

El móvil como instrumento para la inclusión financiera

POR **ÁLVARO MARTÍN ENRÍQUEZ**

La telefonía móvil se ha convertido durante la última década en la tecnología de la comunicación más extendida en todo el mundo. Según la estimación de *Wireless Intelligence* para la GSMA¹, la cifra global superaba en enero de 2010 los 4.100 millones de conexiones móviles con tecnologías GSM y 3GSM, a los que habría que añadir las cifras correspondientes a las líneas móviles que operan sobre otros estándares menos extendidos. Los miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) presentaban en 2008 penetraciones celulares de 103 líneas por cada 100 habitantes (103 por ciento), lo que equivale a más del doble de la penetración media de la telefonía fija en los mismos países (49 por ciento) (UIT, 2009). De hecho, esta última encadena más de cinco años en retroceso como consecuencia de la sustitución del teléfono fijo por el móvil.

Tendencia al alza, aunque con diferencias de equipamiento

En los países con rentas más bajas la adopción está siendo más tardía, pero el crecimiento de la penetración móvil es rápido. Como muestra, África ha pasado de una penetración media por debajo del 5 por ciento en 2001 a superar el 40 por ciento en 2008, mientras que en América Latina y el Caribe se ha pasado del 7 al 78 por ciento en el mismo período. Es destacable el proceso de quema de etapas (*leapfrogging*) al que ha dado lugar la expansión de la telefonía móvil en estos países, al pasar de una infraestructura fija escasamente desarrollada (16,5 por ciento de penetración en América Latina) a una red móvil con una capilaridad superior, gracias a su menor coste y a la facilidad de su despliegue. De hecho, el concepto de innovación disruptiva defendido por Christensen (1997) se ajusta en gran medida a la telefonía móvil. Surgida como una innovación dirigida a un nicho marginal de clientes en el mercado de las telecomunicaciones (altos ejecutivos, personal de emergencias...), la progresiva mejora de las prestaciones y la reducción del precio la ha llevado a convertirse en una tecnología asequible para la mayoría y sobre la que se pueden ofrecer nuevos servicios que no eran posibles con la telefonía fija.

El proceso de movilización de la sociedad muestra, no obstante, dos vertientes diferenciadas

en su afianzamiento. Frente a la vanguardia tecnológica de los mercados desarrollados, los menores niveles de renta y la desigual distribución de la riqueza entre la población de los países emergentes² llevan asociada una demanda distinta sobre el equipamiento, las aplicaciones y los servicios de valor añadido. Así, poco tienen que ver las características del terminal medio vendido en India con el que se puede adquirir en un país como Finlandia, sede del primer fabricante mundial de teléfonos móviles (Nokia). Algo similar ocurre con los servicios de valor añadido ofrecidos bien por terceros que se apalancan sobre las redes móviles, bien por los propios operadores, que optan por ampliar su oferta más allá de los servicios de voz y mensajería instantánea como medio para incrementar los ingresos medios por usuario (ARPU) y reducir la fuga de clientes (*churn*).

Movilidad, servicios financieros y desarrollo

A día de hoy existen numerosos servicios móviles dirigidos especialmente a la población de rentas medias y bajas en países emergentes. Los agricultores peruanos, por ejemplo, pueden recibir información por SMS sobre los precios de sus productos en los mercados mayoristas a través del servicio Agromensajes, que les permite ser más productivos controlando el momento óptimo de comercialización y evitando desplazamientos innecesarios.

Existen servicios similares en numerosos países de América Latina, África y Asia que, si bien son de gran utilidad para su público objetivo, no cubren el último tramo de la relación entre proveedores y clientes, el del intercambio comercial. Estas operaciones se realizan a menudo de manera informal y en efectivo, ante la ausencia total de alternativas formales de ahorro y medios de pago. Honohan (2007) presenta un índice de acceso a servicios financieros formales que refleja el bajo nivel de bancarización de los emergentes, en el que llama la atención que gigantes como México (25 por ciento de población adulta con acceso), Indonesia (40 por ciento), China (42 por ciento), Brasil (43 por ciento) o India (48 por ciento) apenas alcancen la mitad de la penetración financiera de EEUU (91 por ciento) o España (95 por ciento).

Levine (2004) apunta a una causalidad directa entre el desarrollo del sistema financiero de un territorio y su crecimiento económico y -especialmente relevante para los países en desarrollo- entre el acceso a financiación externa y un adecuado sistema financiero. Además, la inclusión financiera tiene un efecto positivo contrastado sobre la reducción de la desigualdad y la pobreza. Honohan (2007) presenta evidencias de una reducción de 0,6 puntos porcentuales del coeficiente de Gini por cada incremento del 10 por ciento en el acceso a servicios financieros en los hogares; Sridhar & Sridhar (2004), por su parte, afirman que un incremento del 10 por ciento en el crédito privado reduce la pobreza en cerca del 3 por ciento.

En la práctica, el ahorro y el crédito formales permiten una mayor capacidad de las personas para cubrir necesidades fundamentales como el acceso a la educación y la sanidad, o para enfrentarse a imprevistos, gracias a la contratación de seguros. Por otro lado, los sistemas de pagos eficientes y a precios asequibles son esenciales para el buen desarrollo de la actividad

empresarial, pero también para las familias que dependen de los flujos de remesas (sean éstas domésticas o transfronterizas).

Los bajos niveles de inclusión financiera tienen su origen en diversas limitaciones de carácter socioeconómico (baja cultura financiera, desconfianza de los depositantes en el sistema), institucional (marco legal y regulatorio) y técnico (asimetrías de información, problemas de ineficiencia o insuficiencia). De todas ellas, las de carácter técnico son las más fácilmente resolubles mediante el uso de teléfonos móviles, dados su bajo coste y su alta penetración. La población no atendida por el sector financiero o bien se encuentra en áreas remotas, o bien dispone de ingresos demasiado bajos para convertirse en un cliente rentable con la distribución financiera tradicional. Fiserv (2009) proporciona una estimación de los órdenes de magnitud del coste transaccional en función del canal empleado, siendo el canal móvil 50 veces más barato que una oficina, 11 veces menor que un cajero automático y la mitad que Internet. A la vista de estos datos, el interés de autoridades y agentes privados por emplear el móvil para extender la inclusión financiera adquiere sentido económico.

La prestación de servicios financieros móviles para poblaciones de bajos ingresos plantea una primera incógnita en cuanto al tipo de agente que puede ofrecerlos. La posibilidad más evidente apunta a las entidades financieras que, además de estar sujetas a una regulación estricta, tienen la intermediación financiera como actividad principal. Sin embargo, estas entidades carecen de experiencia diseñando productos para el segmento no bancarizado. En contraste, los operadores de telecomunicaciones tienen una relación comercial previa con el público objetivo y además controlan el medio. Tanto la red como el acceso al módulo de identificación de usuario (SIM), en el que se pueden implantar las soluciones más seguras, son propiedad de los operadores. Así pues, el papel de los operadores puede ir más allá de la mera transmisión de información y extenderse hasta la prestación de determinados servicios que no impliquen la captación de ahorro del público, actividad que requiere una licencia bancaria. En la práctica, Ontiveros et al. (2009) argumenta que cualquier modelo de prestación de servicios financieros móviles requiere la colaboración entre operadores de telecomunicaciones y entidades financieras, con un reparto de funciones y responsabilidades que dependerá de la regulación y del modelo de negocio escogido.

Experiencias e impacto

La posibilidad de utilizar la telefonía móvil como instrumento para la profundización financiera a través del acceso a servicios de ahorro, pagos y crédito no es un mero ejercicio intelectual. Las primeras experiencias relevantes tuvieron lugar en países como Filipinas, Kenia y Sudáfrica desde principios de la década pasada, pero hoy se encuentran por todo el mundo. El programa *Mobile Money for the Unbanked* (MMU), promovido por la GSMA con el apoyo de la Fundación Bill & Melinda Gates, contabiliza actualmente 56 despliegues operativos y otros 73 previstos, y no se trata de una relación exhaustiva.

Al igual que sucede con la iniciativa MMU, muchos de los pilotos de servicios financieros móviles cuentan con apoyo de fundaciones privadas, bancos de desarrollo o agencias

nacionales de cooperación como medio para incentivar la implicación de los agentes privados. Éstos se muestran cautelosos ante un modelo de negocio que sólo es sostenible cuando se alcanza una masa crítica de clientes que realicen un gran número de operaciones, aunque sean de pequeña cuantía. Y no les falta razón, puesto que pocos son los servicios que han conseguido escala suficiente. Un mal diseño del producto, la falta de capacitación de los usuarios, un marketing deficiente o un esquema de precios poco realista son sólo algunas de las posibles causas del fracaso. En muchos casos, el factor crítico es la configuración de una red de puntos de distribución y retirada de efectivo amplia y conveniente, ya sea a través de cajeros automáticos o corresponsales no bancarios. Los corresponsales son una figura cada vez más frecuente que convierte a los pequeños comerciantes en agentes de un proveedor de servicios financieros.

El caso de M-Pesa en Kenia es sin duda el más exitoso hasta la fecha, con más de 7,5 millones de usuarios registrados (aproximadamente 1 de cada 4 ciudadanos del país) y casi 11.000 agentes operativos a finales de 2009. M-Pesa surgió como un proyecto de Vodafone a través de su filial Safaricom y contó en sus inicios con el apoyo del *Department for International Development* (DFID) del Reino Unido. En apenas dos años y medio (opera comercialmente desde marzo de 2007) ha logrado introducir un sencillo sistema de envíos de dinero a través de cuentas de dinero electrónico ligadas al móvil a un precio competitivo frente a los bancos y las remesadoras.

Morawczynski & Pickens (2009) presentan los principales hallazgos del Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres (CGAP) del Banco Mundial en lo que se refiere a patrones de uso del servicio. Los hombres resultan ser los principales emisores de fondos desde la ciudad y las mujeres las destinatarias en las áreas rurales (aunque los flujos se invirtieron temporalmente durante la crisis tras las elecciones de 2008). Los envíos se realizan con mayor frecuencia que antes de existir el servicio, por lo que las cuentas M-Pesa se utilizan a menudo para almacenar fondos, y no sólo para enviarlos, y los hombres realizan menos desplazamientos a sus zonas rurales de origen. Los problemas de seguridad, fiabilidad o falta de liquidez en la red de agentes son algunos de los que pueden acechar a los servicios como M-Pesa, pero la tolerancia a estos inconvenientes ha demostrado ser elevada por su mayor conveniencia frente a las alternativas existentes.

Potencial de transformación

El mero acceso a una cuenta con capacidad transaccional ligada al móvil no conlleva la inmediata inclusión financiera de los individuos, puesto que lo que realmente es relevante es el uso que hagan de ella y, por consiguiente, el impacto que tenga sobre su calidad de vida o su desempeño profesional. Las personas que dependen de las remesas enviadas por sus familiares pueden retirarlas íntegramente en el momento de la recepción y emplearlas para gastos superfluos, en lugar de administrarlas para hacer frente a necesidades a largo plazo como la educación. En este punto también puede jugar un papel destacado la tecnología móvil, puesto que sería posible implementar sistemas de remesas condicionadas, de manera que el dinero transferido sólo pudiese emplearse para cubrir necesidades básicas o para

realizar determinados gastos.

De manera análoga, al aportar trazabilidad al dinero transferido, el móvil podría mejorar la eficacia en la distribución de subsidios, pensiones y ayudas públicas (todos ellos considerados pagos de Gobierno a particular o G2P), además de poder tener un impacto positivo en la eficiencia de los programas, por el menor coste frente a otros medios de pago. Pickens et al. (2009) desarrolla la posibilidad de favorecer la inclusión financiera mediante pagos G2P a través de canales electrónicos, entre los que se incluye, aunque no exclusivamente, la banca móvil. Pese a que no existen todavía experiencias de uso del móvil con estos fines, éste podría contribuir al éxito de los programas en el medio plazo.

Conclusiones

La telefonía móvil es el primer contacto con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para un alto porcentaje de la población mundial, aquella que vive con rentas medias y bajas en países emergentes. Para ellos, el concepto de movilidad posee una dimensión radicalmente distinta a la que tenemos en los países desarrollados, ofreciéndoles saltos cualitativos en su calidad de vida y en su productividad. En este sentido, el acceso a servicios financieros formales a través del móvil es una oportunidad de progreso.

Son muchos los intentos de incrementar significativamente la inclusión financiera empleando el teléfono móvil, pero por el momento los casos de éxito son pocos. La complejidad del marco regulatorio, la dificultad de desarrollar un caso de negocio, así como el desafío de diseñar productos para una población con altos índices de analfabetismo y tendencia a la informalidad son algunos de los principales problemas encontrados. Pese a todo, las experiencias positivas nos muestran el impacto potencial de los servicios financieros móviles, que se puede ver reforzado en el futuro con una mayor implicación de los gobiernos a través de sus programas de ayudas sociales.

1 La GSMA es la asociación internacional de operadores móviles con tecnologías GSM y 3GSM. Aglutina más de 800 operadores en 219 países.

2 Tomaremos como referencia el criterio empleado por la iniciativa Mobile Money for the Unbanked (MMU) de la GSMA, que fija el umbral en una renta per cápita de 15.000 dólares americanos, en paridad de poder de compra.

Bibliografía

Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Fiserv, M-com (2009, junio). How to Achieve a Compelling ROI from Mobile Financial Services. *White paper*.

Honohan, P. (2007). *Cross-country variation in household access to financial services*. The World Bank, Trinity College Dublin y CEPR. Trabajo presentado en la Conferencia Access to Finance. Washington DC, 15-16 marzo.

Levine, R. (2004). Finance and Growth: Theory and Evidence. *NBER Working Papers 10766*, National Bureau of Economic Research, Inc.

Morawczynski, O. & Pickens, M. (2009). Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Customer Usage and Impact from M-PESA. *CGAP Brief*.

Ontiveros, E., et al. (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. Madrid: Fundación Telefónica; Ariel.

Pickens, M., Porteous, D. & Rotman, S. (2009). Banking the Poor via G2P Payments. *CGAP Focus Note 58*.

Sridhar, K. S. & Sridhar, V. (2004). *Telecommunications Infrastructure and Economic Growth: Evidence from Developing Countries*. *NBER Working Papers 10766*, National Bureau of Economic Research, Inc.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) (2009). World Telecommunications Indicators [base de datos]. Actualizada en diciembre de 2009.