



Mobile Money for the Unbanked

Expansión del Ecosistema de Dinero Móvil: Consideraciones para la Interoperabilidad

Autor: Gunnar Camner



Introducción

En este artículo, analizamos la interoperabilidad en sentido amplio, tal como la interconexión de los servicios de dinero móvil con partes externas, con el propósito de crear valor tanto para los clientes como para los actores comerciales. Cada vez más se cita la interoperabilidad como una solución para incrementar los volúmenes de transacción y ampliar la gama de productos financieros ofrecidos a través del teléfono móvil. Mientras que la interoperabilidad es considerada por algunos como una “bala de plata” para una mayor inclusión financiera, no es un hecho que ésta vaya a conducir hacia esa meta. Para implementar con éxito la interoperabilidad, se debe considerar la situación actual del mercado. Este artículo sirve para promover el análisis dentro de la industria acerca de cómo evaluar las oportunidades para la interoperabilidad y cómo podrían hacerse realidad muchas de estas oportunidades.

A continuación enumeramos una serie de importantes consideraciones sobre este tema:

- Los objetivos de implementar la interoperabilidad y los beneficios que podrían lograrse con ella, deben establecerse antes de decidir qué activos (p.ej., la red de agentes o la plataforma de dinero móvil) deberían estar interconectados o compartidos en un mercado.
- Deben identificarse los incentivos estratégicos y financieros para la interoperabilidad, a fin de asegurar que existe el valor apropiado para todos los actores.
- Es muy probable que estos incentivos lleguen a estar disponibles después de que se hayan establecido los fundamentos de un programa de dinero móvil, tal como una red de agentes en funcionamiento y una base activa de clientes. Hoy en día, la mayoría de los programas están todavía ocupados con la creación de esta base.
- Más proveedores de dinero móvil establecidos, han reconocido la oportunidad para la interoperabilidad y ya están buscando alguna forma de interconexión con instituciones financieras y otras partes externas. En la medida en la que un mayor número de programas maduren, puede esperarse que

se incremente el número de conexiones externas y asociaciones a través de las fuerzas del mercado.

- La madurez de los programas de dinero móvil, dentro de un mercado, debe ser cuidadosamente considerada en cualquier análisis de interoperabilidad mandatoria. La presión prematura del mercado hacia la interoperabilidad presenta la posibilidad de influir negativamente en inversiones adicionales y la inclusión financiera.

Enfoque hacia los objetivos e incentivos para la interoperabilidad

Las oportunidades para la interoperabilidad surgen allí en donde las interconexiones con partes externas pueden crear un mayor valor para los clientes y para los proveedores de servicios, que el que puede crear un proveedor del servicio de dinero móvil por sí solo. El énfasis sobre el valor para las empresas involucradas, así como para el consumidor, es un punto importante que debe llevarse al debate de la interoperabilidad. Una vez identificada una oportunidad de interoperabilidad, ésta debe ser estratégica o financieramente convincente para que todas las partes involucradas intenten lograrla de manera conjunta. Dado que los proveedores de servicios de dinero móvil están haciendo significativas inversiones para desarrollar la infraestructura para dinero móvil, las partes externas que desean utilizar dichos activos deben presentar incentivos apropiados para motivar a los proveedores de servicios para se conecten con ellas.

El enfoque prematuro acerca de cuáles serían los activos que un programa de dinero móvil debería compartir con otras partes, o los componentes para comunicarse con sus iguales, puede, potencialmente, tener repercusiones no deseadas en el mercado. Por ejemplo, muchos proveedores de dinero móvil están aún invirtiendo considerablemente en la contratación, capacitación y en el posicionamiento de sus redes

de agentes, puesto que la distribución es un elemento competitivo de su servicio. Si estos activos fueran a ser compartidos entre sus competidores, desaparecería el aspecto competitivo en la distribución y los actores individuales tendrían menos incentivos para invertir en el incremento del acceso a sus servicios.

¿Cuáles son los objetivos que la interoperabilidad puede ayudar a lograr?

Los tres objetivos que se presentan a continuación destacan las áreas en las que las asociaciones y las interconexiones pueden contribuir a un mayor ecosistema del dinero móvil. Estos objetivos no son exhaustivos; sin embargo, proporcionan ejemplos de objetivos que podrían lograrse a través de una mayor interoperabilidad.

La innovación de productos más allá de las remesas nacionales y de las recargas de tiempo aire. Estas dos transacciones básicas constituyen casi un 95% de las transacciones de dinero móvil, de acuerdo con la Encuesta de la Adopción de Dinero Móvil, realizada en 2011.¹ Al invitar a los bancos, las instituciones de microfinanzas y terceras partes a innovar utilizando el dinero móvil y su infraestructura como parte de sus soluciones, los proveedores podrían dar acceso a sus clientes a una gama más amplia de productos y servicios financieros de consumo.

Posibilitar pagos eficientes en sus costos para la población no bancarizada y por parte de ésta. La distribución de un efectivo físico para las personas no bancarizadas (p.ej., a través de pago de salarios o de programas de asistencia del Estado) sigue siendo caro y poco seguro. Los gobiernos, empleadores y otros grandes pagadores al por mayor deberían poder utilizar dinero móvil como un canal de pago eficiente en cuanto a los costos y confiable para alcanzar a esta población. La colaboración de la industria en un país podría tener el potencial para facilitar estos grandes pagos al por mayor con más eficiencia. El dinero móvil está también disponible para compañías que desean aceptar pagos de sus clientes sin cuentas bancarias o acceder fácilmente a una sucursal bancaria física.

El reemplazo del efectivo por los medios de pago electrónicos en las transacciones día a día. El caso actual del uso dominante de dinero móvil es todavía una transferencia de dinero, seguida por un completo retiro del efectivo. Al proporcionar soluciones adecuadas para los minoristas, y establecer la interoperabilidad con la infraestructura de pagos minoristas existente y futura, los operadores pueden facilitar transacciones más frecuentes y próximas, utilizando el valor almacenado en su teléfono móvil. Esto haría que el servicio dependiera menos de las conversiones del efectivo, sería más conveniente para los clientes, reduciría costos para los operadores e incrementaría la relevancia del dinero electrónico.

Dirección actual del mercado – ¿han sido lentos los proveedores de dinero móvil en cuanto a captar estas oportunidades?

Los proveedores de dinero móvil ya están comenzando a buscar interconexiones con partes externas. Más de dos tercios de los programas a nivel mundial están conectados con asociados para el pago de cuentas y alrededor del 50% tiene alguna forma de funcionalidad de pago en grandes cantidades.¹ Las conexiones con las instituciones financieras se están incrementando a través de los programas.

A pesar de estos esfuerzos, las transacciones que no requieren interconexiones externas – compras de tiempo aire y remesas domésticas – representan casi 95% de las transacciones de dinero móvil a nivel global.¹ ¿Han sido los proveedores de dinero móvil demasiado lentos en captar las oportunidades que ofrece una mayor interconexión? Dada la juventud del dinero móvil y la complejidad asociada con la oferta de estos servicios, el ritmo actual podría estar bien justificado.

El dinero móvil es una industria joven, con más de dos tercios de todos sus programas lanzados durante o después de 2010.¹ La juventud de la industria es importante en el contexto de la complejidad operacional que supone el lanzamiento de un programa de dinero móvil.

¿Cuál es la oportunidad (o problema) que se percibe en el mercado?

¿Resolver el problema brinda valor tanto: a) a los consumidores como b) a los actores comerciales?

¿De qué manera ayudan las asociaciones y las interconexiones a lograr este objetivo?

¹ “El estado de la industria: Resultados de la Encuesta sobre la Adopción del Dinero Móvil a Nivel Global 2011”, de Neil Davidson y Claire Pénicaud, 2012. (<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/state-of-the-industry-results-from-the-2011-global-mobile-money-adoption-survey>)

Las redes de agentes deben desarrollarse comenzando desde cero y apoyarse hasta lograr su rentabilidad. Los clientes, muchos de los cuales nunca antes utilizaron una cuenta electrónica, deben ser guiados a través de una compleja travesía. Las plataformas técnicas deben personalizarse para que coincidan con las especificaciones de cada mercado. Se deben establecer los procedimientos de fraude y riesgo y los mecanismos para el servicio al cliente. Un cierto número de mercados han demostrado que estos desafíos pueden superarse con éxito, sin embargo muchos de ellos están aún trabajando arduamente para superar estos obstáculos.

Es esencial permitir a los operadores de dinero móvil que creen una sólida base y eduquen a los clientes en cuanto al uso del servicio, antes de proporcionar conexiones más avanzadas. Asegurar la confiabilidad y disponibilidad del servicio tiene prioridad para los operadores. Es necesaria una sólida base no solo para el éxito de los programas individuales, sino también para que los efectos de la red sean positivos a tras de la interoperabilidad.

El equipo de Dinero Móvil para los No Bancarizados de GSMA previamente investigó el valor de la interconexión de las billeteras de dinero móvil en un mercado, permitiendo que las transferencias entre diferentes proveedores de servicios, que se originaran y terminaran en una cuenta de dinero móvil. Esto difiere del escenario actual, en donde a los clientes que reciben transferencias a través de proveedores de servicios que no son los suyos, se les da un código y se les requiere que cobren el dinero. Aunque las billeteras de dinero móvil interconectadas parecen ser atractivas, el valor para los consumidores y las empresas no había sido lo suficientemente atractivo como para tratar de lograrse en ningún mercado. Esto se debió, en parte, a la falta de mercados con múltiples programas establecidos y beneficios indefinidos para los clientes, en el momento en que se realizó el estudio.² Aunque esto aún no ha sucedido, los incentivos para llevar a cabo similares implementaciones posiblemente lleguen a estar disponibles en el futuro.

¿Cómo logrará la industria estos objetivos en el futuro?

Hasta el momento, los operadores han utilizado un enfoque de incremento gradual en cuanto a la conexión con partes externas, donde los tratos comerciales y las integraciones técnicas se negocian caso por caso. Esto permite un mayor control por parte del operador, ya que las normas comerciales y precios específicos se pueden personalizar para cada conexión. Sin embargo, debido a la limitación de capacidad por parte de los operadores, no se les concede acceso a la plataforma a todos los actores que así lo desean. En algunos mercados, para abordar esta limitación, los operadores han introducido agregadores, para ayudarles a manejar su desarrollo empresarial con terceras partes. Un interrogante abierto es si, de cara al futuro, los operadores seleccionarán control o transparencia para el manejo de las conexiones con terceras partes.

Para acelerar el proceso de conexión y reducir los costos de desarrollo, las plataformas de tecnología deberán facilitar una conectividad técnica, flexible y eficiente, muy probablemente estableciendo las interfaces API, comunes y estandarizadas. Su provisión a los promotores, instituciones financieras y empresas, permite a estos actores incorporar el dinero móvil en sus soluciones empresariales y aplicarlo a las oportunidades de mayor nicho, o a largo plazo, en el mercado, que un proveedor individual tiene dificultades para atender.

En otras industrias, el uso de convenciones y estándares ha creado un entorno propicio para que las empresas externas agreguen valor, puesto que podrían desarrollar soluciones para una industria y no solo para programas individuales. En la industria de pagos de las tarjetas, hoy en día, estándares tales como EMV - Europay, MasterCard y Visa (chip y PIN) y los protocolos comunes, han permitido a los actores externos agregar valor a la industria. Aunque las compañías de tarjetas no son interoperativas entre sí, sí que lo son con las mismas terceras

partes. Un ejemplo es el dispositivo de punto de venta, que puede iniciar transacciones con diferentes redes de pago de tarjetas, debido a que presenta los mismos procesos de seguridad (EMV), tamaño de la tarjeta, etc. Este ejemplo ilustra que pueden lograrse otras formas de entornos interoperables y no sólo a través de la conexión de plataformas.

Conclusión

El camino hacia la inclusión financiera a través del dinero móvil, ha estado dirigido hasta el momento por el mercado y esto debe continuar así en lo que se refiere a la interoperabilidad. A medida que un número creciente de programas de dinero móvil alcancen el éxito y lleguen a la madurez en sus mercados, un mayor enfoque se dirigirá hacia el incremento de la conectividad con los socios, terceras partes e instituciones financieras. Es probable que lleguen a compartirse activos, cuando esto cree valor para el cliente y tenga también sentido comercial para las partes interesadas participantes. Por lo tanto, se insta a que las intervenciones regulatorias y de arriba hacia abajo relativas a la interoperabilidad, que tienen fuertes repercusiones comerciales, se lleven a cabo con cautela y dialogando con la industria para lograr los resultados previstos y evitar los no deseados.

² "La defensa de la interoperabilidad: Evaluación del valor que crearía la interconexión de los servicios de dinero móvil para los clientes y los operadores", de Neil Davidson y Paul Leishman, 2012. (http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/06/mmu_interoperability.pdf)



Para mayor información, sírvase ponerse en contacto con:
mmu@gsma.com
GSMA London Office
T +44(0) 20 7356 06600
<http://www.gsma.com/mmu>

