



# Mobile Money for the Unbanked

Definiciones de Dinero Móvil<sup>1</sup>  
Julio 2010



**Agente**

Una persona o empresa que es contratada para facilitar transacciones para los usuarios. Las más importantes de estas son el retiro de efectivo (“cash-in”) y el ingreso de efectivo (“cash-out”) (es decir cargar valor al sistema de dinero móvil y luego convertirlo hacia afuera una vez más); en muchas instancias los agentes también registran nuevos clientes. Los agentes generalmente ganan comisiones por proveer estos servicios. Ellos además a menudo proveen servicios al cliente de primera línea—tales como enseñarles a usuarios nuevos como iniciar transacciones en sus teléfonos. Típicamente, los agentes conducirán otros tipos de negocios además del dinero móvil. Los tipos de personas o empresas que pueden servir como agentes a veces serán limitados por normativa pero negocios de pequeña escala, instituciones de micro finanzas, cadenas de negocios y sucursales de bancos sirven como agentes en algunos mercados. Algunos participantes en la industria prefieren los términos “comerciante” o “minorista” para describir a esta persona o empresa para evitar ciertas connotaciones legales del término “agente” como es usado en otras industrias<sup>2</sup>.

**Agente maestro**

Una persona o empresa que compra e-money de un mayorista MNO y luego lo re-vende a los agentes, quienes a su vez lo venden a los usuarios. A diferencia de un súper-agente, los agentes maestros son responsables de administrar el efectivo y los requisitos de liquidez de valor electrónico de un grupo particular de agentes.

**Agregador**

Una persona o empresa que es responsable de reclutar nuevos agentes de dinero móvil. A menudo este rol es combinado con el de agente maestro, y los dos términos a veces son usados de forma intercambiable.

**Ahorros**

Tradicionalmente, el almacenamiento del dinero de un cliente por un banco dentro de una cuenta generadora de intereses. A veces el término es usado más sueltamente para describir cualquier almacenamiento de dinero, tal como el balance de dinero electrónico dentro de un monedero móvil.

**Anti-lavado de dinero/combate el financiamiento del terrorismo (AML/CFT) (“Anti Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism”)**

Un juego de reglas, típicamente emitidas por los bancos centrales, que intentan prevenir y detectar el uso de servicios financieros para el lavado de dinero o para financiar el terrorismo. El fijador de normas globales de AML/CFT se encuentra en el Financial Action Task Force (FATF) o Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI)

**Banca móvil**

Servicio por el que los usuarios pueden acceder a información transaccional de su entidad bancaria. En ocasiones, esto incluye operativa transaccional.

**Conoce a Tu Usuario (KYC) (“Know Your Customer”)**

Normas relacionadas con AML/CFT que requieren que los proveedores realicen procedimientos para identificar a un usuario.

**Dinero electrónico (“E-money”)**

Una abreviación de dinero electrónico es un valor almacenado mantenido en las cuentas de usuarios, agentes, y el proveedor del servicio de dinero móvil<sup>1</sup>. Típicamente, el valor total de e-money es reflejado en una(s) cuenta(s) bancaria, de forma tal que aun si el proveedor del servicio de dinero móvil llegase a fallar, los usuarios podrían recuperar el 100% del valor almacenado en sus cuentas. Con eso dicho, los depósitos bancarios pueden ganar intereses, el e-money no.

**Flotante (“Float”)**

El balance de e-money, o dinero físico, o dinero en una cuenta bancaria al cual un agente tiene acceso inmediato para cubrir las demandas de clientes para comprar (cargar) o vender (descargar) dinero electrónico.

**G2P**

Transacciones Gobierno a persona: Servicios ofrecidos por las administraciones públicas a las personas, que en el contexto de dinero móvil suelen referirse a operaciones de pagos de subsidios estatales o programas de transferencia monetaria condicionada.<sup>3</sup>

**Ingreso de Efectivo (“Cash in”)**

El proceso con que un cliente acredita su cuenta con dinero efectivo. Esto generalmente se hace a través de un agente quien recibe el dinero y acredita la cuenta de dinero móvil del usuario.

**Interoperabilidad**

La habilidad de usuarios de diferentes servicios de dinero móvil de realizar transacciones directamente unos con otros. Dadas las complejidades técnicas, estratégicas y reglamentarias que implicaría la habilitación de tales transacciones, a la fecha ninguna plataforma de dinero móvil es totalmente inter-operable con otra. Sin embargo, muchos servicios de dinero móvil permiten que sus usuarios envíen dinero a no-usuarios (quienes reciben la transferencia en forma de efectivo de un agente).

**Liquidez**

La habilidad de un agente de cumplir con las demandas de un usuario de comprar (cargar) o vender (descargar) e-money. El medidor clave utilizado para medir la liquidez de un agente es la suma de sus saldos de e-money y efectivo (también denominado su saldo de “flotación”).

### No Bancarizados ("Unbanked")

Clientes, por lo general los muy pobres, quienes no tienen una cuenta bancaria o una cuenta de transacciones en una institución financiera formal.

### P2B

Transacciones Persona a empresa: Servicios de comunicación o intercambio entre personas y empresas, que en el contexto de dinero móvil suelen referirse a operaciones de pagos o envíos de dinero.

### P2P

Transacciones Persona a persona: Servicios de comunicación o intercambio entre personas, que en el contexto de dinero móvil suelen referirse a operaciones de pagos o envíos de dinero.

### Plataforma

El hardware y software que permite la entrega de un servicio de dinero móvil.

### Portador ("Bearer")

El canal móvil a través del cual se comunican instrucciones entre el equipo del usuario y una plataforma de aplicaciones de dinero móvil. Los operadores de redes móviles proveen el canal de portador en cualquier despliegue, a veces por una comisión para compensarles por el costo del tráfico de datos. Los canales portadores más comúnmente utilizados son USSD, SMS y GPRS.

### Punto de Venta (POS) ("Point of Sale")

Una ubicación minorista donde se hacen pagos por mercadería o servicios.

### Registro Por Aire (OTA) ("Over-The-Air")

Un término utilizado para describir la creación de una cuenta de dinero móvil para un cliente a través de una red móvil y sin la necesidad de actualizar cualquier hardware en el teléfono.

### Regulador

En el contexto de dinero móvil, este se refiere típicamente al regulador que tiene autoridad supervisora sobre instituciones financieras dentro de un país en particular, generalmente el banco central u otra autoridad financiera.<sup>4</sup>

### Retiro de Dinero ("Cash out")

El proceso con que un usuario deduce efectivo desde su cuenta de dinero móvil. Esto generalmente se hace a través de un agente quien le hace entrega de dinero efectivo al cliente a cambio de una transferencia desde la cuenta de dinero móvil del cliente.

### Servicios financieros formales

Los servicios financieros ofrecidos por instituciones reguladas en comparación con servicios financieros informales, los que no son regulados. Además de los bancos, proveedores de servicios de remesas, instituciones de micro finanzas y MNOs pueden ser licenciados para ofrecer ciertos servicios financieros<sup>5</sup>.

### Servicios financieros informales

Los servicios financieros ofrecidos por entidades no reguladas. Ejemplos de servicios financieros informales son cobranzas susu en Ghana, (préstamos de usureros ("loan-shark")), (grupos de ahorro), etc.

### Sub-bancarizado ("Underbanked")

Clientes que pueden tener acceso a una cuenta básica de transacciones ofrecida por una institución financiera formal, pero que aún tienen necesidades financieras no cubiertas o no cubiertas apropiadamente. Por ejemplo, podrían no poder enviar dinero de forma segura o a precios costeables o no contar con una red de distribución conveniente.

### Súper-agente

Una empresa, a veces un banco, que compra dinero electrónico de un mayorista MNO y luego lo revende a agentes, quienes a su vez lo venden a clientes finales.

<sup>1</sup>El equipo de MMU le agradece muy especialmente a los Señores Álvaro Martín Enríquez de Afi; Marcelo Benitez de Tigo-Millicom y Sarah Rotman de CGAP por el apoyo brindado en el desarrollo de este trabajo.

<sup>2</sup>Su valor de contrapartida es idéntico al dinero ingresado en la cuenta de dinero móvil (un dólar permite adquirir un dólar de dinero electrónico).

<sup>3</sup>Ejemplos de programas de transferencia monetaria condicionada incluyen Bolsa Familia (Brasil), Familias en Acción (Colombia) y Oportunidades (México) entre otros.

<sup>4</sup>Principalmente, hay dos reguladores financieros destacados que pueden o no estar integrados en la misma institución: los reguladores bancarios (en Latinoamérica, suelen ser las Superintendencias de Bancos) y los de sistemas y medios de pago (Bancos Centrales)

<sup>5</sup>Además de bancos, numerosos países latinoamericanos cuentan con figuras como las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito, entre otros.



Para mayor información por favor contactar

[mmu@gsm.org](mailto:mmu@gsm.org)

GSMA London Office

T +44 (0) 20 7356 0600