

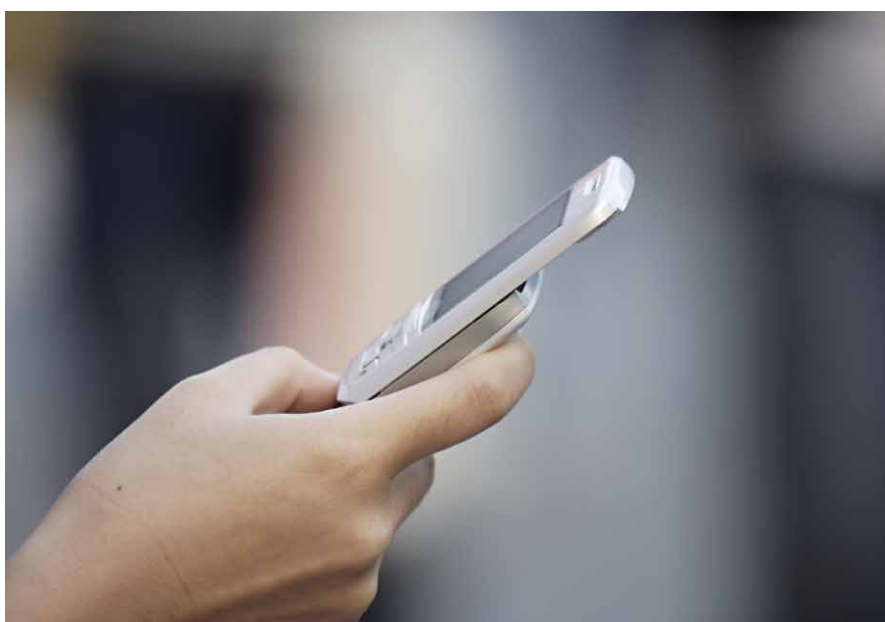


Mobile Money for the Unbanked

Panorama:

Implementando la interoperabilidad del dinero móvil en Indonesia

Autor: Gunnar Camner



BILL & MELINDA
GATES *foundation*



El programa de MMU está apoyado por la Bill & Melinda Gates Foundation, The MasterCard Foundation y Omidyar Network.



Contenido

4	Introducción
6	Enfoque para la implementación
10	Consideraciones para el futuro
11	Conclusión



Introducción

EL 15 DE MAYO DE 2013, LOS TRES PRINCIPALES OPERADORES MÓVILES DE INDONESIA—TELKOMSEL, INDOSAT Y XL—PUSIERON EN FUNCIONAMIENTO UNA INICIATIVA PIONERA QUE PERMITIÓ A SUS CLIENTES DE DINERO MÓVIL ENVIAR Y RECIBIR DINERO A TRAVÉS DE TODAS SUS REDES. ESTO CONSTITUYÓ UN HITO EN LA INDUSTRIA DEL DINERO MÓVIL. POR PRIMERA VEZ, LAS PLATAFORMAS DE DINERO MÓVIL ADMINISTRADAS POR LOS OPERADORES MÓVILES PODÍAN COMUNICARSE ENTRE SÍ—DE CUENTA A CUENTA O “DE BILLETERA A BILLETERA”—EN TIEMPO REAL.

En la mayoría de los países con programas de dinero móvil, el dinero enviado a un cliente de una red móvil distinta genera un cupón que tan sólo puede hacerse efectivo en un agente de la red del remitente. El envío de dinero “fuera de la red” da lugar a un retiro de efectivo, perdiéndose la oportunidad de activar transacciones electrónicas adicionales. Hasta hace poco tiempo, los clientes del dinero móvil en Indonesia se hallaban en la misma situación.

Sin embargo, en 2013, los tres principales operadores en Indonesia anunciaron un nuevo avance para cambiar esta situación. Hoy, un cliente de dinero móvil puede utilizar el dinero de su billetera electrónica no sólo para pagar una cuenta, comprar tiempo aire o transferir dinero a otro cliente en su red, sino también para enviar dinero directamente a una cuenta, o billetera móvil, en un programa de dinero móvil de otra red.

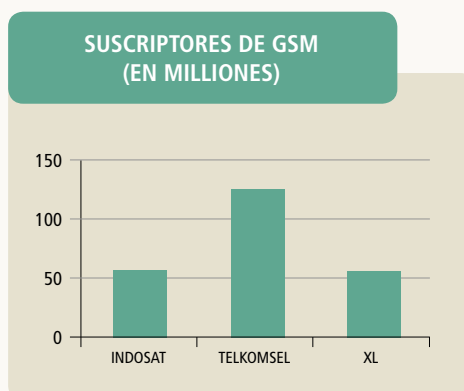
En este estudio de caso, el programa Dinero Móvil para los No Bancarizados (MMU, por sus siglas en inglés) proporciona un panorama de la implementación de la interoperabilidad del dinero móvil en Indonesia—mostrando, específicamente, cómo tres operadores móviles, independientes, llegaron a trabajar juntos para hacer realidad las transferencias en tiempo real, entre sus programas de dinero móvil.

EL CONTEXTO DE INDONESIA

Los 245 millones de habitantes de Indonesia – la cuarta mayor población mundial – están dispersos por más de 17.000 islas. En la última década, Indonesia ha experimentado significativos cambios económicos y demográficos. Más del 60% de la población de Indonesia está en edad activa¹ y una gran proporción está accediendo a la clase media, que se ha multiplicado por 50 en la última década y está proyectado que se duplique de nuevo para 2020.² El gasto de consumo está impulsando el crecimiento nacional. El consumo representa en la actualidad más de la mitad del PIB del país. Asimismo se está inyectando dinero en la economía desde el extranjero; 6,5 millones de trabajadores emigrantes enviaron US\$7.200 millones a su país en 2012 y la inversión directa extranjera ha sido superior a US\$20.000 millones a lo largo de los dos últimos años.³

La población móvil y en rápido proceso de urbanización de Indonesia está impulsando la demanda de que el dinero se mueva por todo el país y que se manejen los pagos con una mayor eficiencia. Las transferencias de dinero para pagos y remesas se han generalizado, con un 83% de las personas mayores de quince años acusando el envío o la recepción de una remesa o transacción de pago en el mes anterior. La mayoría de estas transacciones se realizan en efectivo, lo que indica una gran oportunidad para las transacciones financieras habilitadas a través de móviles.⁴

Los operadores móviles reconocieron esta oportunidad y lanzaron servicios de dinero móvil. Telkomsel fue el primero, lanzando TCash en 2007; Indosat le siguió en 2008, con Dompetku. Cuando XL lanzó XL Tunai, en 2012, a los tres operadores se les había unido un pequeño número de terceras partes y bancos, que también estaban entrando en el espacio del dinero móvil.



DATOS DE PAGOS DE PAÍSES SELECCIONADOS	TRANSACCIONES DE PAGOS MINORISTAS SIN EFECTIVO, PER CÁPITA	TARJETAS DE PAGO POR CADA 1.000 HABITANTES
NORUEGA	380,3	3.583
CHILE	26,4	734
SUDÁFRICA	21,8	N/A
INDONESIA	7,8	247
INDIA	4,7	173
MOZAMBIQUE	0,3	61

FUENTE: SISTEMA MUNDIAL DE PAGOS, BANCO MUNDIAL 2010

¹ JANA Mobile, "The Growing Indonesian Middle Class", <http://www.jana.com/blog/the-growing-indonesian-middle-class/>

² "Indonesia's Middle Class: Another BRIC in the Wall", Julio de 2011, <http://www.economist.com/node/18989153>

³ Indonesia FDI Hits Record, But Growth Pace Slows, Julio de 2013, Wall Street Journal

⁴ South Asians Heavily Reliant on Informal Money Transfers, Gallup 2013 <http://www.gallup.com/poll/161627/south-asians-heavily-reliant-informal-money-transfers.aspx>



CADA UNO DE LOS OPERADORES EN INDONESIA HA ESTADO TRATANDO, POR SU CUENTA, DE EDUCAR AL PÚBLICO PARA IMPULSAR LA ADOPCIÓN EN EL MERCADO. A TODO EL MUNDO LE INTERESA LOGRAR EL AVANCE DEL MERCADO Y CONSIDERAMOS LA INTERCONEXIÓN COMO UN FACILITADOR DE ESTO.

YESSIE YOSSETYA,
DIRECTORA DE XL TUNAI



NUEVA REGULACIÓN POSIBILITA LA DISTRIBUCIÓN DEL DINERO MÓVIL

Cuando se lanzó el dinero móvil en Indonesia, las regulaciones impuestas se interpusieron como un obstáculo que afectó la aceptación por parte de los consumidores. Hasta hace poco tiempo, un agente no podía realizar un retiro de efectivo, a menos que el establecimiento contara con una licencia para remesas, emitida directamente por Bank Indonesia. Para retirar efectivo de su billetera de dinero móvil, los clientes debían acudir a un establecimiento administrado directamente por su operador móvil, pero cada operador tiene tan sólo 25 de éstos, en promedio, a nivel nacional. Esto constituía una seria limitación para las opciones de servicios para los clientes no bancarizados en áreas remotas y cerraba la puerta a cualquiera que estuviera interesado en desarrollar una red de distribución capilar para servicios financieros.

Bank Indonesia, el banco central del país, deseaba crear un entorno propicio para los servicios financieros móviles, que promoviera la inclusión financiera. En 2007, tan solo 42% de los adultos en Indonesia tenían una cuenta bancaria, lo que significa que 80 millones de adultos en el país no contaban con este producto. Sin embargo, la penetración móvil es elevada, contando los operadores con más de 280 millones de conexiones.

La Regulación sobre la Transferencia de Fondos, emitida en marzo de 2013, seguida de los lineamientos para el proyecto piloto de la banca sin sucursales, en mayo de 2013, abrió las puertas a una distribución más fluida del dinero móvil. Bank Indonesia parece más entusiasta que en el pasado en cuanto a permitir que los proveedores de servicios desarrollen redes de agentes que puedan realizar ingresos y retiros de efectivo para sus clientes, así como abrir cuentas de dinero móvil en su nombre. Desde que tuvo lugar la regulación, varios miles de agentes de dinero móvil se han inscrito en los programas de dinero móvil.

LOS OPERADORES VEN UNA OPORTUNIDAD EN LA INTERCONEXIÓN

Para 2012, cada uno de los tres operadores había establecido sistemas de pagos por su cuenta, pero, en un país geográficamente disperso como Indonesia, es poco probable que los programas de pagos aislados logren suficiente alcance como para impulsar un uso significativo. La conexión de sus plataformas les permitiría aprovechar el potencial del mercado de pagos, fortalecer la propuesta de valor para sus clientes y llegar a ser más competitivos en general en el mercado de pagos.

El primer paso fue hallar una plataforma apropiada para deliberar acerca de la colaboración en cuanto al negocio de GSM con sus principales competidores. En diciembre de 2012 los directores ejecutivos de XL e Indosat iniciaron las conversaciones acerca de cómo aprovechar la oportunidad para el dinero móvil en Indonesia y la posible colaboración de la industria en esta área. Poco después, se invitó a Telkomsel a que se uniera a las conversaciones, puesto que los tres operadores se dieron cuenta de que los beneficios serían mayores si todos colaboraban.

Enfoque para la implementación

CÓMO COLABORARON LOS OPERADORES, DESDE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES, HASTA LOS EQUIPOS DE LAS ORGANIZACIONES

Tal y como se mencionó anteriormente, los operadores empezaron a mantener conversaciones de manera regular en diciembre de 2012 y lanzaron una solución de interoperabilidad tan solo seis meses más tarde, en mayo de 2013. ¿Cómo lograron hacer esto en un plazo de tiempo tan corto?

El hecho de que las conversaciones entre los tres operadores se iniciaran al nivel de los directores ejecutivos fue importante para garantizar un total compromiso hacia la colaboración con la industria dentro de cada organización. También ayudó a llegar a un acuerdo de manera más eficiente acerca de qué áreas y casos de uso de clientes resultaban interesantes para la colaboración y cuáles no. La colaboración con la industria y la interoperabilidad en el mercado de dinero móvil pueden afectar a numerosos casos de uso distintos, cada uno con sus propias complejidades técnicas, operativas y comerciales.

La primera prioridad acordada por los directores ejecutivos fue asegurarse de que el dinero podría enviarse directamente a las cuentas de los diferentes programas, en lugar de generar un cupón canjeable dentro del programa de origen. Se decidió que la conexión con los bancos y las redes de cajeros automáticos estaba fuera del ámbito del esfuerzo de la colaboración y, en su lugar, cada operador decidiría si hacer esto por su cuenta. Decisiones de este tipo definieron áreas claras de colaboración, pero, de manera igualmente importante, aseguraron que se mantuviera una competencia saludable en otras áreas. Se estableció un solo acuerdo tripartito, que fue firmado por cada uno de los operadores, en el que se resumían los principios y el contenido del esfuerzo de la colaboración. Esto garantizó que los principios comerciales y operativos serían los mismos para todas las organizaciones participantes.

Seguidamente, se solicitó a los jefes de los departamentos de dinero móvil en cada operador, que distribuyeran y pusieran en marcha el proyecto. Se organizaron reuniones semanales con los jefes de dinero móvil y muy pronto también se estaban celebrando con frecuencia más reuniones entre sus equipos y los departamentos relevantes dentro de cada organización.

Una de las principales razones por las que los operadores pudieron desarrollar y lanzar una solución tan rápida fue que para cada área afectada por la interoperabilidad del dinero móvil, tal como la legal, atención al cliente y TI, ellos establecieron equipos con miembros de cada uno de esos departamentos de las tres organizaciones, para deliberar acerca de los retos y determinar e implementar la solución apropiada.

ALGUNAS CONSIDERACIONES NECESARIAS PARA LOGRAR UNA SOLUCIÓN EFECTIVA

Algunos de los retos de la interconexión, que los equipos tuvieron que superar, fueron los siguientes:

1. **Cómo dirigir las transacciones entre los programas.** Uno de los primeros problemas que precisó una solución fue el de cuál era la mejor manera de conducir las transacciones de manera segura y eficiente, a lo largo de los tres programas. ¿Deben firmarse los acuerdos con una parte principal o directamente entre los tres participantes? A pesar del hecho de que dos de los operadores tenían empresas afiliadas, que o eran propietarias u operaban conmutadores de pagos que conectaban las redes de cajeros automáticos y las instituciones financieras, se acordó que los operadores se conectarían bilateralmente, para que ningún participante o tercera parte tuviera más influencia sobre la solución que cualquier otro. Además, se decidió que las transacciones entre programas se conciliarían a diario y los fondos se liquidarían bilateralmente entre cada programa de manera frecuente, según fuera necesario, dejando a los bancos depositarios la liquidación neta a través de un servicio de liquidación en tiempo real, suministrado por Bank Indonesia.
2. **Facilitando la comunicación a través de las plataformas.** Para permitir las transacciones a través de las plataformas, los equipos técnicos tuvieron que hallar un lenguaje común que todas sus plataformas pudieran interpretar. Los equipos técnicos de los tres operadores evaluaron conjuntamente las opciones disponibles y optaron por una solución que permitiera la comunicación por medio de conexiones directas seguras, utilizando un protocolo definido comúnmente. Cada equipo técnico fue después responsable de habilitar su plataforma para que interpretara este protocolo común y desarrollara las funciones requeridas como respuesta a ello.



LOS EQUIPOS TÉCNICOS DE TELKOMSEL, XL E INDOSAT DURANTE UNA REUNIÓN EN JUNIO DE 2013 EN LA SEDE DE TELKOMSEL EN YAKARTA

3. **Manejo de la Prevención del Lavado de Dinero y la Financiación del Terrorismo** (AML/CFT, por sus siglas en inglés). Para mantener la integridad de cada programa de dinero móvil, cada uno de los operadores de dinero móvil tiene la responsabilidad de realizar sus propias verificaciones y procedimientos de Conozca a su Cliente (KYC, por sus siglas en inglés) y de AML, para todas las transacciones en su plataforma. Los equipos de fraude y riesgo se reunieron para evaluar los casos de uso recién introducidos y analizaron qué medidas deberían implantarse para mitigar cualquier nueva exposición al riesgo. Cada operador es responsable de su propio cliente y, puesto que su primer caso de uso es el crédito directo, o la transferencia, la compañía del remitente es responsable del suministro del servicio y de iniciar cualquier investigación en nombre del cliente, en caso de que haya algún problema con la transacción.
4. **Procesos financieros.** Los equipos de finanzas y los equipos de garantía de ingresos revisaron los procedimientos de conciliación y liquidación, y fueron responsables de establecer procesos que cumplieran con las normas y fueran fiables para supervisar los nuevos tipos de transacción.

Los operadores han continuado reuniéndose semanalmente, desde diciembre de 2012, y durante este tiempo han acordado un Procedimiento Operativo Estándar (SOP, por sus siglas en inglés), común, para manejar cuestiones tales como la atención al cliente y el fraude.

CÓMO FUNCIONA

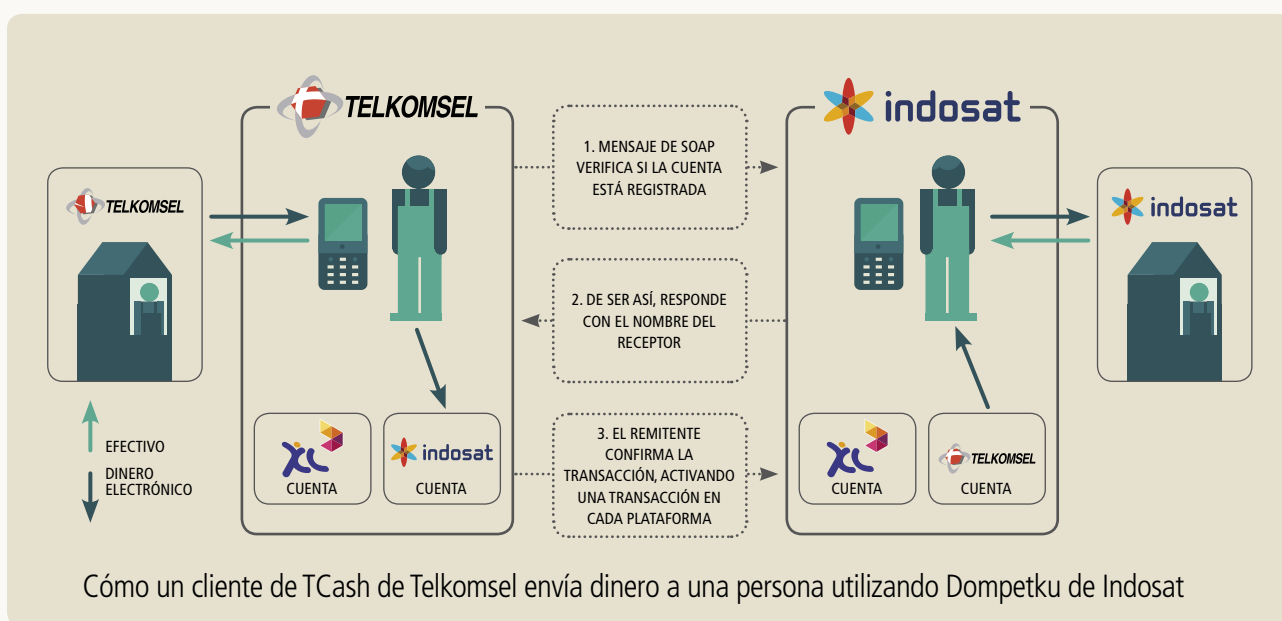
A pesar del hecho de que los tres programas operaron diferentes plataformas de dinero móvil, el desarrollo técnico para permitir que las plataformas se comunicaran entre sí se demoró tan sólo cuatro meses. Tanto Telkomsel como XL desarrollaron sus propias plataformas internamente, mientras que Indosat compró su plataforma principal a un vendedor de dinero móvil (Utiba). Los equipos técnicos de los tres operadores definieron conjuntamente la funcionalidad de la colaboración entre programas y cómo podría intercambiarse información entre ellos. Decidieron describir las funciones acordadas utilizando el Lenguaje de Descripción de Servicios Web (WSDL, por sus siglas en inglés) y comunicarse utilizando un protocolo seguro, SOAP (Simple Object Access Protocol o Protocolo Simple de Acceso a Objetos) sobre HTTPS.

1. Cada operador crea una cuenta en las otras plataformas, al igual que se crean cuentas para bancos asociados, proveedores de servicios públicos u otras compañías. Debido a los elevados niveles de confianza entre los operadores en Indonesia, las cuentas no están provistas de fondos por adelantado, lo que sí sucede en el caso de otras compañías externas.
2. Las plataformas se comunican entre sí a través de una conexión segura y codificada, utilizando un protocolo SOAP determinado, con funciones comúnmente definidas.
3. Después de que los programas se hayan comunicado y hayan establecido la existencia de una cuenta receptora y que existen suficientes fondos en la cuenta de origen, la transacción entre los dos servicios de dinero móvil consiste en dos acciones principales. La primera es una transferencia desde la cuenta del remitente



a la cuenta del operador de recepción en la plataforma de origen. Esto se reproduce en la plataforma del operador de recepción, donde la cuenta del operador de origen realiza un abono en la cuenta individual del receptor.

4. Todas las transacciones entre programas se concilian posteriormente (a diario) y se liquidan regularmente entre los bancos asociados depositarios a través del servicio de liquidación en tiempo real suministrado por Bank Indonesia.
5. El ingreso y retiro de efectivo son manejados por agentes de los programas de dinero móvil de los que el cliente es un miembro o a los que el cliente pertenece.



Se seleccionó esta solución por su sencillez, asequibilidad y flexibilidad. La definición de las características de la comunicación entre programas desde cero permitió a los operadores agregar cierta funcionalidad, tal como mostrar el nombre del receptor al enviar el dinero a otro programa, a fin de reducir la probabilidad de enviar dinero a la persona equivocada – una característica que no habría estado disponible al utilizar los conmutadores de pagos existentes o una cámara de compensación automática (ACH, por sus siglas en inglés). Evitar un procesador de pagos comerciales les permitió no introducir costos adicionales por parte de una tercera parte. Sin embargo, hay muchas maneras de implementar y habilitar transferencias directas entre programas de dinero móvil y aún ha de verse si la implementación en Indonesia sentará o no un precedente en la industria y, de ser así, en qué medida lo hará.⁵ Los operadores presentaron su solución a Bank Indonesia, que ha apoyado sus esfuerzos y logros hasta la fecha.

EL MODELO COMERCIAL

El envío de dinero a través de las redes les cuesta a los clientes IDR 2.000, menos de USD 0,20. Este cargo es compartido entre los servicios de origen y los de recepción. La transferencia de dinero dentro de un programa de dinero móvil, sin embargo, es gratuita. Una pregunta general para la industria, a medida que las transacciones entre los programas de dinero móvil comienzan a popularizarse es si mantener el modelo comercial del lado del negocio de las telecomunicaciones, donde se penaliza la comunicación entre redes, o si deben buscarse nuevos modelos específicamente para el dinero móvil. El modelo de precios del negocio de GSM ha dado lugar a un extenso uso de múltiples tarjetas SIM y no está claro si la utilización de dicho modelo sería óptima para el dinero móvil. Puesto que los ingresos de efectivo tienen actualmente un costo para cada servicio de dinero móvil, debe existir una posibilidad de encontrar un modelo comercial que aliente, en lugar de desalentar, las transacciones entre los programas a fin de incrementar los volúmenes totales de transacción.

⁵ Un documento que publicarán próximamente Consult Hyperion y GSMA, denominado: "Logrando la Interoperabilidad del Dinero Móvil", guiará a los operadores a través de las opciones disponibles y presentará un marco para su evaluación.



Consideraciones para el futuro

Facilitar las transferencias directas entre programas de dinero móvil es sólo el comienzo de una colaboración mucho mayor entre los operadores móviles de Indonesia. Hasta el momento, la industria ha acordado trabajar conjuntamente en las siguientes áreas:

- **Programas de educación financiera.** La sensibilización de los clientes acerca del dinero móvil se ha identificado como un obstáculo principal para la industria. Los operadores trabajarán juntos para sensibilizar acerca de los beneficios de las transacciones electrónicas.
- **Ventas de tiempo aire.** Los operadores permitirán que cualquier cuenta de dinero móvil compre tiempo de aire a cualquier operador. Esto está actualmente en proceso de desarrollo por parte de los equipos técnicos de los operadores.
- **Pagos a comerciantes.** Los operadores han acordado definir, desarrollar e implementar una solución común para los pagos a comerciantes, para garantizar que los clientes de cada plan puedan pagar en cualquier ubicación de un comerciante que acepte los pagos móviles.
- **Perfeccionar los procedimientos operativos.** A medida que aumente la popularidad de los servicios, será necesario continuar perfeccionando los acuerdos y procesos en torno a cuestiones tales como la resolución de conflictos.
- **Nuevos miembros.** Los operadores están dispuestos a que otros servicios de dinero móvil se unan a la colaboración, a medida que se establezcan en el mercado.

Lo que han mostrado los operadores en Indonesia es que es posible la colaboración y la interoperabilidad en la industria y que puede implementarse técnicamente, de una manera segura y oportuna, sin poner en peligro el modelo de negocio para el dinero móvil. Aún así, varios retos aguardan a la industria del dinero móvil en Indonesia, para que logre todo su potencial.

El primero consiste en identificar y abordar la propuesta de valor para el cliente clave, que hará populares los servicios en el país.

En segundo lugar, a medida que aumenten la popularidad y los volúmenes de transacción, los operadores deberán acordar y aplicar, de manera efectiva, los procedimientos operativos para manejar problemas que presenten las transacciones entre programas, por ejemplo, problemas de conflictos, a fin de evitar fricciones en la colaboración y asegurar la satisfacción del cliente.

En tercer lugar, el entorno regulador aún se está configurando. El éxito de la inclusión financiera en general, y del dinero móvil en particular, requerirá que los bancos y aquellos que no son bancos operen en igualdad de condiciones en el espacio de los pagos, con un enfoque basado en el riesgo para la regulación y lineamientos para la apertura de cuentas, diligencias de Conozca a su cliente y otros límites para las transacciones. En la actualidad, los tres operadores tienen diferentes licencias reguladoras para el dinero móvil. Indosat, por ejemplo, tan solo opera en ciertos distritos del país, puesto que son parte de un proyecto piloto de la banca sin sucursales, administrado por Bank Indonesia. Es necesario un diálogo más de cerca con la autoridad reguladora para garantizar un resultado positivo.

Conclusión

Aunque es demasiado pronto para medir el efecto de la implementación, los operadores prevén una rápida aceptación. Se han realizado audaces predicciones respecto a que 52 millones de usuarios de dinero móvil llevarán a cabo unos volúmenes de transacción de USD 42.000 millones y generarán unos ingresos de servicios de casi USD 2.000 millones para 2017.⁶ Pronósticos de este tipo son siempre inciertos, pero lo que está claro es que las condiciones del mercado en Indonesia ofrecen un sólido potencial para los servicios financieros móviles.

La interoperabilidad se logró en Indonesia gracias al compromiso de los directores ejecutivos, a unos sólidos equipos técnicos que colaboraron a través de los operadores y a gerentes de dinero móvil que diseñaron sólidos procedimientos operativos estándar para abordar el servicio al cliente y la gestión del riesgo.

Facilitar la regulación de pagos y la interoperabilidad constituye un fascinante comienzo para la industria del dinero móvil en Indonesia, pero es tan solo el primer paso para aprovechar la oportunidad completa. A la competente ejecución técnica deben seguir ahora unas inversiones y operaciones comerciales igualmente competentes, para lograr la aceptación por parte de los clientes en el mercado. La industria está contando con un respaldo regulador continuado por parte de Bank Indonesia para proporcionar un panorama de pagos competitivo, tanto para los bancos como para aquellos que no lo son. Ciertamente, Indonesia es un mercado de dinero móvil que se debe seguir de cerca el próximo año.

⁶ Linklaters, "Mobile money – Indonesia", <http://www.tmtgenerationnext.com/case-study/mobile-money-indonesia>



Para obtener más información, sírvase ponerse en contacto con:
mmu@gsma.com
GSMA London Office
T +44 (0) 20 7356 0600
www.gsma.com/mmu

