



Mobile Money
for the Unbanked

POLÍTICAS QUE PROPICIAN EL DINERO MOVIL EN TANZANIA

Un enfoque de “probar y aprender” para propiciar los servicios financieros digitales ofrecidos por el mercado

SIMONE DI CASTRI & LARA GIDVANI
FEBRERO 2014

Reconocimientos

Los autores desearían expresar su gratitud al Banco de Tanzania por su invaluable contribución a este estudio de caso. Nuestros análisis se beneficiaron enormemente de los datos que ellos compartieron y de los aportes proporcionados en los primeros borradores.

Estamos particularmente agradecidos con las siguientes personas que realizaron revisiones: Lucy Kinunda, Kennedy Komba y George Sije del Directorio del Sistema de Pago Nacional del Banco de Tanzania, Argwings Koyoson y Elinami Mangesho of Airtel, Jacques Voogt of Vodacom y Duncan Arthur de Millicom/Tigo.

Nota de los autores

El 26 de febrero de 2014, después de finalizado este estudio de caso, el Gobernador del Banco de Tanzania (BOT por sus siglas en inglés) emitió la circular n. NPF/MFS/01/2014” acerca de la utilización de los intereses de las cuentas de fideicomiso”. La circular señala que el interés devengado sobre las cuentas de fideicomiso debe beneficiar directamente a los clientes de dinero móvil. Hasta la fecha, los clientes no han recibido nada de los intereses devengados, que hasta ahora se han acumulado en las cuentas de fideicomiso.ⁱ De acuerdo a la circular, todos los proveedores de dinero móvil deben “someter al Banco de Tanzania una solicitud para la utilización de los fondos mantenidos en las cuentas de fideicomiso que representan el interés devengado, detallando la forma en la que los fondos beneficiarán directamente a los clientes de dinero móvil”. El interés podría ser utilizado, por ejemplo, en forma de campañas de educación para los clientes, para el cuidado de los mismos o para abonar a los clientes.

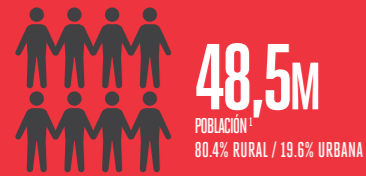
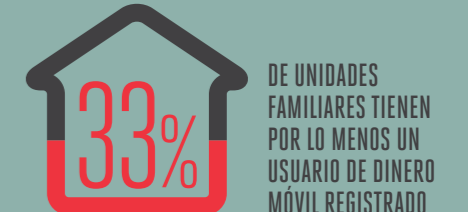
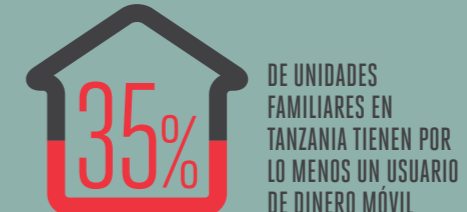
El pago del interés a los clientes de dinero móvil ha sido defendido por varias partes interesadas, en los últimos años.ⁱⁱ Esta práctica no cambiaría la naturaleza de las cuentas de fideicomiso o el rol de los proveedores no bancarios (a los que no se les permite intermediar los fondos), ni, por lo tanto, el riesgo asociado con el negocio.

El recibo de interés sobre el valor acumulado sería un incentivo para que los clientes de dinero móvil mantuvieran el valor acumulado en el sistema (dentro de los límites de balance máximo existentes) en vez de retirarlos. Esto tendría varios beneficios, incluyendo los siguientes: i) Las personas no bancarizadas tendrían un incentivo para introducirse en el sistema financiero formal a través de las plataformas de dinero móvil; ii) La conducta de ahorro de los tanzanos, que tienen una cuenta de dinero móvil, pero que aún están fuera del alcance del sistema bancario, sería premiada; iii) Los clientes de dinero móvil no bancarizados podrían familiarizarse con la práctica del valor acumulado con un proveedor de servicios financieros formales, logrando que estén más dispuestos y preparados para abrir cuentas bancarias si se les ofrece la oportunidad de abrir dichas cuentas; iv) disminuyendo el número y el valor de los retiros de dinero se podría disminuir, en algo, la presión sobre el manejo de la liquidez para los proveedores.

i. El balance actual acumulado en las cuentas de fideicomiso de dinero móvil manejadas por los bancos comerciales de Tanzania, en nombre de los agentes y clientes de dinero móvil, es de TZS 254.6 mil millones (US\$ 156 millones)

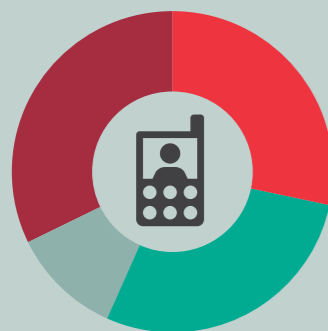
ii. Ver Tilman Ehrbeck y Michael Tarazi (2011), “Transformando la banca en banca sin sucursales: regulación, el caso para interés acumulado y las cuentas de ahorro de dinero electrónico aseguradas”, en el informe sobre el desarrollo de servicios financieros móviles del Foro de Economía Mundial. Esta posición fue respaldada por GSMA, ver Simone di Castri (2013), “Dinero móvil: posibilitando soluciones regulatorias”, documento de GSMA..

DINERO MÓVIL EN TANZANIA

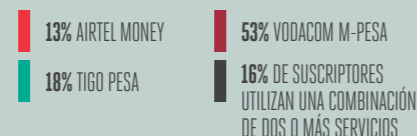
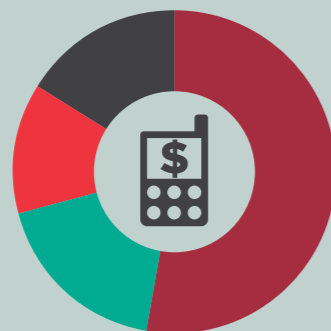


	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
ALCANCE						<p>31,8M CUENTAS REGISTRADAS</p> <p>35% DE LAS UNIDADES FAMILIARES TIENEN POR LO MENOS UN USUARIO DE DINERO MÓVIL (UN RASTREADOR DE INCLUSIÓN FINANCIERA EVALÚA EL PROYECTO)</p>	
POLÍTICAS		<p>LA AUTORIDAD REGULADORA DE COMUNICACIONES TANZANIA APRUEBA UNA NUEVA DILIGENCIA DE CONOZCA A SU CLIENTE (KYC, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) QUE REQUIERE EL REGISTRO DE TODAS LAS TARJETAS SIM NUEVAS Y YA EXISTENTES</p>		<p>LA AUTORIDAD REGULADORA DE COMUNICACIONES TANZANIA Y EL BANCO DE TANZANIA FIRMAN UN MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO SOBRE DINERO MÓVIL</p>	<p>REGULACIONES PRELIMINARES SOBRE PAGOS MÓVILES EMITIDAS PARA CONSULTA</p> <p>COMPROMISO DE LA DECLARACIÓN MAYA DEL BANCO DE TANZANIA PARA "INCREMENTAR EL ACCESO FINANCIERO PARA HASTA UN 50% DE LA POBLACIÓN PARA 2015"</p>	<p>NUEVO IMPUESTO MENSUAL DE 1.000 CHELINES TANZANOS (USD 0,62) PARA TODOS LOS USUARIOS DE TARJETAS SIM</p> <p>NUEVO IMPUESTO INDIRECTO DE 0,15% SOBRE TODAS LAS TRANSFERENCIAS DE DINERO (INCLUIDO EL DINERO MÓVIL)</p> <p>NUEVA RETENCIÓN IMPOSITIVA DEL 10% APLICADA A COMISIONES DE AGENTES DE DINERO MÓVIL</p>	<p>EL BANCO DE TANZANIA Y EL GOBIERNO TANZANO LANZAN UN MARCO DE INCLUSIÓN FINANCIERA NACIONAL</p>
INNOVACIÓN	<p>VODACOM INVIERTE EN INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA ADECUAR EL PRODUCTO M-PESA</p>	<p>VODACOM Y TUJUENGE (UNA IMPORTANTE IMF, INSTITUCIÓN DE MICROFINANZAS) PONE A PRUEBA LOS PAGOS DE PRÉSTAMOS A TRAVÉS DE M-PESA</p> <p>VODACOM COMIENZA A USAR CONSOLIDADORES DE AGENTES</p>	<p>VODACOM SE ASOCIA CON AMPLIA REHABILITACIÓN DE BASE COMUNITARIA PARA SUMINISTRAR ASISTENCIA SANITARIA</p> <p>VODACOM Y CARE REALIZAN PILOTO DEL USO DE M-PESA PARA AHORROS COMUNALES Y ASOCIACIONES DE CRÉDITO PARA PROPORCIONAR UN LUGAR SEGURO DONDE GUARDAR FONDOS</p>	<p>EVALUACIÓN DE PARES DE ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION (AFI) SOBRE REGULACIONES PRELIMINARES DE PAGOS MÓVILES</p>	<p>ZANTEL Y LA CORPORACIÓN NACIONAL DE SEGUROS SE ASOCIAN PARA OFRECER EL SEGURO DE SALUD FARUJKA A TRAVÉS DE EZY PESA</p> <p>AIRTEL ELIMINA LOS CARGOS PARA TRANSFERENCIAS DE DINERO MÓVIL</p>	<p>MOBISOL PREPAID ENERGY UTILIZA EL DINERO MÓVIL PARA OFRECER SISTEMAS SOLARES DE PAGO INMEDIATO</p> <p>AIRTEL SE ASOCIA CON EL POSTAL BANK DE TANZANIA PARA OFRECER A LOS CLIENTES EXISTENTES ACCESO A SU CUENTAS A TRAVÉS DE AIRTEL MONEY</p>	
LANZAMIENTO	<p>VODACOM LANZA M-PESA</p> <p>ZANTEL LANZA Z-PESA</p>	<p>AIRTEL LANZA AIRTEL MONEY</p>	<p>TIGO LANZA TIGO PESA</p>		<p>ZANTEL RELANZA SU PLATAFORMA DE DINERO MÓVIL COMO EZY PESA</p>		
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	

PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE SUSCRIPTORES MÓVILES - 2013



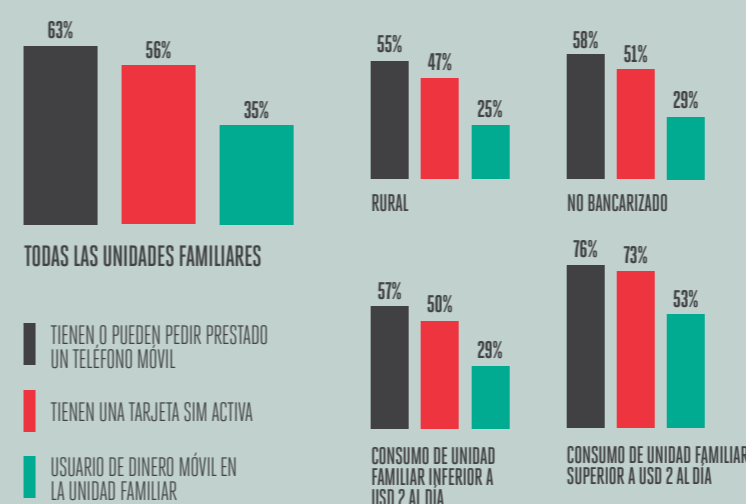
PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE DINERO MÓVIL - 2013



OPINIÓN DE LOS CLIENTES DE DINERO MÓVIL SOBRE EL SERVICIO

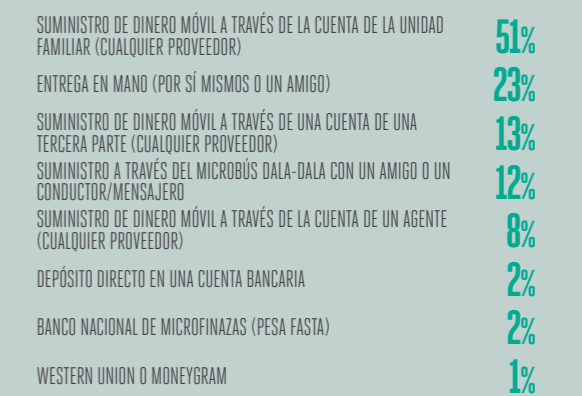


TASAS DE ACCESO A DINERO MÓVIL, PROPIEDAD DE TARJETA SIM Y ADOPCIÓN DE DINERO MÓVIL, POR CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE UNIDADES FAMILIARES



QUÉ MÉTODOS UTILIZAN LAS UNIDADES FAMILIARES TANZANAS PARA ENVIAR Y RECIBIR REMESAS EN EFECTIVO

MÉTODO DE SUMINISTRO



% DE UNIDADES FAMILIARES QUE UTILIZAN ESTE MÉTODO PARA AL MENOS UNA REMESA

Prólogo

Tanzania ha sido testigo de una adopción sin precedentes de los servicios de dinero móvil (MFS, por sus siglas en inglés) durante un período de cinco años. Luego de un comienzo humilde, cuando en 2008 menos del 1% de la población adulta tenía acceso a los servicios financieros móviles, en septiembre de 2013 el 90% contaba con dicho acceso – un incremento exponencial. De la misma manera, la utilización activa ha mostrado una mejora similar, con un 43% de la población adulta utilizando activamente este servicio, en septiembre de 2013. Estos resultados estimulantes han surgido de un ambiente regulatorio propicio, que nosotros ya vislumbramos en los primeros días de los servicios de dinero móvil. Nuestro enfoque consistió en probar el despliegue del servicio y monitorear su desarrollo, conocido como el enfoque de “probar y aprender”. Para facilitararlo, modificamos la ley del Banco de Tanzania, en 2006, para concederle poderes al Banco Central para controlar y regular las entidades no bancarias en cuanto a la oferta de servicios de pago. En 2007, logramos su operatividad mediante la emisión de los Lineamientos para el Esquema de Pagos Electrónicos, que utilizamos para permitir a los operadores de la red móvil (MNO por sus siglas en inglés) ofrecer servicios de pago.

Los servicios financieros móviles (SFM) en Tanzania, subsecuentemente se convirtieron en un nombre conocido y apoyaron el objetivo de inclusión financiera del Banco de Tanzania. El servicio permitió a la población no bancarizada tener un conveniente acceso a los servicios de pago. En este sentido, la Estructura de Inclusión Financiera Nacional (NFIF por sus siglas en inglés) recientemente lanzada, reconoce a las SFM como una de las tecnologías clave para facilitar la inclusión financiera.

La travesía regulatoria del Banco no ha sido un viaje solitario; nosotros recibimos un gran número de cooperaciones de la Autoridad Regulatoria de Comunicaciones de Tanzania (TCRA por sus siglas en inglés) como la contraparte regulatoria de los MNO que están proporcionando SFM. La positiva relación con el TCRA ha permitido que los MFS prosperaran en el país. El Banco Central y el TCRA cooperaron en la supervisión de la estructura regulatoria para las MFS.

También vale notar que el sector privado ha tenido un rol significativo para facilitar el crecimiento de las SFM. Desde el comienzo, se requirió que los MNO se asociaran con los bancos para recibir una “carta de no objeción” que permitía que el Banco Central se asegurase de que los fondos del consumidor estuvieran protegidos en el sistema bancario respaldado con un 100% de los requisitos de liquidez. Desde entonces, los bancos comerciales mejoraron sus asociaciones con los MNO y estamos viendo incursiones que se realizan con la segunda generación de SFM en Tanzania.

Hemos aprendido que las nuevas tecnologías que proporcionan un buen augurio al objetivo del Banco Central, necesitan ser alimentadas y monitoreadas muy de cerca, para asegurar que no causen ninguna inestabilidad financiera o riesgo en cuanto a la reputación, que pudieran afectar a los sistemas de pago del país. Este enfoque ha logrado que los SFM en Tanzania constituyan una historia de éxito. Con el incremento en la captación de servicios y con base en las dinámicas que vemos en el mercado, actualmente estamos cambiando el enfoque regulatorio por uno de “mandato y control”, por el que las regulaciones de pagos móviles serán emitidas para guiar al mercado sin suprimir la innovación o afectando el éxito del que hemos sido testigos. Más bien, las regulaciones asegurarán que balanceemos la estabilidad financiera con los objetivos de inclusión financiera. Al hacer esto, también continuamos asegurando que una regulación proporcionada se aplica a los servicios desplegados en el mercado.

Agradezco a GSMA por la compilación de este estudio, que nos ofrece la oportunidad de compartir nuestras experiencias acerca de las MFS con el resto del mundo.



Prof. Benno Ndulu
Gobernador, Banco de Tanzania

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2

1. EL CRECIMIENTO DEL DINERO MÓVIL EN TANZANIA:
POLÍTICA-PERMISSIVA Y LIDERAZGO DEL MERCADO 5

2. 'PROBAR Y APRENDER': DESARROLLANDO LAS REGULACIONES
QUE CUBREN LAS NECESIDADES DEL MERCADO Y DE LOS CLIENTES 8

3. HACIA UNA MAYOR CERTEZA REGULATORIA 12

4. PERSPECTIVAS Y PROXIMOS PASOS 15

Introducción

La Dirección del Sistema de Pago Nacional (NPSD, por sus siglas en inglés) en el Banco de Tanzania, comenzó su travesía regulatoria de dinero móvil en 2008, cuando durante una visita de operadores de la red móvil del país se introdujo la idea de que un simple teléfono móvil podría hacer mucho más que llamadas. Desde este primer encuentro, el Banco de Tanzania estuvo de acuerdo con vincularse con la industria móvil para aprender más acerca del potencial de la inclusión financiera digital – un tema nuevo con el que el banco no estaba familiarizado.

Buscando posibilitar la inclusión financiera digital, pero debido a la falta de una legislación por parte de los sistemas de pagos nacionales para emitir regulaciones, el Banco de Tanzania eligió tomar un paso interino. Emitió “cartas de no objeción”¹ para los bancos asociados a M-Pesa de Vodacom y a Z-Pesa de Zantel (relanzado en 2012 como “Ezy Pesa”) permitiéndoles su lanzamiento en 2008. Le siguieron otros dos programas: Zap, de Zain, en 2009 y Tigo Pesa, en 2010. Puesto que el mercado ha continuado su desarrollo, el Banco de Tanzania ha realizado esfuerzos para hallar un marco legal y regulatorio que pudiera proporcionar suficiente certeza legal y consistencia para apoyar un mercado de dinero móvil estable, promover la inclusión financiera y proteger a los clientes. Un boceto de regulación que permite tanto a los bancos como a instituciones no bancarias proporcionar servicios de pago móvil, ha pasado a través de dos procesos consultivos y pronto será adoptada. Mientras tanto, el Banco de Tanzania ha tomado el liderazgo en el desarrollo de un Marco de Inclusión Financiera Nacional (NFIF por sus siglas en inglés) que expresa el rol del dinero móvil como un posibilitador clave de la inclusión financiera (ver Cuadro 1).

Hoy en día, Tanzania constituye una historia de éxito para el dinero móvil y la inclusión financiera digital:

- En diciembre de 2013 habían más de 11 millones de cuentas activas de dinero móvil y aproximadamente 153.369 agentes en Tanzania a través de cuatro despliegues (servicios).²
- En el mismo mes, los servicios de dinero móvil realizaron transacciones por un valor mayor de TZS 3 trillones (US\$ 1.8 billones). El número y valor de las transacciones está creciendo muy rápidamente y a la fecha, el mercado de Tanzania está desempeñándose casi como el de Kenia (ver Cuadro 1).
- 35% de las unidades familiares en Tanzania cuentan con al menos un usuario de dinero móvil; 33% de las unidades familiares tienen al menos un usuario de dinero móvil registrado.³

El mercado de dinero móvil en Tanzania es dinámico y los cuatro proveedores son altamente competitivos. El Banco de Tanzania permanece activamente involucrado con la configuración del mercado a través de una regulación prospectiva y guía sobre los temas emergentes, tales como la interoperabilidad y pagos trasfronterizos. Esta travesía ha producido un número de lecciones para las autoridades encargadas de las políticas y las regulaciones, así como para la industria.

1. Este es similar al enfoque adoptado por el Banco Central de Kenia.

2. Banco de Tanzania, Estadísticas del Directorio de Sistema de Pagos Nacional, <http://www.bot-tz.org/PaymentSystem/statistics.asp>.

3. 5 InterMedia (2013), “Dinero Móvil en Tanzania: Utilización, Barreras y Oportunidades”, Washington D.C. p. 10. Disponible en http://www.InterMedia.org/wp-content/uploads/FitS_Tanzania_Fullreport_final.pdf

Lecciones para los reguladores

- Anticipar que un mercado en desarrollo el compromiso de la industria requerirá una correspondiente evolución normativa.
- ‘Probar y aprender’ de manera segura y eficiente:
 - Es posible proporcionar espacio para la industria a fin de lanzar servicios de dinero móvil bajo la supervisión del banco central mediante el establecimiento de estándares provisionales y prudentes y para la conducta del mercado, en tanto se produce una movilización hacia regulaciones nuevas y más integrales, sin comprometer la seguridad.
 - Comprometerse con los proveedores para analizar de manera conjunta las lecciones en cuanto a la implementación de servicios y regulaciones.
 - La persuasión moral es efectiva en la relación entre el regulador y los proveedores de servicios.
- Solicitar información a los proveedores de servicios acerca del borrador de regulaciones y anticipar la necesidad de realizar cambios a través de consultas en el mercado y fuera de él.
- Establecer un diálogo directo tanto con los bancos como con los MNO que están proporcionando el servicio para compartir las preocupaciones, explicar sus objetivos e identificar formas efectivas en cuanto a costos para implementar procesos de monitoreo y de información.
- Reconocer que el mercado es dinámico y esforzarse para mantenerse al día con los nuevos desarrollos a través del diálogo con la industria.

Lecciones para la industria

- Buscar el establecimiento de una relación directa con el regulador, comprometiéndose de manera proactiva para comprender sus perspectivas y preocupaciones.
- Mantener informado al regulador acerca de los progresos realizados en la provisión de servicios y las lecciones en cuanto a la implementación de programas.
- Identificar los objetivos del regulador y el rol de la industria en cuanto a apoyar la travesía regulatoria a través del tiempo.
- Esperar que la naturaleza y alcance del compromiso con el regulador cambiará con el tiempo de acuerdo con la madurez del mercado y del proveedor.

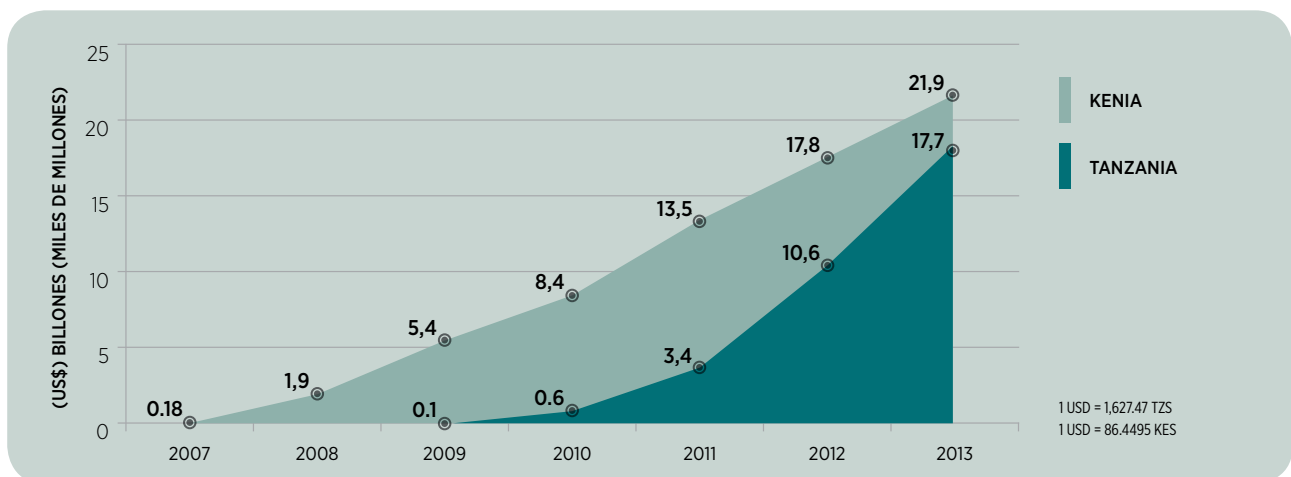
CUADRO 1

EL COMPROMISO DEL BANCO DE TANZANIA HACIA LA INCLUSIÓN FINANCIERA COMO UN OBJETIVO DE POLÍTICA PÚBLICA

El Banco de Tanzania ha aceptado la inclusión financiera como un objetivo de política pública, utilizando la estructura legal y regulatoria para los pagos móviles, para abordar el tema. El Banco de Tanzania lanzó su Estructura de Inclusión Financiera Nacional (NFIF por sus siglas en inglés) en diciembre de 2013,⁴ estableciendo una meta del 50% de inclusión financiera para 2016, con claros objetivos para una gama de indicadores (ej., el 25% de las personas vivirán a una distancia de 5 Km. de un punto de acceso financiero; 25% de los Tanzanos tendrán al menos dos semanas de los ingresos de la unidad familiar en su cuenta electrónica). La definición de inclusión financiera incluye servicios de dinero móvil. En NFIF reconoce el rol del dinero móvil en cuanto a “revolucionar el panorama de los servicios financieros”, durante los últimos cinco años.⁵ Además, el NFIF identifica cuatro facilitadores clave de la inclusión financiera, cada uno estrechamente asociado con las características del dinero móvil: proximidad, pagos y el almacenaje de valores e información. Trabajando sobre estos facilitadores clave, la NFIF ha establecido áreas de prioridad para la acción del 2014 al 2016 para lograr los siguiente objetivos:

- Incrementando la proximidad de los puntos de acceso financiero a los lugares en donde viven las personas y realizan transacciones;
- Posibilitando robustas plataformas de pago;
- Apoyando una infraestructura de información electrónica sólida para perfiles individuales y de negocios, historia de crédito y colateral, estableciendo un efectivo proceso de conocimiento del cliente (KYC por sus siglas en inglés), incrementando el compromiso del buró de crédito y estableciendo y utilizando una base de datos central de garantías; y
- Asegurando que los clientes estén informados y protegidos.

FIGURA 1

COMPARACION DEL DINERO MÓVIL EN TANZANIA Y KENIA: VALOR DE TRANSACCIÓN ANUAL⁶

4. Consejo Nacional de Tanzania para la Inclusión Financiera (2012), "Estructura para la Inclusión Financiera Nacional", 15 <http://www.bot-tz.org/NFIF/national%20Financial%20Inclusion%20Framework.pdf>

5. Ibid., 8.

6. Datos publicados en el website del Banco de Tanzania y del Banco Central de Kenia

El crecimiento de dinero móvil en Tanzania: Política-permisiva y liderazgo del mercado

En 2009, el mercado para los servicios de voz móviles ya era muy competitivo en Tanzania, con seis proveedores de servicios y ningún actor dominante.⁷ En ese momento, 28% (7.232.143) de los 22.35 millones de adultos en Tanzania, poseían un teléfono móvil y un 32% utilizaban el teléfono móvil de alguien más. Aunque la penetración móvil era relativamente baja (32%), las suscripciones a la red móvil estaban creciendo rápidamente y alcanzaban a 13 millones a fines de 2008. Mientras que el acceso a la red móvil y la utilización del teléfono móvil iban creciendo, el alcance del sector financiero estaba aún limitado; sólo un 9% de adultos (1.951.310) estaban bancarizados.⁸

Cuando M-Pesa, de Vodacom Tanzania se hizo presente en abril de 2008, un año después del lanzamiento extremadamente exitoso del servicio en Kenia, los analistas estaban esperando que el servicio despegara de la misma forma y a la misma velocidad. Sin embargo, en sus primeros 14 meses, el crecimiento del servicio M-Pesa de Vodacom permaneció muy por debajo de lo que sucedió con M-Pesa de Safaricom en Kenia. Vodacom registró 280.000 usuarios que estaban transfiriendo US\$5.5 millones por mes en aproximadamente 930 puntos de agentes, comparado con los 2.7 millones de usuarios y 3.000 agentes registrados en Kenia 14 meses después del lanzamiento. Para mejorar la captación de clientes, Vodacom introdujo algunos cambios operativos significativos: una tarifa fija para las transferencias de M-Pesa, un enfoque de mercado más simple, pago de facturas de servicios públicos y el uso de agentes cobradores para acrecentar su red de agentes.⁹ Desde entonces, M-Pesa de Vodacom ha despegado, otros tres MNO han lanzado servicios de dinero móvil,¹⁰ y el acceso a servicios financieros digitales se ha incrementado notoriamente en el país.

A fines de septiembre de 2013, el Banco de Tanzania informó que tenía 30.342.540 usuarios registrados de dinero móvil y 9.856.440 usuarios activos, sobre una base de 90 días. En ese momento, 714.930.074 transacciones valoradas en TZS 19.953.359 millones (US\$12.3 billones) se habían llevado a cabo desde el lanzamiento de dinero móvil. Vodacom cuenta con el mayor número de clientes, seguido por Tigo, Airtel y Zantel. Más de la mitad (53%) de las unidades familiares informaron que usan exclusivamente M-Pesa, mientras que el 18% usa Tigo Pesa solamente y 13% de las unidades familiares sólo usan Airtel Money. Todos los suscriptores de Ezy Pesa también utilizan M-Pesa.¹¹

7. Datos de la Autoridad Regulatoria de Comunicación de Tanzania. <http://www.tkra.go.tz/images/documents/reports/statustelecommarketmarch09.pdf>

8. Profundizando la Confianza en el Sector Financiero (2010), "FinScope 2009: La Demanda y las Barreras para Acceder a los Servicios Financieros en Tanzania".

9. Gunnar Camner, Caroline Pulver y Emil Sjöblom (2009), "¿Con qué se logra una Exitosa Implementación del Dinero Móvil? Aprendizaje de M-Pesa en Kenya y Tanzania", Documento de GSMA Dinero Móvil para los no Bancarizados. Disponible en: <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/03/What-makes-a-successful-mobile-money-implementation.pdf>

10. GSMA, "Dinero Móvil para los no Bancarizados (MMU por sus siglas en inglés) seguimiento de programas" <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/mobile-money-for-the-unbanked/tracker>

11. InterMedia (2013), cit.

También la red de agentes se ha expandido significativamente. Los datos del sistema de información geográfica (GIS por sus siglas en inglés) de Profundizando la Confianza en el Sector Financiero de Tanzania (FSDT por sus siglas en inglés) indica que los agentes de dinero móvil superan en número a todos los otros puntos de venta en más de 10 a uno (ver Mapa 1). Existen aproximadamente 17.000 agentes de M-Pesa, que representan 87% de los puntos de acceso que los tanzanos utilizan para sus servicios financieros (ver Mapa 1). Los agentes de M-Pesa también cuentan con el mayor potencial de alcance: los agentes se hallan en el 29% de los distritos en donde reside el 40% de la población. Esto está en absoluta comparación con las máquinas de cajeros automáticas (ATM por sus siglas en inglés), agencias de bancos físicas e instituciones microfinancieras (MFI por sus siglas en inglés) que en conjunto alcanzan solamente un 17% de los distritos y 25% de la población.¹²

El sólido desempeño del dinero móvil en Tanzania ha sido dirigido por el mercado y posibilitado por un ecosistema regulatorio que promueve la inclusión financiera digital.

La inclusión financiera es esencialmente un concepto multifacético. Es un enfoque holístico que permite la estratificación de todos los elementos. (...) En Tanzania el crecimiento y la utilización de la infraestructura de pagos de dinero móvil ha proporcionado una oportunidad para incrementar el acceso a otros servicios tales como ahorro, crédito, seguros (mitigación del riesgo), pensiones (ahorros a largo plazo) y valores (inversión), esbozar claramente el concepto de los facilitadores clave (...). Tanzania no cuenta con un sistema de pago electrónico que lo abarca todo. El crecimiento de la plataforma/sistema de pagos de base móvil a través del dinero móvil, ofrece una gran infraestructura a partir de la cual tanto los servicios financieros básicos y avanzados pueden ser proporcionados a la mayoría de los tanzanos.

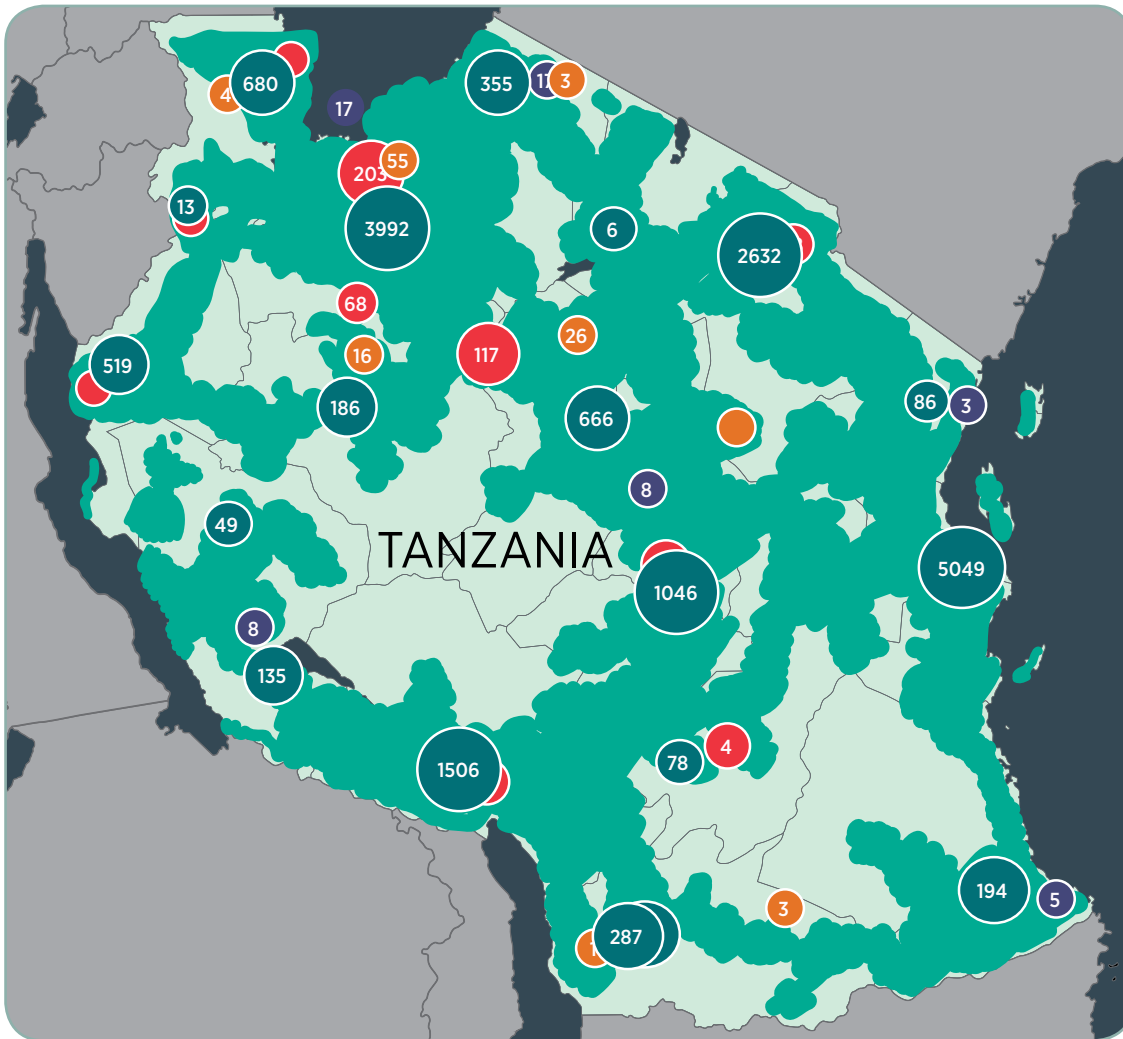
Banco de Tanzania
Estructura de Inclusión Financiera Nacional¹³

12. Profundizando la Confianza en el Sector Financiero, "¿En dónde está el efectivo? Los Puntos Geográficos de Efectivo en Tanzania", Nota de Enfoque FSDT nro. 2, enero 2013. Disponible en: http://www.FSDT.or.tz/fileadmin/downloads/Where_is_the_Cash_-_analysis_of_the_Census_of_Cash_outlets_in_Tanzania_2012.pdf. Para el conjunto de datos, ver www.fspmaps.com

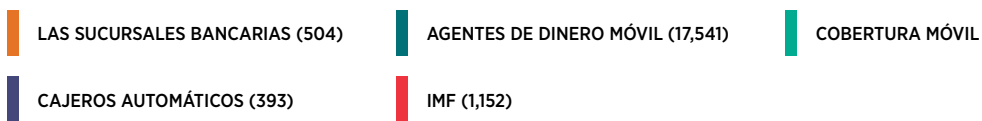
13. Consejo Nacional de Tanzania para la Inclusión Financiera (2012), cit., 15

MAPA 1

ACCESO FINANCIERO EN TANZANIA¹⁴



UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



14. Fuente: Mapas para el Acceso Financiero, <http://www.fspmaps.com/>, recuperado el 11 de febrero de 2014.

‘Probar y aprender’: Desarrollo de regulaciones que cubren las necesidades del mercado y de los clientes

En Tanzania, el regulador tomó una decisión progresiva: permitir que la regulación siga a la innovación y que apoye la inclusión financiera, manejando a la vez los riesgos. Este enfoque ha permitido que florezca el mercado de dinero móvil en el país. Comprometiéndose estrechamente con los MNO (y sus respectivos bancos asociados), el Banco de Tanzania ha podido ofrecer al sector privado un grado de libertad para el desarrollo de nuevos productos, respondiendo con suficientes salvaguardas en donde fuera necesario. El Banco de Tanzania ha aplicado las lecciones de supervisión de los proveedores de servicios para desarrollar regulaciones más integrales.

Cuando Vodacom y Zantel se acercaron al NPSD en el Banco de Tanzania, en 2008, los reguladores tenían que determinar la forma de regular los nuevos servicios de pago propuestos.

Una enmienda de 2003 a la ley (Sección 6)¹⁵ del Banco de Tanzania, le concedió el poder para regular, monitorear y supervisar el sistema de pago nacional, incluyendo productos de pago y compensaciones y productos para el sistema de acuerdos.¹⁶ Sin embargo, las regulaciones existentes proporcionaban una guía limitada para el sector privado. Tanzania carecía de una legislación más amplia para los sistemas de pago y los lineamientos para el esquema de pago electrónico de 2007, sólo cubrían el manejo del riesgo para los bancos y otras instituciones financieras.

Aún en ausencia de una regulación, el Banco de Tanzania se inclinaba hacia el progreso. De acuerdo con este banco, “los programas de dinero móvil ofrecían una gran oportunidad para apalancar una mejora de la inclusión financiera dada la elevada tasas de penetración móvil comparadas con la penetración bancaria, por lo tanto se vio como imperativo dentro del objetivo de inclusión financiera del Banco de Tanzania, que se le permitiera y monitoreara efectivamente”.¹⁷ El Banco de Tanzania estaba familiarizado con el enfoque regulatorio adoptado por el Banco Central de Kenia,¹⁸ e intentaba tomar un camino similar: permitiendo el lanzamiento de los servicios de dinero móvil mientras se aplicaban suficientes salvaguardas y desarrollos cuidadosamente monitoreados. Mientras tanto, el Banco de Tanzania se familiarizó con el mercado para determinar cuál sería el marco de regulación apropiado para el dinero móvil.

En este contexto, el Banco de Tanzania aconsejó a los operadores móviles asociarse con un banco comercial para ofrecer servicios de dinero móvil. Teniendo como socio a un banco comercial le permitía al Banco de Tanzania emitir “cartas de no objeción” al banco

15. Ver sección 6 de la Ley del Banco de Tanzania, 2006, disponible en: <http://www.bot-tz.org/aboutBOT/BOTact2006.pdf>

16. Banco de Tanzania (2003), “Sistemas de pago en el Desarrollo Comunitario del Sur de África, Capítulo Tanzania” disponible en : <http://www.bot-tz.org/paymentsystem/Green%20book%20draft%2003dec-final.pdf>

17. Entrevista con el Directorio de Sistemas de Pagos Nacional, Banco de Tanzania, Enero de 2013

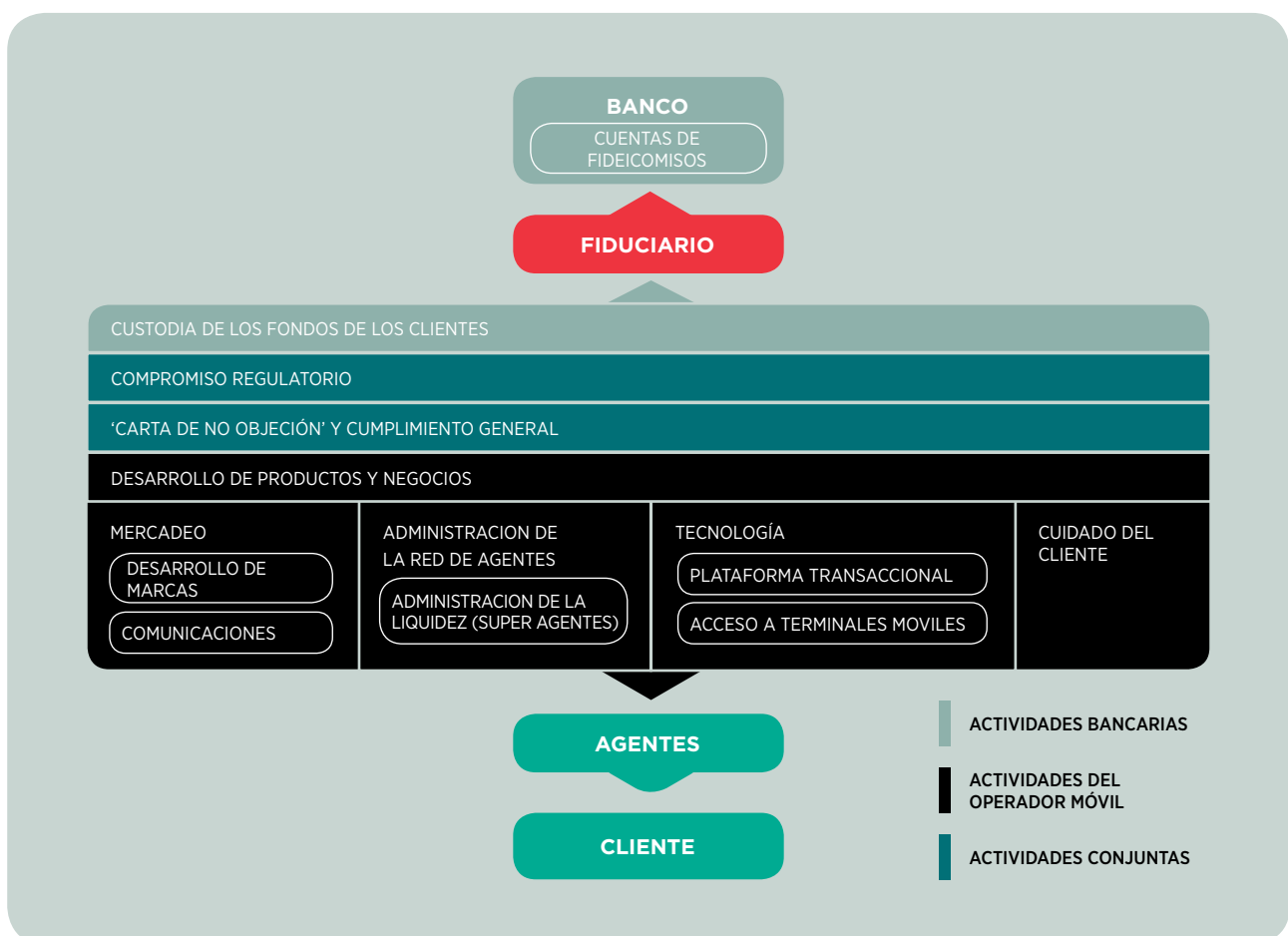
18. Alianza para la Inclusión Financiera (2010), Permitiendo Transferencias de Dinero Móvil: Tratamiento de M-Pesa del Banco Central de Kenia”, Estudio de Caso, disponible en <http://www.afi-global.org>.

asociado (ya bajo el ámbito del Banco de Tanzania) que concedió a los MNO la legitimidad para implementar servicios de dinero móvil.¹⁹ Las cartas de no objeción especificaban que los programas de dinero móvil estaban sujetos a la supervisión del Banco de Tanzania y los requisitos de regulación (prudencial y no prudencial) para la provisión de los servicios, incluyendo:

- Presentación ante el Banco de Tanzania antes de la aprobación
- Obtención de una licencia de la autoridad regulatoria de Comunicación de Tanzania (TCRA por sus siglas en inglés) para el suministro de servicios de valor agregado
- Entregar un plan para el manejo del riesgo al Banco de Tanzania
- Establecer salvaguardas para los fondos de los clientes
- Proporcionar mensualmente información sobre el volumen y valor de las transacciones, así como balances de las cuentas de fideicomiso
- Mecanismos de protección para el cliente
- Requisitos de distribución
- Estándares de Conozca a su Cliente (KYC por sus siglas en inglés)
- Límites máximos para las transacciones
- Restricciones sobre el uso de los rendimientos financieros

FIGURA 2

EL MODELO DE LOS NEGOCIOS DE DINERO MOVIL DE TANZANIA DISEÑADOS EN LAS 'CARTAS DE NO OBJECCION'



19. Nótese que en Kenia el banco central había emitido la 'carta de no objeción para los MNO'. Ver Alianza para la Inclusión Financiera (2010), cit.

Estos requisitos se complementaron con las políticas operacionales de los proveedores con la intención de lograr un servicio seguro y confiable para los clientes. En este contexto, la persuasión moral fue también instrumental para establecer un diálogo de confianza entre el Banco de Tanzania y los proveedores de dinero móvil.

Emitidas independientemente por el Banco de Tanzania para cada operador y bancos asociados, las cartas de no objeción fueron consideradas como una solución interina. Aunque no son públicas, se entiende que los requisitos prudenciales y de conducta del mercado, detallados en las cartas son similares, en su naturaleza, para todos los programas:

- **Salvaguardando el dinero del cliente:** se requiere que los operadores móviles utilicen una cuenta de fideicomiso en un banco y que esté respaldada por los estándares de manejo de cuentas del Banco de Tanzania. El banco comercial asociado debería tener una cuenta de fideicomiso, a través de la cual el MNO pudiera emitir valor electrónico y depositar con toda seguridad el equivalente al flotante. A los MNO solamente se les permite tener un socio bancario y el flotante completo debe mantenerse en una cuenta de fideicomiso, de esa manera, el valor queda respaldado en un 100% de manera líquida.²⁰ Para utilizar la estructura de fideicomiso, cada MNO registra una compañía de valores con directores independientes para desempeñarse como un fiduciario.
- **Distribución:** para convertirse en un agente de dinero móvil, el agente debe estar en una compañía registrada con al menos cinco puntos de venta para ofrecer el servicio. Al menos dos de estos puntos de venta deben estar localizados en áreas rurales. Se requiere una inversión de TZS 2.000.000 (aprox. US\$1,480) en el fondo de caja para cada punto de venta activo. También existe una categoría especial de agentes que pudieran no contar con el número mínimo de puntos de venta, pero estarían proporcionando servicios en lugares convenientes (tales como bancos, hoteles y grandes supermercados). Estas compañías solo necesitan operar un punto de venta para calificar para los servicios, pero el agente debe tener la voluntad de invertir al menos TZS 5.000.000 (aprox. US\$3.700) en el fondo de caja para cada punto de venta. A los proveedores se les permite utilizar el modelo de agente intermediario que contribuye en gran manera para superar los desafíos del manejo de liquidez²¹ y monitorear activamente la distribución de la red. Los agentes, también deberán demostrar que ellos ofrecerán servicios de calidad cumpliendo con los requisitos de recursos para el personal e implementando procedimientos que mantengan los fondos de caja balanceados.
- **Procedimientos de régimen AML/CFT y conozca a su cliente (KYC):** Siguiendo la guía de la Fuerza de Trabajo de la Acción Financiera (FATF),²² el regulador ha adoptado un régimen AML/CFT proporcionado que permite a los proveedores delegar un número de funciones críticas para sus agentes e implementar CDD nivelados. Los agentes tienen la responsabilidad de facilitar retiros y depósitos de efectivo, usuarios registrados y la debida diligencia con los nuevos clientes. Se le requiere que cumplan con la política del proveedor, ésta es Anti Lavado de Dinero y el Combate contra la Financiación del Terrorismo (AML/CFT) y que estén entrenados para seguir procedimientos específicos en el caso de sospecha de fraude o lavado de dinero.

Puesto que no existe un sistema nacional de identificación nacional en Tanzania, los clientes pueden usar las tarjetas de registro para votación a fin de validar su identidad. Otras formas válidas de identificación incluyen tarjetas de pensión, pasaportes y tarjetas de empleado. Los agentes deben realizar una copia del documento de identidad y proporcionarlo al proveedor que la mantiene en sus archivos para futuras validaciones de clientes. Si una copia del documento de identidad no puede ser retenida por el agente, el cliente es registrado como un cliente grado 1, que limita al cliente que solo puede tener una cuenta con un valor de rendimiento anual de TZS 1.5 millones (aprox. US\$ 1.045). Si se puede retener una copia del documento y es remitida al proveedor para su verificación entonces ese cliente es registrado como un cliente grado 2 y es elegible para una cuenta con un rendimiento anual de TZS 50 millones (aprox. US\$ 390.750). Aun cuando el regulador permite a los proveedores establecer diferentes tipos de cuentas, hasta ahora el único operador que ha implementado diferentes grados es Vodacom (ver Tabla 1). En 2009, los requisitos de TCRA para registrar todas las nuevas tarjetas de SIM, proporcionó a Vodacom y a otros MNO la oportunidad de conducir la verificación de KYC de todos los suscriptores existentes.

También se requiere que los agentes registren las transacciones manualmente en un cuaderno. Para cada transacción el agente debe anotar: balance de la cuenta, fecha, documento de identidad del agente, identificación de la transacción, tipo de transacción (depósito o retiro por parte del cliente, balance de efectivo del agente), valor, número de teléfono del cliente, nombre del cliente y número de identificación nacional del cliente. La mayor parte de esta información está copiada de las confirmaciones de SMS que el agente recibe. Entonces, se le solicita a los clientes que firmen la página para cada transacción, lo que ayuda a desalentar el fraude.

20. En el Boceto de Regulaciones de Pago Móviles de 2012, este valor se define como "dinero electrónico".

21. El manejo de la liquidez en Tanzania constituye un reto para los proveedores de dinero móvil porque el sistema bancario formal no está totalmente desarrollado. El número de agencias bancarias para un número de 100.000 habitantes es solamente de 0.57 y esta baja densidad hace difícil para los agentes puedan manejar sus flujos de caja. Los agentes deben viajar largas distancias para hallar una agencia bancaria en donde ellos pueden renovar sus fondos de caja, lo que significa que ellos están menos tiempo en sus negocios y es posible que no puedan recargar sus reservas en la medida que lo necesitan.

22. Ver Simone Di Castri y Raadhika Sihin (2014), "Basado en el Riesgo Proporcional los Regímenes AML/CFT para Dinero Móvil: Un Marco para Evaluar los Factores de Riesgo y los Mitigantes", Dinero Móvil para los no Bancarizados (MMU) <http://www.gsma.com/MMU>

- Ayuda al Cliente:** todos los programas de dinero móvil proporcionan un centro de llamadas dedicadas a la atención de los clientes que funciona 24/7. Las llamadas al centro de atención al cliente son gratuitas. El Banco de Tanzania organizó el suministro de las cartas de no objeción para facilitar el dinero móvil en sus primeras etapas, bajo su mirada observadora: “Desde el comienzo de los servicios de dinero móvil en Tanzania, el Banco de ese país permitió el servicio utilizando un régimen regulatorio que es propicio y apoya el producto innovador que se consideró que potencialmente incrementaría la inclusión financiera; estos incluyen la ley del Banco de Tanzania de 2006 y los Lineamientos para los Esquemas de Pago Electrónico de 2007. Esto le permite al Banco Central tener una efectiva supervisión de los servicios no dirigidos por instituciones no bancarias”.²³

TABLA 1

M-PESA CLASIFICÓ POR NIVELES EL KYC Y LOS LÍMITES DE LAS TRANSACCIONES IMPLEMENTADOS POR VODACOM

TIPO DE CUENTA	TAMAÑO MÁXIMO DE TRANSFERENCIA	LÍMITE DE TRANSFERENCIA DIARIA	MÁXIMO BALANCE EN CUENTAS	REQUISITOS DE DEBIDA DILIGENCIA DEL CLIENTE
NIVEL 1	TZS 1,000,000 (US\$ 615)	TZS 1,000,000 (US\$ 615)	3,000,000 (US\$ 1,845)	Los clientes muestran su ID al agente
NIVEL 2	3,000,000 (US\$ 1,845)	5,000,000 (US\$ 3,075)	5,000,000 (US\$ 3,075)	Los clientes muestran su ID al agente, quien hace una copia que los proveedores almacenan
NIVEL 3	12,000,000 (US\$ 7,380)	50,000,000 (US\$ 30,750)	1,000,000,000 (US\$ 61,500)	Los clientes muestran al agente ID, Número de Identificación del Contribuyente (TIN por sus siglas en inglés) y licencia de negocio, quien hace copias que son almacenadas por los proveedores

23. Entrevista con el Directorio del Sistema Nacional de Pagos, Banco de Tanzania, Enero 2013.

Hacia una mayor certeza regulatoria

El enfoque de ‘probar y aprender’ permitió a los MNO lanzar y elevar en escala los servicios de dinero móvil con base en la guía proporcionada por las cartas de no objeción del Banco de Tanzania. Este banco mantuvo una estrecha supervisión de los servicios para asegurar que la industria era sólida y segura para los clientes y para desarrollar un mejor entendimiento del negocio y de los factores operativos riesgosos y mitigantes.

En 2010, el mercado había alcanzado un cierto nivel de madurez, con cuatro proveedores y más de 10 millones de clientes de dinero móvil registrados. El incremento exponencial en el sistema de pago en todas las esferas – suscriptores, utilización, volumen y valores – hicieron necesario que el Banco de Tanzania considerara cambiar su enfoque regulatorio para proporcionar certeza y consistencia a todos los participantes del mercado. El Banco de Tanzania había incrementado progresivamente su conocimiento operacional acerca del dinero móvil y estaba en ese momento en posición de elaborar regulaciones que pudieran proporcionar una mayor certeza legal a los proveedores. El Banco de Tanzania también tenía que asegurar que sus acuerdos regulatorios estuvieran en cumplimiento con las leyes de apoyo y las regulaciones, tales como el régimen AML/CFT.²⁴

Al mismo tiempo, el Banco de Tanzania estaba suficientemente cómodo con el desempeño del dinero móvil y, con la ayuda de las lecciones de los primeros años en el mercado, comenzó a transformar el conjunto original de requisitos en un marco regulatorio más formal. Mientras que el borrador de la Ley de Sistemas de Pago Nacional estaba en proceso de promulgación (y aún lo está), en 2012, NPSD estableció un borrador de regulaciones para los pagos móviles para el sector.

El Banco de Tanzania ha estado abierto para aprender de la implementación del mercado y otras jurisdicciones; en 2010, visitaron las Filipinas para aprender de primera mano la forma en que Bangko Sentral de Philipinas estableció una regulación que permitía a los bancos y no bancos implementar servicios de dinero móvil. La visita fue claramente valiosa; el Banco de Tanzania emitió su primer borrador de regulaciones para comentar en marzo 2012. Las regulaciones esbozadas para los “modelos basados en no-bancos”, aseguraban que los no-bancos, tales como los MNO, podrían continuar recibiendo cartas de no objeción para actuar como proveedores de servicios de pagos móviles.

Este primer borrador recibió un detallado análisis por parte de las partes interesadas nacionales y más allá de los límites del país, cuando un panel de reguladores de Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI por sus siglas en inglés) condujo una revisión de pares acerca de las regulaciones, en abril 2012. La industria de dinero móvil en Tanzania y GSMA, participaron en el proceso de consulta proporcionando detallada información acerca de las regulaciones, con lo que se presentó un número adicional de factores para su consideración.

24. Una lista detallada de la ley y regulación de AML/CFT, en Tanzania, puede hallarse en: <http://www.fiu.go.tz/LeGISlation.asp>

En mayo de 2012, el Banco de Tanzania (BTO por sus siglas en inglés) lanzó una nueva versión del proyecto de Reglamento para Pagos Móviles que introduce un régimen²⁶ de licencias para entidades no bancarias que quieran prestar servicios de pagos móviles. Se requerirá que las entidades no-bancarias, potenciales proveedores de pagos móviles, una licencia como “compañías subsidiarias de propiedad total”. Los reglamentos exigen utilizar una cuenta de fideicomiso en un banco comercial que permita tener disponibles los fondos flotantes (100% de liquidez) e introducen un tope de 25% sobre los fondos que puede mantenerse en una cuenta de fideicomiso en un solo banco. A los proveedores con licencia se les permitirá ofrecer una gama de servicios que incluyen:

- i. Transferencias de fondos de de cuenta a cuenta;
- ii. Transferencias de fondos de Persona a Persona;
- iii. Transferencia de fondos de Personas a Negocios;
- iv. Transferencia de fondos de Negocios a Personas;
- v. Transferencia de fondos de Negocios a Negocios;
- vi. Servicios de Entrada y Salida de Efectivo.

El Banco de Tanzania se reserva la autoridad para aprobar nuevos servicios, una prerrogativa que será crítica para mantenerse al tanto de las innovaciones del mercado.

Tres “niveles” de clientes serán presentados por CDD, con “menos” requisitos para individuos, “parcial” para pequeñas y medianas empresas (SME por sus siglas en inglés), y requisitos totales para cuentas corporativas. Para cada “nivel” las regulaciones establecen límites máximos para las transacciones mientras que se deben acordar límites adicionales entre el proveedor y el Banco de Tanzania. Las regulaciones reclaman requisitos de KYC “relevantes y razonables” en cada uno de los tres niveles. Para cumplir con los requisitos de verificación para el nivel de entrada de la cuenta, los individuos pueden proporcionar su número de teléfono registrado, tarjeta de registro para votar o una carta de un oficial ejecutivo. Estos requisitos de CDD simplificados pueden alimentar los registros de cuentas puesto que se ajustan con la CDD ejecutada al tiempo del registro/compra de SIM. Los proveedores de dinero móvil deben reportar al banco central, cualquier caso sospechado o confirmado de fraude.

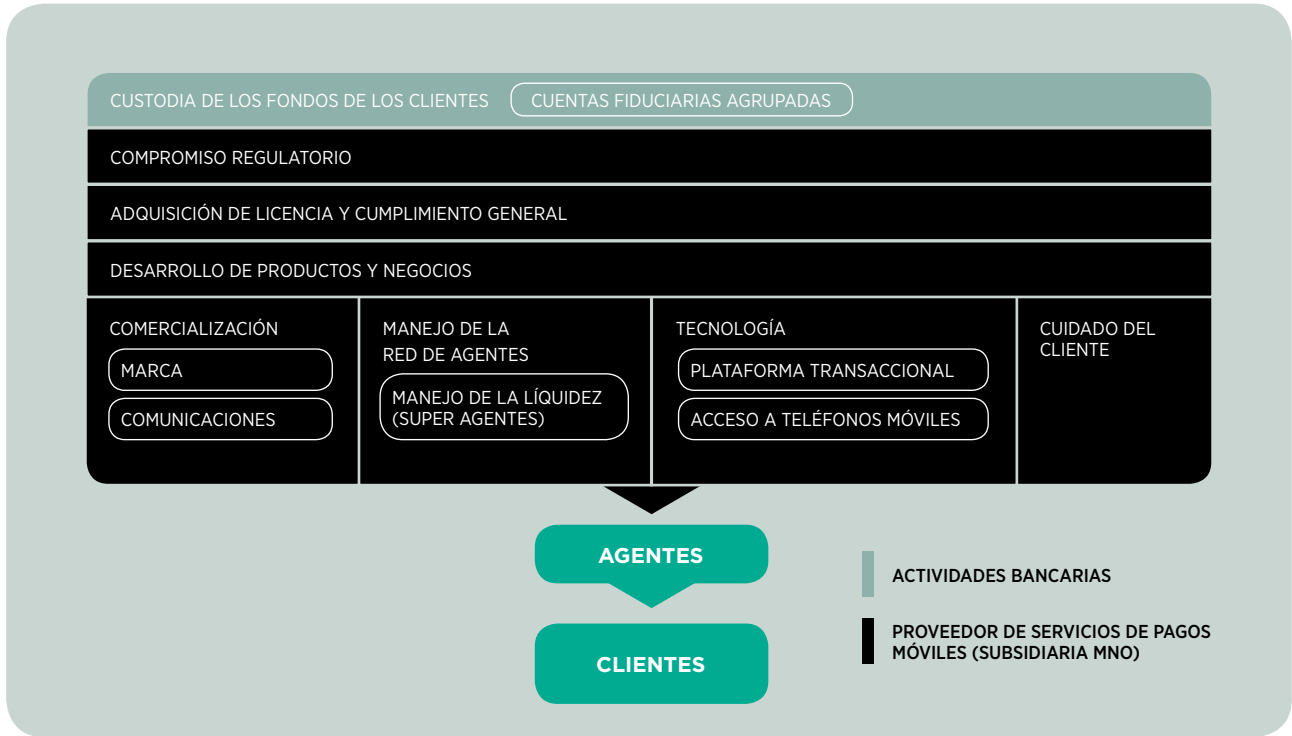
Dos características de las regulaciones pueden requerir cambios significativos para los servicios existentes:

- El interés acumulado en la cuenta fiduciaria puede ser utilizado “para beneficio de los clientes de servicios de pagos móviles tal como lo determinó el Banco de Tanzania”. Sin embargo, aún no se ha acordado que se puede ganar interés con la billetera móvil.
- El sistema de interoperabilidad es un requisito establecido dentro de las regulaciones: “un proveedor de servicios de pagos móviles implementará un servicio de pago móvil que pueda proveer servicios interoperables con otros proveedores de servicios de pago en varios niveles de interoperabilidad adecuado a las demandas del mercado. El nivel de interoperabilidad puede estar a nivel de agente, cliente o plataforma”. Las palabras “posibilidad de proveer” implican el cumplimiento de los estándares internacionales que permiten la interoperabilidad. La sección no lo obliga pero ofrece un marco para la interoperabilidad dirigido por las propuestas de valor del mercado. No se permite la exclusividad del agente, de acuerdo con la realidad actual del mercado.

Los proveedores y las terceras partes han tenido la oportunidad de comentar sobre el segundo borrador de las regulaciones y el borrador final ha sido presentado ante el Ministerio de Finanzas. Sin embargo, solo será adoptado una vez que haya pasado la Ley de Sistemas de Pago Nacional, lo que se espera tendrá lugar a principios de 2014. Esta certeza legal proporcionará una mayor transparencia en el proceso de obtención de la licencia y asegurará que los nuevos y actuales proveedores estén operando sobre un campo de acción nivelado.

FIGURA 3

LOS MODELOS DE NEGOCIOS DE DINERO MÓVIL EN TANZANIA DISEÑADOS EN EL BORRADOR DE LAS REGULACIONES DE PAGOS MÓVILES



Perspectivas y próximos pasos

A pesar de la adopción pendiente del nuevo marco regulatorio, la industria del dinero móvil continúa progresando, con diálogos activos entre los proveedores y el Banco de Tanzania, que está comprometido a continuar abordando los desarrollos del mercado y posibilitar innovaciones con el propósito de lograr la inclusión financiera digital. El nuevo Marco de Inclusión Financiera Nacional claramente articula el rol del dinero móvil en el desarrollo de Tanzania y su potencial para guiar la política y regulaciones del Banco de Tanzania para lograr sus metas de inclusión financiera.

Diálogo constructivo y compromiso entre el regulador y el sector privado para contuar el desarrollo del marco normativo

Ha habido una marcada evolución en la relación entre el Banco de Tanzania y la industria del dinero móvil. A la fecha, los MNO pueden hablar con el regulador directamente como una parte confiable, sin sus asociados bancarios. Este constituye una variación significativa, que demuestra un cambio en el enfoque y apoyo al borrador de las regulaciones para pagos móviles por parte del regulador. El diálogo directo ha permitido un efectivo entendimiento tanto de la propuesta de valores de los MNO como de los objetivos de regulación del Banco. El diálogo directo con el regulador ha sido fundamental para que los MNO tuvieran una mejor comprensión de los enfoques, preocupaciones y objetivos para presentar y obtener la aprobación de programas para nuevos servicios, en un mercado dinámico y para recibir respuestas rápidas y directas en un ambiente competitivo.

Tanto los proveedores como los reguladores han notado que el compromiso no se ha limitado a provisiones específicas en las regulaciones, sino que, más bien, se ha apoyado el aprendizaje mutuo. También les ha permitido identificar métricas apropiadas para el informe mensual. Este diálogo ha permitido al regulador más de lo previsto, tener más acceso (y más significativo) a la información y refinar su enfoque de monitoreo.

Mientras que los actuales análisis con el regulador tienden a ser bilaterales entre el proveedor único y el Banco de Tanzania, algunos actores de la industria están dispuestos a replicar el modelo de compromiso ya existente entre los MNO y el TCRA, en donde la industria a menudo tiene una posición común y se dirige al regulador, en forma conjunta, cuando la competencia disminuye y surgen temas en común.

Desarrollos del mercado

Tanzania es un mercado de dinero móvil maduro con un gran nivel competitivo. Se sigue con gran interés el enfoque regulatorio en cuanto a la interoperabilidad, dado las implicaciones potenciales para los modelos de los negocios de los proveedores, sus inversiones actuales y futuras y el impacto sobre los clientes en término de transaccionabilidad de la cuentas, pero también el costo de los servicios y varios temas de protección del cliente. El Banco de Tanzania está entusiasmado en cuanto a asegurar que la interoperabilidad sea implementada de manera ordenada y efectiva, asegurando que todos las terceras partes se beneficien de las eficiencias que trae la interoperabilidad. En este sentido, el borrador de Regulaciones de Pagos Móviles permite al mercado implementar sistemas que son capaces de ser interoperables y desplegar soluciones de interoperabilidad dirigidas por el mercado. Públicamente, el Banco de Tanzania ha manifestado una preferencia en cuanto a que el mercado alcance por sí mismo una solución interoperable.

De acuerdo con esto, el mercado ya ha comenzado un proyecto de interoperabilidad facilitado por el IFC, que involucra a los cuatro MNO y a los bancos que están buscando la realización de la banca móvil junto con ellos.

Los proveedores también están buscando expandirse en el área de las transferencias internacionales de dinero y están trabajando estrechamente con el Banco de Tanzania para alcanzar un entendimiento común acerca de los temas potenciales. Esto permitirá al regulador comprender el modelo propuesto, cuáles son los valores esperados y cuáles son las regulaciones requeridas desde la perspectiva de moneda extranjera. Otros temas, tales como los límites de las transacciones y aquellos correspondientes a KYC, permanecen en la agenda de la industria para ser evaluados con el regulador, particularmente con respecto a la viabilidad de los agentes y a la visión sobre los aumentos en volúmenes conducidos por los pagos hacia y desde los negocios. Se está a la espera de los lineamientos del Banco de Tanzania acerca del uso del interés devengado por las cuentas fiduciarias y este tema generará un continuo análisis con la industria.

Nuevas asociaciones y productos están apalancando al dinero móvil para incrementar el acceso a los servicios financieros y cubrir otras necesidades básicas. El ejemplo más simple lo proporcionan los proveedores de dinero móvil conectándose con los bancos para permitir a los clientes acceder a sus cuentas bancarias a través de la billetera de dinero móvil. De la misma manera, los bancos comunales, las asociaciones de préstamos y las IMF están poniendo a prueba el uso de los teléfonos móviles para conectar los grupos de ahorros con los bancos a través del dinero móvil y para realizar desembolsos de préstamos. Ezy Pesa se ha expandido en el ámbito de los seguros como parte de su nueva marca, en asociación con la Corporación de Seguros de Tanzania Ltd. para ofrecer el Seguro de Salud Farijika.²⁵

También el dinero móvil está siendo utilizado en una variedad de formas para cubrir las necesidades más básicas. Un reciente estudio de CGAP acerca del panorama, muestra unos pocos ejemplos:²⁶ los granjeros están recibiendo pagos y otros servicios de información a través de Alianza del Granjero Conectado; Mobisol utiliza los pagos móviles para ayudar a financiar los sistemas de energía solar para el hogar; Angaza Energy Hub acepta pagos y controla su sistema de energía solar; a través del dinero móvil; y Off-Grid Electric utiliza a M-Pesa para monitorear y aceptar pagos por control remoto.

Estos son unos pocos ejemplos de desarrollos en esta área de rápido movimiento, en donde la industria continúa empujando hacia adelante nuevas iniciativas. Con el borrador de las Regulaciones para Pagos Móviles casi adoptadas y con claras metas políticas y diálogo constructivo establecido entre la industria y el regulador, el futuro de los pagos móviles en Tanzania es brillante.

“Para nosotros es aún muy nuevo el negocio del dinero móvil. Los diferentes actores están trabajando para determinar sus respectivas posiciones en la cadena de valor del suministro del dinero móvil. En tanto van tomando forma los modelos de negocios y las asociaciones, es imperativo que el clima regulatorio sea tomado en cuenta y que los modelos de negocios estén forjados con el regulador a mano, para asegurar que avance un suministro sostenible y operacional. El éxito de un servicio de dinero móvil a largo plazo en el país, depende totalmente de un modelo comercial viable y un medio ambiente regulatorio que proporcione certeza a los participantes y a los clientes de los servicios de dinero móvil. Esta es la manera en que la travesía del dinero móvil se ha desarrollado en Tanzania, en donde los proveedores de servicios han trabajado con el Banco de Tanzania para asegurar que se suministre un máximo del beneficios al público y que los límites del acceso financiero se amplíen para permitir un medio ambiente financiero más inclusivo.”

Jacques Voogt
Director Ejecutivo, M-Commerce, Vodacom Tanzania

25. Courtney Snelling, Microcapital Brief, febrero 22 de 2012, <http://www.microcapital.org/microcapital-brief-zantel-Tanzania-rebrands-mobile-cash-service-z-pesa-as-ezy-pesa-adds-salary-access-option-microinsurance-linkage-to-crdb-bank-accounts/>

26. Camilo Tellez-Merchan y Kabir Kumar, “Panorama Global del Beneficio Mayor de la Finanza Digital” Global Landscape of Digital Finance Plus”, CGAP Blog, 13 de diciembre de 2013, <http://www.cgap.org/blog/global-landscape-digital-finance-plus>

CUADRO 2 REGULACIÓN COORDINADA

El Banco de Tanzania y la Autoridad Regulatoria de Comunicaciones en Tanzania (TCRA por sus siglas en inglés) colaboró exitosamente en los primeros días del dinero móvil y el Banco de Tanzania aún reconoce la necesidad de la coordinación entre los reguladores y dentro de los mismos cuerpos regulatorios. Por ejemplo, desde que los MNO tradicionalmente caen bajo el ámbito de la TCRA, el borrador de regulaciones para los servicios de dinero móvil, toma nota de los requerimientos de licencias para el dinero móvil como un servicio de valor agregado. El Banco de Tanzania también ha firmado un memorándum de entendimiento para apoyar la coordinación entre los dos reguladores.

Permanece la prerrogativa del Banco de Tanzania para coordinar sus esfuerzos internamente, con otros importantes reguladores y con aquellos que elaboran las políticas. Por ejemplo, incrementando la presión del sector bancario tratando de encontrar su lugar como proveedor de dinero móvil, ha creado un imperativo para la coordinación entre el NPSD y el Departamento de Supervisión Bancaria, aunque en la práctica esto ha constituido un desafío. El Grupo de Trabajo para la Inclusión Financiera del Banco de Tanzania, fundado en 2012, ha marcado un paso hacia este tipo de coordinación interna. En 2013, el Banco de Tanzania trabajó diligentemente para prevenir una falta de armonía interna por parte de los Lineamientos sobre Agentes Trabajando para Instituciones Bancarias (2013)²⁷ recién emitidas por el Departamento de Supervisión Bancaria y las reglas que gobiernan a los agentes bajo el borrador de regulaciones bancarias móviles.

El 0.15% de los impuestos al consumo sobre todas las transferencias de dinero móvil (junto con todas las demás transferencias de dinero)²⁸ propuestas en julio de 2013, amenaza con restringir la captación y uso del dinero móvil en un sector relativamente nuevo. La coordinación con la Autoridad de Ingresos puede ser necesaria para asegurar que los objetivos políticos estén alineados.

El nuevo Marco para la Inclusión Financiera Nacional refleja este compromiso hacia la coordinación. Una nueva estructura de coordinación se ha creado para tres niveles de los comités: el Consejo Nacional, Comité de Dirección Nacional y el Comité Técnico Nacional para la Inclusión Financiera. El Banco de Tanzania servirá como secretario de estos tres comités.²⁹

27. Bank of Tanzania (2013), "Lineamientos sobre Banca de Agentes para Instituciones Bancarias:" <http://www.botz.org/BankingSupervision/GUIDELINES%20on%20aGent%20BanKinG%20For%20BanKinG%20inStitUtionS%202013.pdf>

28. Autoridad de Ingresos de Tanzania (2013), "introducción de los Deberes de Ejercicio sobre Transferencias de Dinero", <http://www.tra.go.tz/index.php/excise-duty/94-excise-duty/229-introduction-of-the-excise-duty-on-money-transfer>. Sobre el sistema tributario de los servicios de dinero móvil, la lógica detrás de él y su efecto potencial, ver también, "Cargando el Móvil. Los Gobiernos de África Oriental Están Seleccionando como Objetivos a Firmas de Telecoms", <http://www.economist.com/news/finance-and-economics/21579870-east-african-governments-are-targeting-telecoms-firms-charging-mobile>, julio 22 de 2013; y Simón di Castri, "Posición de GSMA sobre el Sistema Tributario de las Transacciones de Dinero Móvil en Kenia", <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/gsma-position-on-the-taxation-of-mobile-money-transactions-in-kenya>, octubre 19 de 2012, y "Sobre la Propuesta del 10% en Impuestos sobre las Transacciones de Dinero Móvil en Uganda", <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/on-the-proposed-10-tax-on-mobile-money-transactions-in-uganda>, julio 19 de 2013.

29. Ver Capítulo 7 del NFIF, disponible en: <http://www.bot-tz.org/NFIF/national%20Financial%20inclusion%20Framework.pdf>



Por mayor información sírvase contactar a
mmu@gsma.com
GSMA London Office
T +44 (0) 20 7356 0600