la posibilidad de realizar pagos en los comercios adheridos a través de un código QR, mediante la opción "Pagos con Modo".



Fuente: Banco Nación

Esta iniciativa, tendiente a profundizar la inclusión financiera, apunta además a agilizar y facilitar a los usuarios las distintas gestiones financieras que, hasta el momento, se realizaban a través de un Call Center. También posibilitó el acceso a promociones y beneficios especiales de los bancos emisores que no estaban contemplados. Durante los primeros 90 días del lanzamiento de esta nueva funcionalidad, los usuarios de la Tarjeta Alimentar fueron beneficiarios de una promoción exclusiva del 20% de descuento para "Pagos con Modo", con un tope mensual de \$400. Los beneficiarios de las Tarjeta Alimentar disponían de más 70 mil comercios de cercanía y supermercados adheridos que aceptan pagos con QR a través de MODO. El Banco Nación cuenta con 650.000 usuarios de la tarjeta Alimentar en todo el país.

9. RESULTADOS

Además de las evaluaciones que recibimos constantemente de los usuarios, las cuales se ven reflejadas en excelentes calificaciones que nos otorgan en las tiendas, contando con un puntaje de 4.5 estrellas en ambas, número que se encuentra muy por encima del promedio de soluciones de este tipo, la aceptación de BNA+ se ve reflejada en el crecimiento sostenido que registra desde su lanzamiento.

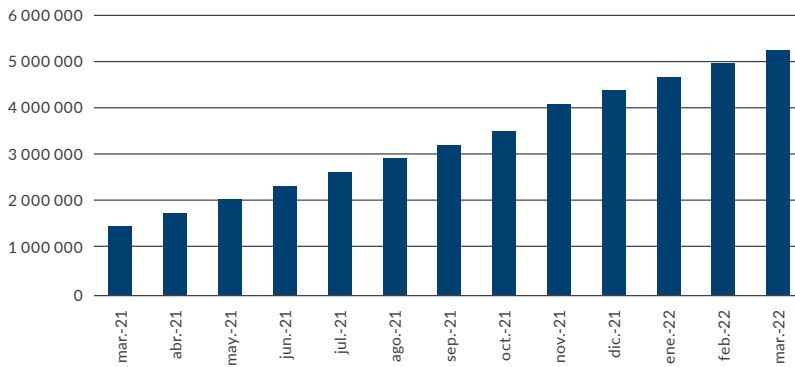
En el mes de marzo se superó la marca de los 5 millones de usuarios registrados y actualmente cuenta con un promedio de 18 millones de transacciones diarias, superando en marzo de 2022 los 485 millones de transacciones.



Fuente: Telam Digital

Gráfico N°1

Evolución de usuarios (Marzo 2021/2022)



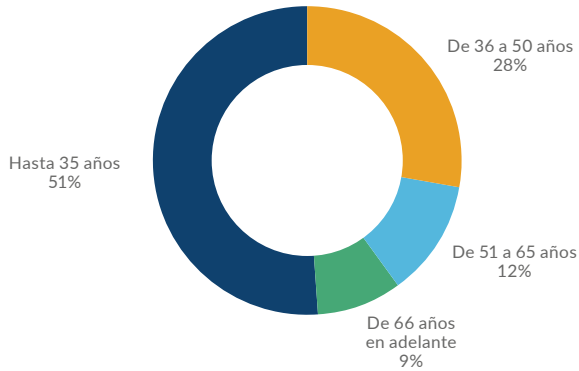
Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)

Si se analiza la distribución de estos, se observa que no hay distinción en el uso de BNA+ según el género. Cuando se analiza la composición etaria de los usuarios, se observa que más del 50% de los mismos tienen menos de 35 años, y casi el 80%, menos de 50. Con respecto a la cartera, no se observan grandes diferencias, encontrándose una distribución pareja. En cuanto a la distribución geográfica, se nota una diferencia muy grande si se compara la Provincia de Buenos Aires con el resto del país, aunque esto se debe principalmente a la propia distribución demográfica de Argentina.



Gráfico N°2

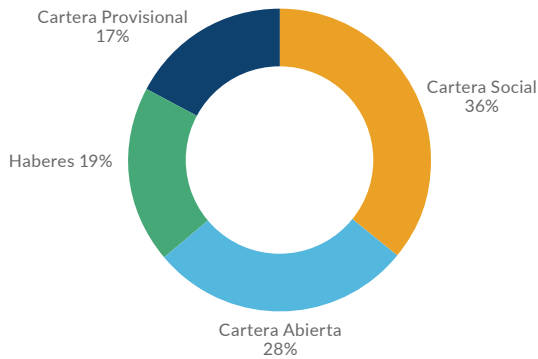
Análisis según Edad



Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)

Gráfico N°3

Análisis según Cartera



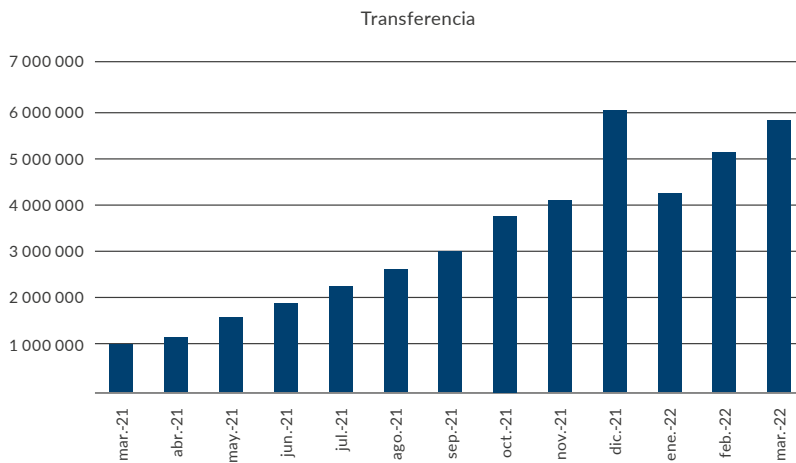
Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)



Fuente: Freepik

Gráfico N°4

Evolución de Transferencias (Marzo 2021/2022)



Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)



Gráfico N°5

Análisis Demográfico

Según Provincia

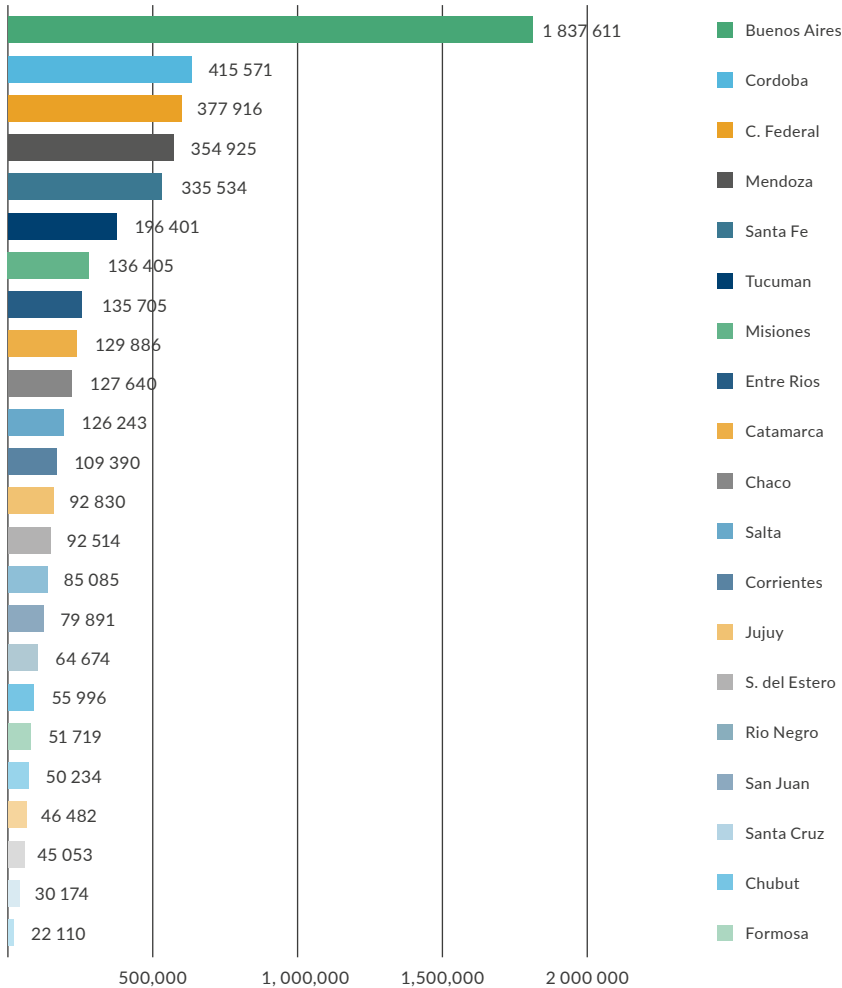
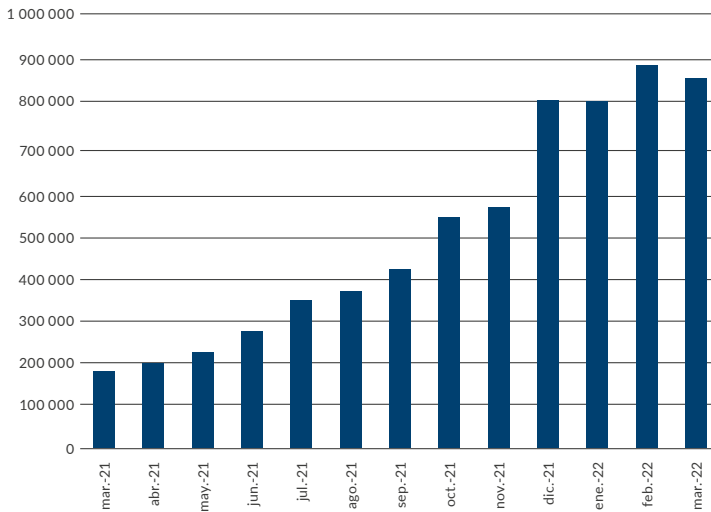




Gráfico N°6

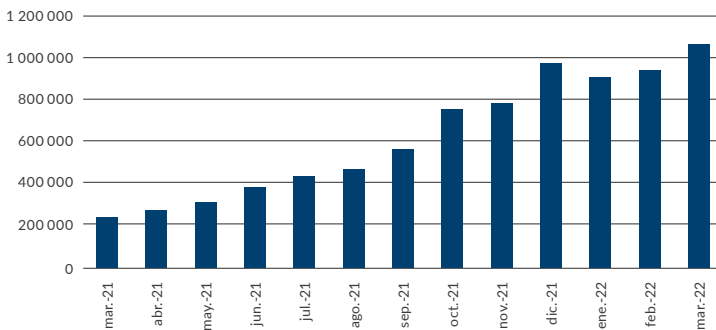
Evolución de Pagos (Marzo 2021/2022)
Pagos



Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)

Gráfico N°7

Evolución de Recarga de Teléfonos (Marzo 2021/2022)
Recarga de Pulsos



Fuente: Banco de la Nación Argentina (BNA)