



Connected Society

Manual de capacitación para el uso de internet móvil

Una guía para impartir conocimientos básicos
sobre el uso de internet móvil

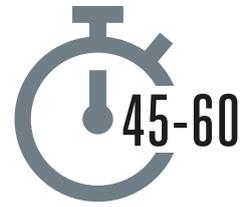


Módulo 8 - Dinero móvil

Curso detallado

Objetivos del aprendizaje

- Los participantes entienden lo que es el dinero móvil.
- Muestran motivación e interés en el dinero móvil y entienden que lo pueden usar de diversas formas para mejorar sus vidas.
- Los participantes: entienden el proceso de registro para usar dinero móvil; saben cómo enviar dinero a un amigo o familiar y pagar una factura; entienden las implicaciones de seguridad básicas en el uso de dinero móvil.



Duración:
45-60 minutos

Material necesario:

Presentar el servicio de dinero móvil



Teléfono móvil



Ofrecer una breve explicación de lo que es el dinero móvil



Láminas sobre dinero móvil

Explicar:

«Tener una cuenta de dinero móvil es como tener una billetera en el teléfono. Con el dinero móvil podemos enviar y recibir dinero y realizar pagos simplemente utilizando el teléfono, isin tener una cuenta bancaria! También es posible hacer muchas otras cosas, como pagar facturas y ahorrar dinero o pedir un préstamo».

- «A diferencia del dinero en efectivo, no nos hace falta llevar dinero encima para pagar por cosas. Esto significa que es más seguro y más sencillo».
- «Dependiendo del operador móvil, con el dinero móvil podemos hacer cosas como: enviar y recibir dinero, pagar facturas, ahorrar o pedir préstamos».

Presentar el servicio de dinero móvil

Dar ejemplos de los beneficios

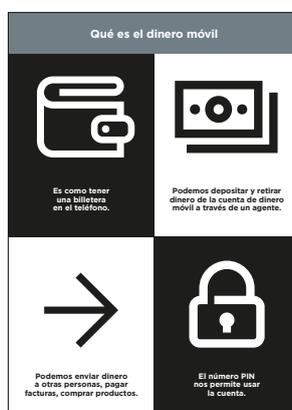
- **Ofrezca sus propios ejemplos** de cómo el dinero móvil ha sido útil para usted (el instructor) y para sus amigos y familiares. Dependiendo del operador móvil, estos pueden ser algunos ejemplos:
 - Enviar dinero a un familiar que vive lejos.
 - Usar dinero móvil para pagar a negocios o comerciantes en el mercado local (y no tener que llevar dinero en efectivo).
 - Pagar un factura de servicios o las cuotas escolares de forma inmediata.
 - Enviar y recibir dinero de personas que están fuera del país.
 - Pagar por productos y servicios de una variedad de negocios.
 - Ganar intereses en los ahorros.
 - Obtener un préstamo.

Explicar la utilidad del dinero móvil para los participantes

Comentar con los participantes cómo el dinero móvil puede resultar útil en su vida cotidiana:

Preguntar:

- «¿Para qué les gustaría utilizar dinero móvil en su vida cotidiana?». Ofrecer algunas ideas si no están seguros.
- «¿Qué es lo que más les interesa o les gustaría aprender sobre el dinero móvil?».



Mostrar la lámina «Qué es el dinero móvil»

1. Tener una cuenta de dinero móvil es como tener una billetera en el teléfono.
2. Podemos entregar efectivo a un agente de dinero móvil para que lo deposite en nuestra cuenta de dinero móvil. También podemos retirar efectivo de la cuenta de dinero móvil con el agente.
3. Podemos enviar dinero a otras personas, pagar facturas, comprar productos.
4. El número PIN es nuestro número privado que nos permite usar la cuenta.

Registro

Explicar: «Para poder usar dinero móvil necesitamos tener una “cuenta” de dinero móvil con un operador móvil. Toda persona adulta con una tarjeta SIM puede abrir una cuenta de dinero móvil. Es parecido a abrir una cuenta para realizar llamadas o enviar SMS. Para abrir una cuenta de dinero móvil tenemos que acudir a un agente de dinero móvil».

Explicar: «El agente de dinero móvil es una persona muy importante. Nos ayuda a depositar efectivo en la cuenta y a retirarlo cuando lo necesitemos. A veces podemos comprar tiempo de llamada y datos al agente, pero también podemos abrir una cuenta de dinero móvil con él. Además, podrá ayudarnos si tenemos preguntas».



Mostrar la lámina «Cómo abrir una cuenta de dinero móvil»

1. Si aún no tenemos una, primero necesitaremos una tarjeta SIM de nuestro operador móvil. Cuando ya tengamos una tarjeta SIM, el agente de dinero móvil podrá ayudarnos a abrir una cuenta de dinero móvil. Es posible que tengamos que completar un formulario con ciertos datos personales.
2. A fin de abrir una cuenta de dinero móvil, necesitaremos un documento de identidad (como un pasaporte, una licencia de conducir o una tarjeta de votación).
3. Para empezar a usar/pagar con dinero móvil necesitaremos depositar dinero en la cuenta con el agente operador (o en algunos cajeros automáticos, dependiendo del país). Tendremos que acudir al agente cada vez que necesitemos depositar o retirar dinero de la cuenta.
4. Cuando hayamos completado estos pasos tendremos una cuenta de dinero móvil y podremos empezar a usar dinero móvil.

Actividad: Hacer una transferencia o enviar una remesa con dinero móvil



- **Instructor** Al principio de la sesión, comprobar quién ya tiene una cuenta de dinero móvil y quién no. Si hay participantes que no tienen una cuenta de dinero móvil, explicarles el proceso de registro.
- **Explicar:** «Ahora van a aprender a enviar dinero a un amigo o a un familiar usando dinero móvil».
- **Decir:** «Si quieren enviar dinero con su cuenta de verdad, podemos hacerlo. O si no tienen dinero en su cuenta de dinero móvil o no quieren enviar dinero ahora, les puedo enseñar cómo se hace para que lo hagan en el futuro».

Consejo: Si los participantes no quieren enviar dinero, muéstreles cómo hacerlo sin enviar dinero en realidad.

Demostrar a los participantes cómo pueden enviar dinero a un amigo o a un familiar siguiendo los pasos que se indican en la lámina



Mostrar la lámina «Enviar dinero a un amigo o a un familiar con el teléfono»

Explicar: «Ahora vamos a ver cómo enviar dinero a un amigo con el teléfono»:

- Su operador móvil tiene un número corto para usar el servicio de dinero móvil. Normalmente es algo así: *123#. Introdúzcanlo y pulsen el botón de llamada.
- En la pantalla aparecerá una lista de opciones (por ejemplo, 1, 2, 3, 4, 5...). Tienen que elegir «transferir/Enviar dinero». Normalmente es el número 1 (en la parte de arriba). Pulsen 1 en el teclado del teléfono y después elijan «seleccionar / ok».
- Escriban el número de teléfono del amigo o familiar al que desean enviar dinero. Pulsen «seleccionar / ok».

- Ahora introduzcan la cantidad de dinero que quieren enviar a su amigo o familiar (por ejemplo, 100). Pulsen «seleccionar / ok».
- Introduzcan su número PIN personal. Este es un número especial que ustedes eligen y que solo ustedes conocen. Esto ayuda a proteger la cuenta. Elijan un PIN que sea difícil de adivinar. Pulsen «seleccionar / ok».
- Por último, pulsen 1 para «confirmar» que quieren enviar el dinero. Pulsen «seleccionar / ok». ¡Felicitaciones! Ya han enviado dinero a un amigo o familiar.

Explicar: «Si se dan cuenta de que han enviado el dinero a la persona equivocada, su operador móvil quizás pueda ayudarlos. Llamen al servicio de atención al cliente de su operador móvil lo antes posible o pidan ayuda al agente de dinero móvil».

Consejo: «Recuerden que el “número PIN” es personal y privado. Es muy importante mantenerlo seguro ya que nos permite acceder a nuestra cuenta. Debemos evitar dar a conocer nuestro PIN a otras personas, incluso agentes de servicios de dinero móvil y de atención al cliente, bien sea en persona, por mensaje de texto o a través de Internet».



Actividad: Pagar una factura

Explicar: «Con el dinero móvil podemos hacer mucho más que mandar dinero a otras personas. Por ejemplo, otras personas pueden enviarnos dinero a nosotros, podemos pagar facturas, ahorrar o pedir un préstamo».

Explicar: «El agente de dinero móvil es una persona muy importante. Podemos comprar tiempo de llamada y datos al agente, pero también podemos abrir una cuenta de dinero móvil con él. También nos puede ayudar a depositar efectivo en la cuenta y a retirarlo cuando lo necesitemos. Además, podrá ayudarnos si tenemos preguntas».



Mostrar la lámina «Qué podemos hacer con dinero móvil»

1. Enviar dinero a un amigo o familiar.
2. Recibir dinero de amigos o familiares.
3. Pagar facturas o cuotas escolares.
4. Comprar tiempo de llamada para nosotros o para otras personas.
5. Enviar / recibir dinero de amigos y familiares que están en otro país.
6. Pagar por productos y servicios.
7. Ganar intereses en los ahorros.
8. Obtener un préstamo.

Explicar: «Cuando ya sepamos cómo enviar dinero a alguien usando dinero móvil con el teléfono, también podremos aprender a hacer otras cosas. Por ejemplo, podemos pagar una factura».

Demostrar a los participantes cómo pueden enviar dinero a un amigo o a un familiar siguiendo los pasos que se indican en la lámina.



Mostrar la lámina «Pagar una factura con el teléfono»

1. Su operador móvil tiene un número corto al que llamar para usar el servicio de dinero móvil. Normalmente es algo así: *123#. Introdúzcanlo y pulsen el botón de llamada.
2. Verán una lista de opciones (por ejemplo, 1, 2, 3, 4, 5...). Deben elegir la opción «pagar una factura o realizar pagos». Pulsen «seleccionar / ok».
3. Después deben encontrar el tipo de factura que les gustaría pagar y/o introducir el número del beneficiario. Por ejemplo, puede tratarse de las cuotas escolares o de facturas de servicios como la electricidad. Pulsen «seleccionar / ok».
4. Introduzcan su «número de cuenta» para este servicio. Pulsen «seleccionar / ok».
5. Ahora introduzcan la cantidad de dinero que quieren pagar (por ejemplo, 100). Pulsen «seleccionar / ok».
6. Introduzcan su número PIN personal. Así, su operador móvil sabrá que es usted el que está haciendo el pago. Pulsen «seleccionar / ok».
7. Por último, pulsen 1 para «confirmar» que quieren enviar el dinero. Pulsen «seleccionar / ok». ¡Felicitaciones! ¡Ya han pagado la factura!

MÓDULO 8 - DINERO MÓVIL

INTRODUCCIÓN / REGISTRO / HACER UNA TRANSFERENCIA / PAGAR UNA FACTURA / SEGURIDAD

Preguntar: «Ahora que han pagado una factura con dinero móvil, ¿qué más les gustaría hacer?».

Instructor: Dejar que los participantes exploren el menú para encontrar los otros posibles usos del dinero móvil (por ejemplo, comprar tiempo de llamada). Explicar que el menú funciona del mismo modo para pagar una factura que para enviar dinero a alguien. Présteles ayuda si la necesitan en algún momento.

Consejo: También se puede usar dinero móvil con un smartphone. Un smartphone les permitirá hacer las mismas cosas pero además es más fácil de usar y les permite hacer cosas como encontrar agentes de dinero móvil en un mapa. Se necesitan datos móviles para usar dinero móvil con un smartphone.

Seguridad

Explicar: «El dinero móvil es más seguro que llevar efectivo, pero debemos recordar que es importante proteger nuestra seguridad».

Pida a los participantes que se imaginen que están en un lugar público cualquiera, como, por ejemplo, el mercado. Pídales que digan lo que harían para mantener su dinero seguro en ese lugar.

Si es necesario, puede estimular el debate con las siguientes preguntas y respuestas:

Preguntas	Posibles respuestas
¿Qué hacen si alguien a quien no conocen empieza a pedirles dinero?	Evitar o ignorar a esa persona. Recordemos que la gente no siempre es quien dice ser.
¿Qué hacen si se sienten incómodos o inseguros acerca de algo que les pide alguien?	Comentarlo con alguien conocido y en quien confían y pedirle consejo.
¿Qué hacen si alguien a quien no conocen o en quien no confían les pide información personal (incluyendo a través de SMS o de WhatsApp)?	No le dan información personal a alguien a quien no conocen o en quien no confían porque podría usarla de forma indebida.

Explicar: «Para proteger nuestra seguridad al usar dinero móvil debemos actuar del mismo modo que lo hacemos en un lugar público. Si alguien nos envía un SMS diciendo que necesita nuestro número PIN o pidiéndonos dinero, es posible que no sea quien dice ser».



Mostrar la lámina «El dinero móvil y la seguridad»

- 1. MENSAJE:** Si alguien nos envía un SMS o un mensaje en Internet diciendo que necesita nuestro número PIN o pidiéndonos dinero, es posible que no sea quien dice ser».
- 2. PIN:** El número PIN es un número privado y personal. Debemos mantenerlo seguro y no darlo a conocer a nadie, ni siquiera a agentes de dinero móvil o empleados de atención al cliente. Es mejor ocultar la pantalla y taparnos los dedos cuando introduzcamos nuestro PIN. Si creen que otra persona puede haber descubierto su PIN, pónganse en contacto con el agente de dinero móvil para que les digan cómo cambiarlo.
- 3. TELÉFONO:** Si pierden su teléfono no significa que alguien pueda robar dinero de su cuenta de dinero móvil. Si los ladrones no conocen el PIN de su cuenta de dinero móvil, no podrán usar su dinero. Si les roban el teléfono, acudan a su agente de dinero móvil.
- 4. AGENTES:** Recuerden que solo pueden retirar y depositar dinero en efectivo en su cuenta de dinero móvil en agentes autorizados de su operador móvil o en ciertos cajeros automáticos. Asegúrense de que la persona con la que hablen sobre su cuenta de dinero móvil sea un agente.

Explicar: «Es muy importante recordar nuestro número PIN. Si lo olvidamos, quizás el operador móvil nos pueda ayudar. Pregunten a su agente de dinero móvil cómo obtener un nuevo PIN, pero recuerden mantenerlo secreto. Si introducen un número PIN incorrecto varias veces es posible que se bloquee su cuenta. Deberán acudir al agente de dinero móvil para obtener un nuevo PIN y que les desbloquee la cuenta».

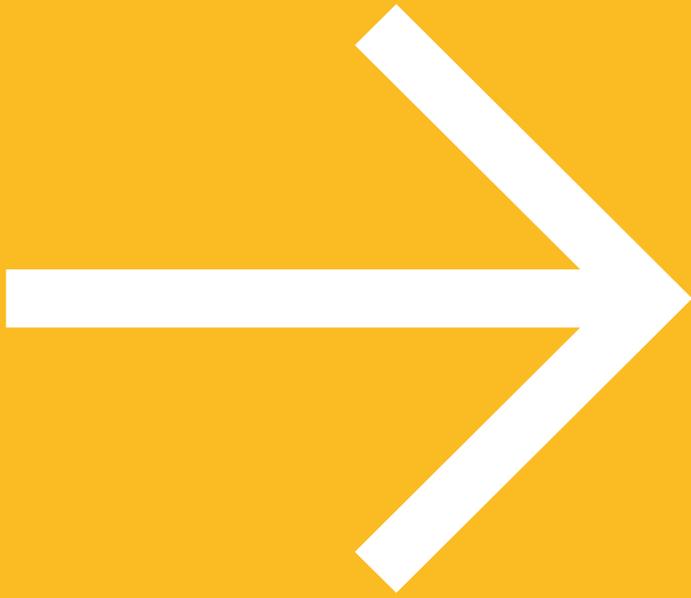
Comentar con los participantes qué implican estos consejos para el uso de dinero móvil.

Ofrecer ejemplos de la aplicación de estos consejos en su vida cotidiana que sean pertinentes para los participantes.



Mostrar la lámina «5 cosas importantes que hay que saber sobre dinero móvil»

- 1. Registro para abrir la cuenta:** Para abrir una cuenta de dinero móvil tenemos que registrarnos con un agente de dinero móvil que nos ayudará a hacerlo. A fin de abrir una cuenta de dinero móvil, necesitaremos una tarjeta SIM y algún documento de identidad (como un pasaporte, una licencia de conducir o una tarjeta de votación).
- 2. Cuenta de dinero móvil:** Tener una cuenta de dinero móvil es como tener una billetera en el teléfono. Con el dinero móvil podemos enviar y recibir dinero y realizar pagos simplemente utilizando el teléfono, todo esto sin tener una cuenta bancaria!
- 3. Agente de dinero móvil:** Un agente de dinero móvil es a quien acudimos cuando necesitamos depositar o retirar dinero de nuestra cuenta. Pueden ayudarnos si tenemos un problema con la cuenta.
- 4. Número de celular:** Un número de celular –el que utilizan para hacer llamadas y enviar mensaje de texto (SMS)– es importante para usar dinero móvil. Si queremos enviar dinero a alguien con dinero móvil tenemos que usar su número de celular. Este es el caso también si otra persona quiere enviarnos dinero a nosotros.
- 5. Número PIN:** Es un número secreto y personal que nos ayuda a proteger nuestra cuenta de dinero móvil. Debemos introducirlo en el teléfono al usar dinero móvil. Debemos mantenerlo seguro y no darlo a conocer a nadie.

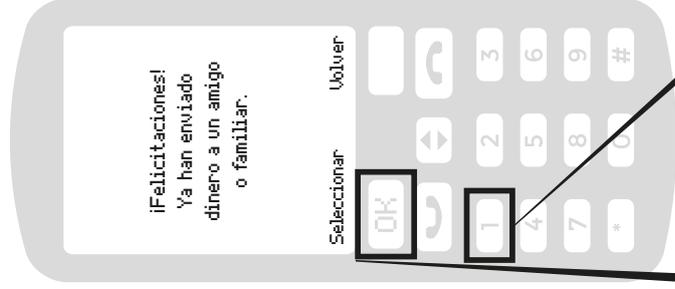
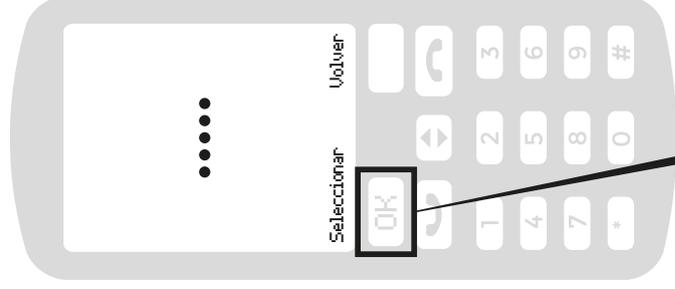
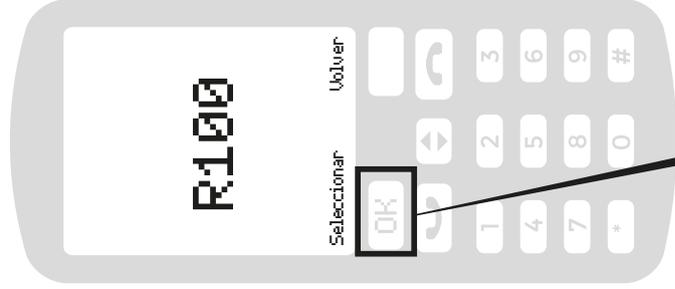
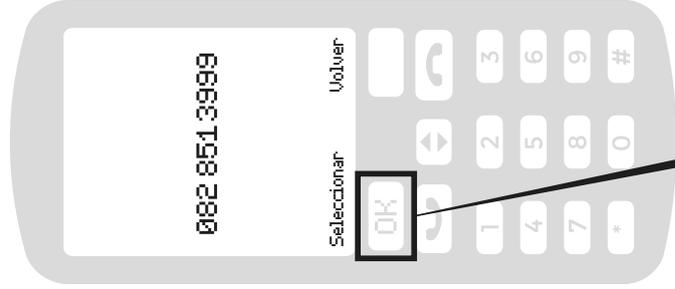
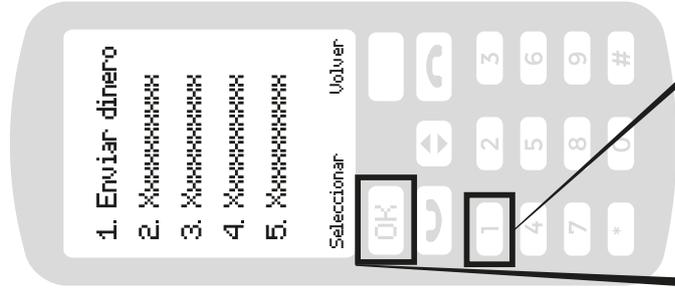
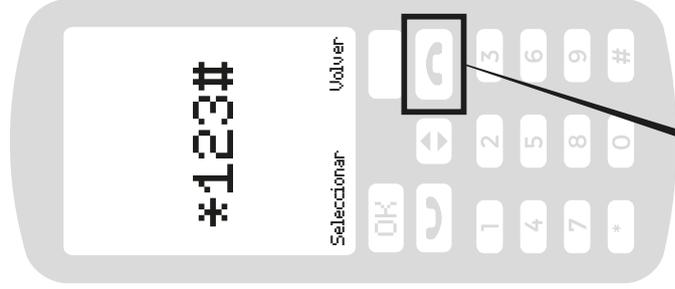


Láminas Recortes y Fichas



Enviar dinero a un amigo con el teléfono

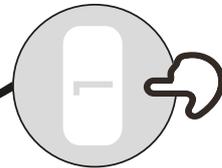
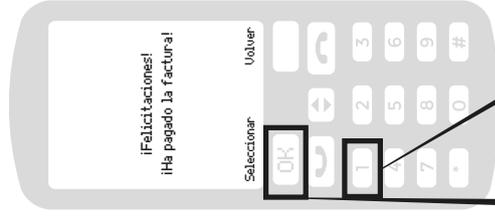
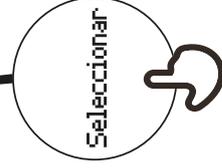
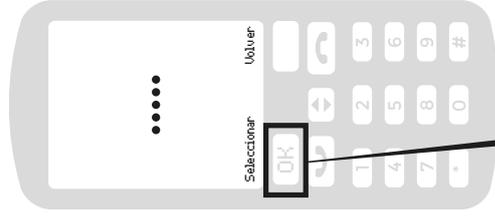
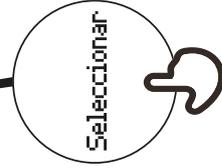
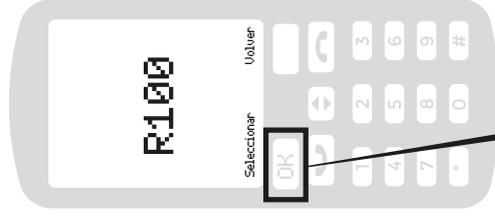
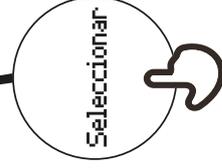
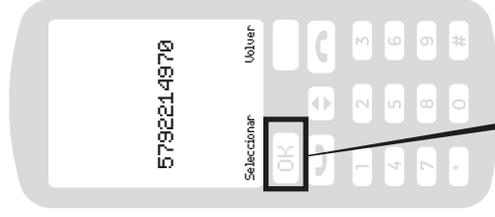
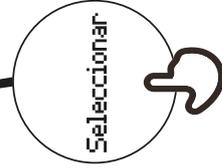
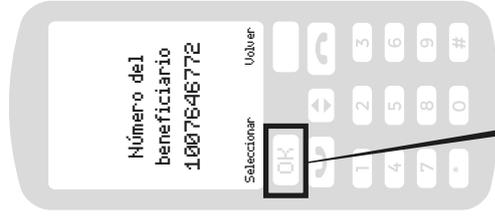
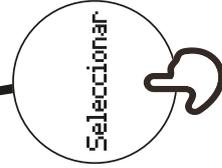
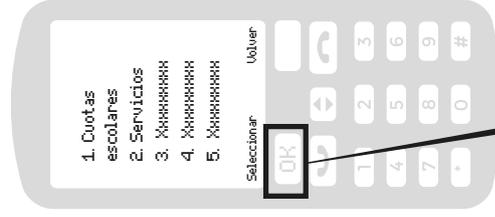
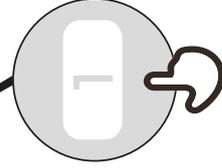
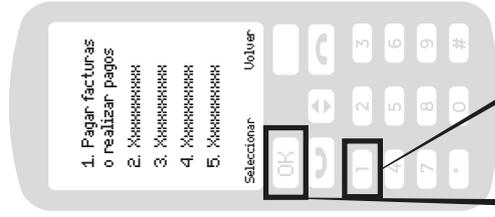
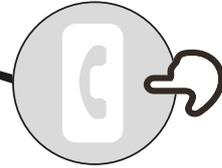
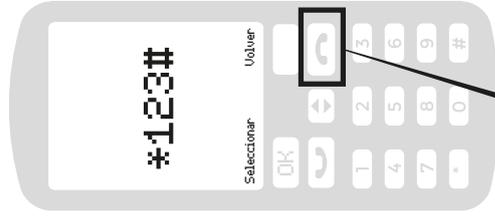
1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6



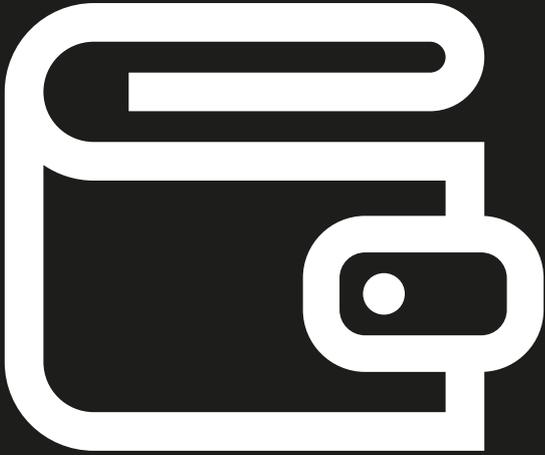


Pagar una factura con el teléfono

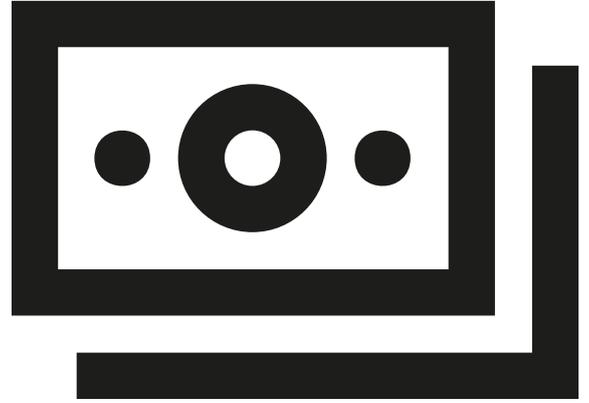
1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6 → 7 → 8



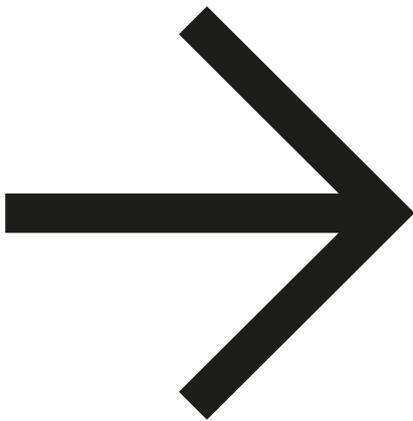
Qué es el dinero móvil



Es como tener una billetera en el teléfono.



Podemos depositar y retirar dinero de la cuenta de dinero móvil a través de un agente.



Podemos enviar dinero a otras personas, pagar facturas, comprar productos.



El número PIN nos permite usar la cuenta.

Cómo abrir una cuenta de dinero móvil



Necesitamos una tarjeta SIM de nuestro operador de dinero móvil. El agente de dinero móvil nos registrará en el servicio de dinero móvil.



Para abrir una cuenta de dinero móvil necesitamos un documento de identidad.



Tendremos que acudir al agente cada vez que necesitemos depositar o retirar dinero de la cuenta.

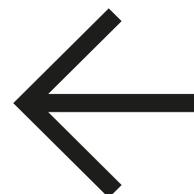


Una vez que hayamos completado todos los pasos podremos empezar a usar la cuenta de dinero móvil.

Qué podemos hacer con dinero móvil



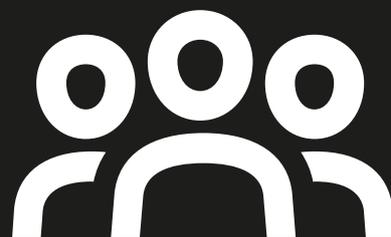
Enviar dinero a un amigo o familiar



Recibir dinero de amigos o familiares



Pagar facturas o cuotas escolares



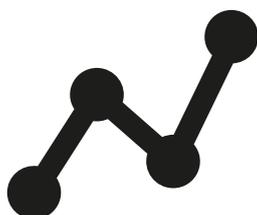
Comprar tiempo de llamada para nosotros o para otras personas



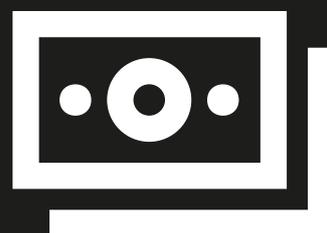
Enviar / recibir dinero de amigos y familiares que están en otro país



Pagar por productos y servicios

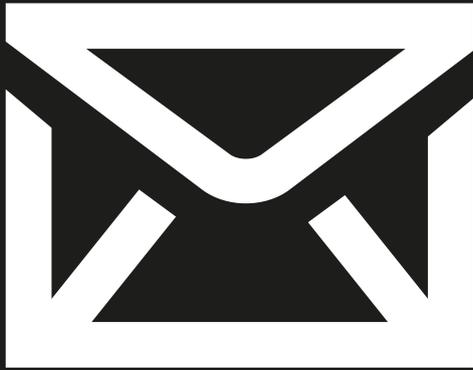


Ganar intereses en los ahorros



Obtener un préstamo

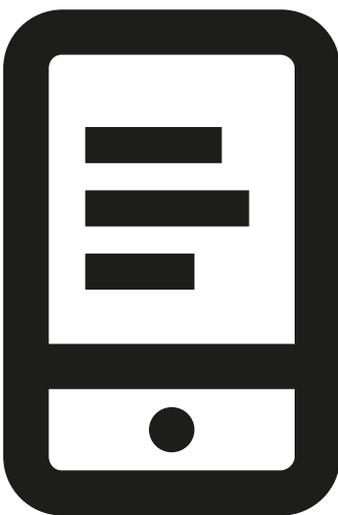
El dinero móvil y la seguridad



Mensaje



PIN

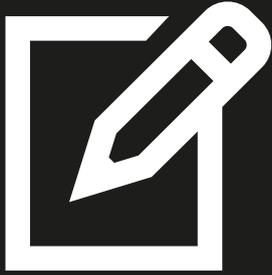


Teléfono

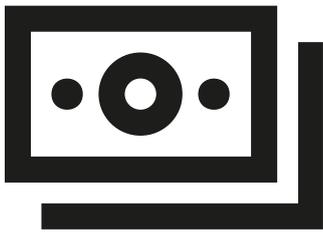


Agentes

5 cosas importantes que hay que saber sobre dinero móvil



**Registro para
abrir la cuenta**



**Cuenta de
dinero móvil**



**Agente de
dinero móvil**



**Número
de celular**



Número PIN



5 cosas importantes que hay que saber sobre dinero móvil

Registro para abrir la cuenta

Para abrir una cuenta de dinero móvil tenemos que registrarnos con un agente de dinero móvil que nos ayudará a hacerlo. A fin de abrir una cuenta de dinero móvil, necesitaremos una tarjeta SIM y algún documento de identidad (como un pasaporte, una licencia de conducir o una tarjeta de votación).

Cuenta de dinero móvil

Tener una cuenta de dinero móvil es como tener una billetera en el teléfono. Con el dinero móvil podemos enviar y recibir dinero y realizar pagos simplemente utilizando el teléfono, ¡todo esto sin tener una cuenta bancaria!

Agente de dinero móvil

Un agente de dinero móvil es a quien acudimos cuando necesitamos depositar o retirar dinero de nuestra cuenta. Pueden ayudarnos si tenemos un problema con la cuenta.

Número de celular

Un número de celular –el que utilizan para hacer llamadas y enviar mensaje de texto (SMS)– es importante para usar dinero móvil. Si queremos enviar dinero a alguien con dinero móvil tenemos que usar su número de celular. Este es el caso también si otra persona quiere enviarnos dinero a nosotros.

Número PIN

Es un número secreto y personal que nos ayuda a proteger nuestra cuenta de dinero móvil. Debemos introducirlo en el teléfono al usar dinero móvil. Debemos mantenerlo seguro y no darlo a conocer a nadie.