



Mobile Money for the Unbanked

El argumento para la interoperabilidad:

Evaluación del valor que crearía la interconexión de servicios de dinero móvil para los clientes y operadores

Autores: Neil Davidson y Paul Leishman



Índice

1	Introducción y resumen
3	¿Qué valor crearía la interconexión para los clientes?
5	¿Qué valor crearía la interconexión para los operadores?
5	La interconexión no es gratis
6	Finalmente, los clientes deben pagar por la interconexión - ¿Pero cuáles clientes?
7	Utilidades y pérdidas de la interconexión
7	Renunciación a la interconexión, aún cuando es ofrecida
8	Algunas rutas hacia adelante
8	Fomentar maneras simples para que los clientes realicen transacciones a través de fronteras de red
8	Considerar la interconexión más ampliamente
8	Refrenarse de imponer la interconexión ex-ante



Introducción y resumen

En solo unos pocos años, la industria del dinero móvil ha tenido un crecimiento destacado: en comparación con el año 2007, cuando solo unos pocos servicios innovadores habían sido lanzados, ahora es posible encontrar dos o más despliegues en muchos países de África Sub-Sahariana y Asia del Sur. Algunos de los servicios lanzados en años recientes han logrado una tracción impresionante con los usuarios. En una reciente encuesta de 52 proveedores de servicios móviles, la GSMA identificó 11 que tienen más de 1 millón de clientes registrados.

Sin embargo, la mayoría sigue estando en una posición de sub-escala insostenible. Una teoría es que los clientes, particularmente en mercados móviles fragmentados, tendrían más interés en adoptar y usar los servicios de dinero móvil si los operadores móviles interconectaran sus plataformas en competencia que hoy en día son consideradas “jardines vallados”. En un ambiente interconectado, un cliente afiliado con el servicio de dinero móvil de un operador podría enviar dinero electrónicamente al monedero electrónico de un cliente afiliado con el servicio de otro operador.

Los argumentos a favor de la interconexión nacional de dinero móvil son típicamente respaldados con analogías a otras industrias donde se asume que la interconexión fue un catalizador del crecimiento. El éxito de las redes de tarjetas de pago, como las ofrecidas por Visa y MasterCard, es a menudo citado como evidencia que la interconexión debe ser un pilar para cualquier industria exitosa basada en el uso de redes. Irónicamente, a los operadores móviles en sí también se les ha dado crédito por tener la prudencia de interconectar sus plataformas de voz y SMS con las de la competencia.

Superficialmente, estas analogías tienen sentido: los servicios de dinero móvil, al igual que las redes de tarjetas y la telefonía móvil, son negocios de red mediados por plataformas que están sujetos a efectos de red, es decir que el valor de una red para cualquier usuario depende del número de otros usuarios con los cuales pueda interactuar. Por lo tanto, tiene sentido que al conectar a los consumidores a través de diferentes plataformas, los efectos de red se verían fortalecidos. Pero a medida que exploramos en este artículo, las características

de diseño y el comportamiento del cliente que caracterizan muchos servicios de dinero móvil debilitan el argumento para la interconexión.

En este artículo, preguntamos si existe un argumento para la interconexión de los servicios de dinero móvil. Para responder a la pregunta, comenzamos por evaluar la medida en la cual los clientes probablemente valorizarían la habilidad de realizar transacciones a través de las redes. Concluimos que en muchos mercados, pocos clientes piensan que la habilidad de realizar transacciones a través de redes es una característica por la cual estarían dispuestos a pagar un precio. Como tal, al estimar los ingresos agregados nuevos que conllevará la implementación de interconectividad, encontramos que es poco probable que sean lo suficientemente significativos como para justificar las inversiones que requerirá la interconexión, ni hablar de que sean lo suficientemente significativos como para tentar a los operadores a desviar su capital y atención de otros proyectos críticos.

Que la interconexión doméstica de dinero móvil sea una característica de valor cuestionable para los consumidores y cara de implementar será de interés para las autoridades regulatorias. En algunos mercados ha surgido el prospecto de obligar la interconectividad, presumiblemente en un contexto de promover los intereses de los clientes. Sin embargo, en este artículo sugerimos que no es obvio que la imposición de interconexión crearía un aumento de bienestar para los clientes. De hecho, podría tener el efecto opuesto si los operadores de dinero móvil deben subir sus precios para compensar la inversión en otras áreas para implementar la interconectividad.

Concluimos citando una gama de otras maneras de permitirles a los clientes realizar transacciones a través de fronteras de red que aunque menos costosas y complejas que la interconexión, aún crearían valor significativo para los consumidores. También fomentamos una concepción más amplia de la interconexión—es decir, con instituciones financieras, otras redes de pago y servicios de dinero móvil en diferentes países—y brevemente discutimos los beneficios que esto podría traer para los consumidores.

Alcance y terminología

En el contexto del dinero móvil, la taxonomía de la interoperabilidad es extensa. El Grupo de Consulta para Ayudar a los Pobres (CGAP o “Consultative Group to Assist the Poor” en inglés) ha propuesto un marco que distingue entre varios tipos diferentes de interoperabilidad:¹

- **Interoperabilidad a nivel de plataforma**, lo que permite que clientes de un servicio envíen dinero a otro servicio²
- **Interoperabilidad a nivel de agente**, lo que les permite a los agentes de un servicio atender a clientes de otro servicio
- **Interoperabilidad a nivel de cliente**, lo que les permite a los clientes acceder a su cuenta a través de cualquier SIM

Estas tres formas de interoperabilidad requieren que los servicios de dinero móvil en los mercados interactúen entre sí. Una propuesta adicional para la interacción entre tales servicios es la provisión de interfaces comunes, en las cuales dos o más operadores móviles en un país, cada cual ofreciendo servicios móviles comercial y técnicamente independientes, ofrecen una sola interfaz a terceros (es decir, para simplificar la entrega de pagos masivos, pagos comerciales, etc.).³

Por supuesto, también es posible que los servicios de dinero móvil interactúen con otras plataformas fuera de su país e industria. Tales formas de interacción incluyen:

- **Interconexión internacional de dinero móvil**: dos operadores de dinero móvil, en diferentes países, que ofrecen dos servicios de dinero móvil comercial y técnicamente independientes, interconectan sus respectivas plataformas técnicas para permitirle a un cliente afiliado con un servicio enviar dinero desde su monedero móvil al monedero móvil de un cliente afiliado con el otro servicio.

Superficialmente, el argumento para la interconexión de dinero móvil es simple. Los clientes valorizan la habilidad de realizar transacciones con otros clientes. (En los extremos, los clientes encontrarían que el dinero móvil no es muy interesante si no pudiesen realizar transacciones con nadie más, y lo encontrarían especialmente interesante si pudieran realizar transacciones con todos.) La interconexión aumentaría el número de potenciales socios de transacción para los clientes, lo que debería hacer más atractivo el uso de dinero móvil. Esto debería aumentar los volúmenes de

- **Interconexión con instituciones financieras**: un operador móvil, en un país, que opera su propio servicio de dinero móvil comercial y técnicamente independiente, interconecta su plataforma técnica con la plataforma técnica de un proveedor tradicional de servicios financieros para permitir interacción entre las dos plataformas (es decir, la habilidad de que un cliente envíe dinero de una cuenta de dinero móvil a una cuenta bancaria, etc.).
- **Interconexión con otras redes de pago**: un operador móvil, en un país, que opera su propio servicio de dinero móvil comercial y técnicamente independiente, se interconecta con un sistema de pago separado (es decir, conectándose con las redes de pago de Visa o MasterCard).

El enfoque de este artículo es la interoperabilidad a nivel de plataforma, que denominaremos interconexión doméstica de dinero móvil. Por esto queremos decir que dos o más proveedores de servicios de dinero móvil, en un solo país, cada uno ofreciendo servicios de dinero móvil comercial y técnicamente independientes, interconectan sus respectivas plataformas técnicas para permitirle a un cliente afiliado con uno de los servicios enviarle dinero de su monedero móvil al monedero móvil de un cliente afiliado con otro servicio. Estos proveedores no necesitan ser operadores de redes móviles, pero para propósitos de simplicidad, en este artículo asumimos que lo son.

En este artículo, usaremos el término transferencia entre redes (“cross-net”) para referirnos a una transferencia de un cliente en una red de dinero móvil a un cliente en otra red; a diferencia de transferencias en red (“on-net”) que son transferencias entre dos clientes en la misma red de dinero móvil o transferencias fuera de red (“off-net”) que son transferencias desde un cliente de dinero móvil registrado a un cliente no registrado.

transacciones, que a la vez aumentaría el rendimiento del negocio de pagos para los operadores móviles—siempre y cuando los nuevos ingresos sean mayores que los costos asociados con la interconexión.

Sin embargo, si el tema fuese tan simple como esto, los operadores móviles ya habrían interconectado sus servicios de pagos. Al momento de escribir este documento, existen 25 países con más de un servicio de pago móvil, sin embargo en ninguno se ha realizado la interconexión. ¿Cuál podría ser el motivo?

1. “Interoperability and Related Issues in Branchless Banking: A Framework” (http://www.cgap.org/igm/document-1.9.56025/CGAP_interoperability_Presentation.pdf)
 2. Cercanamente relacionado con la interoperabilidad a nivel de plataforma está la noción de compartir plataformas, en la cual más de un proveedor de servicios usa la misma plataforma de procesamiento transaccional. En este caso, sería más fácil, aunque no necesario, que los proveedores habiliten la interoperabilidad a nivel de plataforma. Este es el caso de Pakistán, donde MCB comparte una plataforma con Telenor/Tameer Microfinance Bank’s en su país, pero donde la interoperabilidad a nivel de plataforma no ha sido habilitada.
 3. Ignacio Mas, “Networks want to Connect” (<http://mmublog.org/blog/mobile-money-interoperability-at-mwc-2011/>)

Estudio de caso: Mensajería instantánea

En los 90, surgió una proliferación de plataformas de mensajería instantánea para permitirles a los clientes chatear con otros usando programas instalados en sus computadores. Estas plataformas eran, como los servicios de dinero móvil, jardines vallados; si dos clientes estaban afiliados a diferentes servicios de mensajería instantánea, no podían chatear entre sí. Esta condición persistió por años. ¿Por qué no se interconectaban los proveedores de plataformas de mensajería instantánea?

Primero, en la mensajería instantánea, el costo para los clientes de afiliarse con múltiples plataformas de mensajería instantánea es extremadamente bajo. A las personas no les importaba tener múltiples clientes en sus escritorios debido a que generalmente se entregaban gratis y debido a que Windows ofrecía una manera perfectamente aceptable de intercambiar entre los mismos.

Segundo, aún si los proveedores les dieran a los clientes una manera de chatear con todas sus contrapartes en una interfaz, no queda exactamente claro cómo se podría monetizar esto. Los clientes no pagaban por servicios de mensajería instantánea, por lo tanto no era obvio que las utilidades de la industria aumentarían después de la interconexión.

Tercero, había una posibilidad que la interconexión no solo no generaría nuevos ingresos para la industria, sino que realmente corroería la rentabilidad del servicio con la

mayoría de los usuarios. Eso es debido a que con la interconexión, el actor con la mayor participación de mercado pierde la habilidad de capitalizar sobre los efectos de red que fluyen de su base de usuarios como una ventaja competitiva—lo que para un servicio de mensajería instantánea puede ser un diferenciador competitivo clave. Consecuentemente ese actor podría razonablemente cuestionar por qué debería tomar un paso que probablemente disminuiría su participación de mercado. Tal paso podría tener sentido si el tamaño general del mercado – medido no solo en usuarios, sino en utilidades – fuera a crecer significativamente con la interconexión. Aparentemente nunca fue obvio que tal crecimiento existiría.

El estudio del caso de mensajería instantánea ilustra que la interconexión de negocios mediados por plataforma no es inevitable. También entrega pistas respecto de las condiciones bajo las cuales la interconexión tendría probabilidad de ocurrir.

Mientras más caro sea para los clientes afiliarse con más de un servicio, más probable es que valorizarán la interconexión. Al otro extremo, cuando es muy barato afiliarse con múltiples servicios, los clientes probablemente considerarán que el valor de la interconexión es limitado.⁴ Por supuesto, el grado al cual los clientes valorizan la interconexión es un impulsor clave de los prospectos comerciales de hacerlo, debido a que a medida que aumenta la voluntad del cliente para pagar, también aumenta la habilidad de la industria para justificar los costos de interconexión.

¿Qué valor crearía la interconexión para los clientes?

En enero del año 2012, había 25 países en el mundo con más de un servicio móvil que podían, en teoría, estar interconectados para permitirles a los clientes transferir dinero a través de fronteras de red. La Encuesta de Adopción Global de Dinero Móvil de 2011 sugiere, sin embargo, que el número de mercados donde dos o más servicios de pago móvil han logrado una significativa adopción por parte de los clientes es mucho menor. Basándose en una encuesta que fue completada por 52 proveedores de servicios de dinero móvil en 35 países, solo 3 mercados de dinero móvil fueron designados como genuinamente competitivos.

Aunque solo hay un pequeño número de países donde la interconexión podría ser implementada hoy en día, este número seguramente crecerá en el futuro. Por lo tanto enfocando los mercados con más de un servicio viable de dinero móvil, ¿Cuál es el problema que se resolvería con la

interconexión? ¿Y cuán grande es el problema? Hoy en día, un cliente de un servicio de dinero móvil no puede enviar dinero de su cuenta a una cuenta mantenida por otro en otra red. ¿Cuándo los clientes enfrentan este problema hoy en día, que soluciones tienen a su disposición? ¿Y cuántos peores (en términos de gasto o dificultad) son estas soluciones?

Primero, a un bajo costo, los clientes pueden afiliarse a múltiples servicios de dinero móvil.

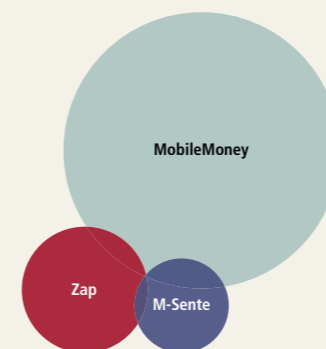
En el mundo desarrollado, la mayoría de las cuentas móviles son de post pago, por lo tanto la afiliación a múltiples redes implica una duplicación de los costos mensuales. Por este motivo, es poco común que los clientes se afilien a más de una red móvil a la vez.

En la mayoría del mundo en desarrollo, la situación es diferente. Debido a que la apertura de una nueva cuenta de prepago es muy barata, y el costo está conectado directamente con el consumo, los clientes normalmente mantienen conexiones con múltiples operadores

móviles, comportamiento que es a menudo denominado “multi-SIMing”. De este modo, pueden usar las promociones que ofrecen los diferentes operadores móviles, y seleccionar la cuenta que les ofrece las mejores tarifas o cobertura dependiendo de los requisitos de cada llamado. (Se puede hacer un paralelo en el mundo desarrollado con la manera en que muchos clientes tienen una billetera llena de tarjetas de pago, y eligen entre las mismas en base a sus características: premios por lealtad, tasas de interés, tarifas por tipo de cambio, etc.) Una encuesta realizada en junio de 2010 indicó que 43% de los usuarios de dinero móvil en Uganda estaban multi-SIMing, mientras que la proliferación de teléfonos de doble, triple, y hasta cuádruples tarjetas SIM alrededor del mundo provee evidencia anecdótica de esta tendencia.⁵

En mercados con más de una oferta de servicios de dinero móvil, los clientes adoptan la misma estrategia. La misma encuesta de usuarios de dinero móvil en Uganda mostró que 12% de los usuarios de Zain Zap y 22% de usuarios de UTL M-Sente también habían usado MTN MobileMoney.⁶

Tamaño relativo y superposición de bases de clientes de dinero móvil, julio del año 2010, Uganda



Fuente: Datos de encuesta recopilada para “Uso de Dinero Móvil en Uganda: Un Estudio Preliminar” por Ali Ndiwalana, Olga Morawczynski y Oliver Popov y datos entregados por operadores.

La habilidad de usar múltiples SIM reduce la demanda latente de transferencia cross-net, debido a que el cliente que quiere realizar transacciones con un cliente de otra red puede afiliarse a una segunda red de manera barata y fácil.

Segundo, muchos servicios de dinero móvil posibilitan que los clientes no registrados realicen transacciones con los que no están afiliados a sus redes, y vice versa. Hablando metafóricamente, las paredes que cierran los jardines vallados de dinero móvil tienen grietas.

■ En muchos casos, los operadores hacen que sea posible que clientes registrados de dinero móvil envíen dinero a clientes que no se han registrado para dinero móvil (en realidad, en la mayoría de los casos, ni siquiera tienen que tener un teléfono): cuando inician la transferencia, se les entrega un código secreto que pueden entregarle al receptor y que puede ser usado para retirar la transferencia en un agente. Denominamos este tipo de transacción una transferencia off-net. De extremo a extremo, las transferencias off-net son generalmente más caras que las transferencias on-net.

■ En otros casos, los operadores hacen posible que los clientes que no se han registrado para dinero móvil (nuevamente, a menudo incluyendo clientes que ni siquiera tienen un teléfono) envíen dinero: lo hacen por medio de visitar a un agente, que inicia la transferencia en su nombre. Llamamos este tipo de transacciones transferencias sobre el mostrador (o OTC según su sigla en inglés).

Estas capacidades son importantes, debido a que significan que los clientes no están restringidos a realizar transacciones solo con clientes afiliados a su propia red—ni con cualquier red en realidad. Son poderosas debido a que aún en países donde el dinero móvil ha sido adoptado rápidamente, la proporción de tenedores de cuentas móviles de todas las redes de dinero móvil es aún mucho menor que el número de adultos que podrían desear enviar o recibir dinero.

En junio de 2010, solo 2,6% de la población adulta de Uganda era usuaria activa de MTN MobileMoney.⁷ Como tal, los clientes con cuentas de MobileMoney podían realizar transferencias on-net a solo 2,6% de sus contrapartes potenciales. Si hubiese existido la interconectividad, ese mismo cliente habría podido realizar transacciones con 3,3% de la población adulta—la proporción con alguna cuenta de dinero móvil. En términos relativos, este es un aumento significativo, pero en vista del hecho que los clientes de MTN MobileMoney ya podían enviar dinero a 100% de la población por medio de una transferencia off-net, parece pequeño por comparación. Además, si solo uno de los proveedores de dinero móvil en el país ofreciera una capacidad de envío OTC, cualquiera podría enviar usando dinero móvil también.

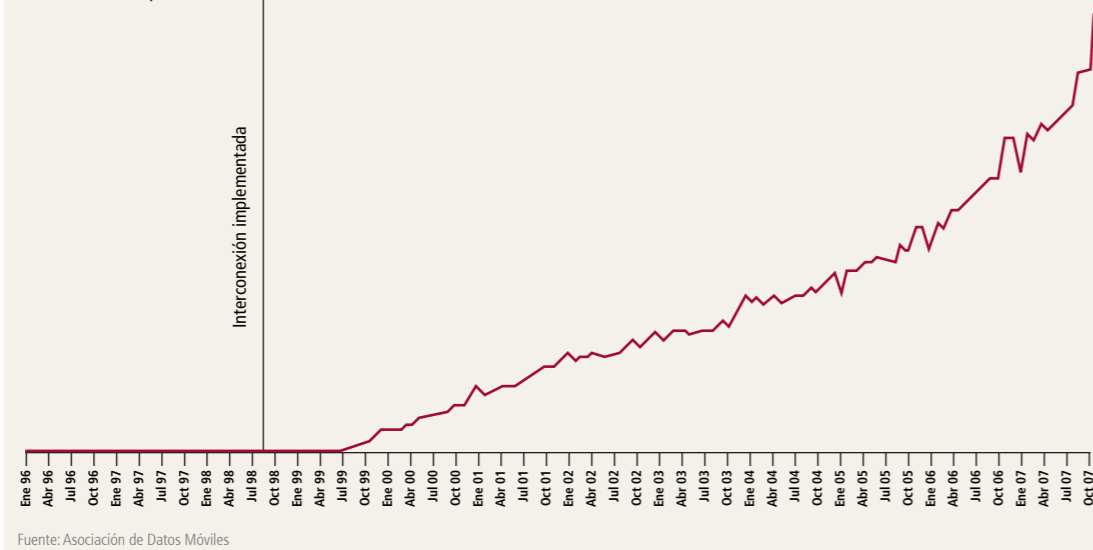
4. El costo de afiliarse a múltiples servicios puede ser financiero y no financiero (es decir, tiempo gastado registrándose en un servicio, administración de múltiples cuentas, etc.).

5. “Mobile Money Use in Uganda: A Preliminary Study” por Ali Ndiwalana, Olga Morawczynski, y Oliver Popov (http://mmublog.org/wp-content/files_mf/m4dmobilemoney.pdf), con entrega de datos adicionales de encuesta por los autores.
6. Ibid.
7. Fuente: MTN Uganda, CIA World Factbook

Estudio de caso: los orígenes de interconexión SMS en el Reino Unido

Cuando los operadores del Reino Unido introdujeron SMS a principios de los 90, los servicios funcionaban dentro de sus propios jardines vallados: los clientes de Cellnet podían enviar SMS a otros clientes de Cellnet, pero no a clientes de Vodafone, ni vice versa. Esta situación duro por meses antes de llegar a acuerdos de interconexión, primero bilateralmente entre Cellnet y Vodafone, y luego con Orange y T-Mobile. El gráfico que acompaña esta historia presentado a continuación ilustra uno de los mayores éxitos en la industria móvil: en resumen, los volúmenes de SMS aumentaron exponencialmente.

Volúmenes de SMS, RU



Fuente: Asociación de Datos Móviles

¿Qué valor crearía la interconexión para los operadores?

Ahora enfocamos las implicaciones del hecho que existen soluciones decentes para la falta de transferencia cross-net. El único escenario en el cual sería comercialmente viable para los operadores móviles invertir en la interconexión es uno en el cual colectivamente tengan más que ganar que perder. Como mínimo, los nuevos ingresos que surgen de la introducción de la habilidad de los clientes para realizar transacciones a través de redes deben ser mayores que los costos de la interconexión.

La interconexión no es gratis Recursos

Primero, la interconexión probablemente demandará mucho tiempo de parte de la administración superior, dadas las importantes preguntas estratégicas que surgen. También probablemente requerirá nuevas contrataciones

¿Por qué la interconexión de plataformas de SMS fue seguida por tan dramático crecimiento?

En parte, la respuesta yace en las diferentes maneras de “encierno” de cada servicio en un estado no interconectado. Sin interconexión, no había ninguna manera para que clientes de diferentes operadores intercambiaran mensajes SMS. Y ciertamente no había ninguna manera para que clientes sin teléfonos móviles los enviaran o recibieran. Pero el dinero móvil es fundamentalmente diferente. Aún sin interconexión, los clientes a menudo pueden realizar transferencias off-net u OTC descritas anteriormente. Por lo tanto, aun cuando los servicios de dinero móvil funcionan dentro de un ambiente de jardín vallado, como el caso de SMS inicialmente, en este caso existen grandes grietas que permiten a clientes de dinero móvil conectarse a través de redes.

para implementarla. La interconexión requerirá el desarrollo, negociación e implementación de muchas reglas comerciales y acuerdos de nivel de servicio.

Infraestructura

Está fuera del alcance de este artículo explorar los requisitos técnicos de la interconexión, aunque estos son complejos. También nos saltaremos la difícil pregunta de quién debe ser dueño de y operar la infraestructura técnica que permitirá los pagos a través de plataformas. Pero sí necesitamos entender la escala de la inversión que se requiere.

Podemos asumir que para permitir la interconexión, los operadores participantes necesitarán invertir en un conmutador de pagos o en establecer interfaces de instrucción de pago bilateral en tiempo real y procedimientos de liquidación. Se ha reportado que el Banco Central de Nigeria invirtió N500 millones, o cerca de US\$3 millones, para establecer un conmutador de pagos

nacionales para sus bancos, aunque entendemos que es posible hacer implementaciones significativamente menos costosas.⁸ Aun así, tales conmutadores de pago son costosos en parte debido a los requisitos operacionales estrictos a los cuales están sujetos. Los conmutadores deben ser extremadamente confiables y operar en tiempo real, a menudo a altos volúmenes.

Además, cada operador necesitará integrarse con el conmutador, una tarea que a menudo será realizada por el proveedor de su plataforma de procesamiento de transacciones móviles, con algo de apoyo del personal técnico del operador.

Ingresos sacrificados

Finalmente, los operadores móviles pueden esperar sufrir pérdida de ingresos en su negocio central debido a la interconexión. Los operadores móviles han invertido en dinero móvil en gran parte debido a que esperan que los usuarios de dinero móvil gasten más y sean más leales, y tenemos evidencia que sugiere que estos efectos pueden ser sustanciales.⁹ En un mundo interconectado, sin embargo, el poder del dinero móvil para reducir la rotación de clientes (“churn”) y aumentar el ARPU probablemente se verá diluido, debido a que los clientes encontrarán que los cambios de red son más tolerables. Estos ingresos perdidos pueden ser considerados como costos de interconexión.

Finalmente, los clientes deben pagar por la interconexión - ¿Pero cuáles clientes?

Los operadores buscarán recuperar los costos de interconexión (y obtener utilidades) con nuevos ingresos. Principalmente, esperarán que las nuevas transferencias cross-net generen estos ingresos, de otra manera los operadores estarían subsidiando a los clientes que usan la interconexión con los ingresos de los que no lo hacen.

Especificamos que estas transacciones deben ser nuevas a la red, debido a que si el resultado de la interconexión es simplemente una conversión de transferencias on-net a transferencias cross-net, o transferencias off-net a transferencia cross-net, no habrá ocurrido ningún crecimiento, de hecho, se habría destruido valor, debido a que la implementación de la interoperabilidad es costosa.

A continuación consideramos dos segmentos para evaluar la probabilidad que los clientes comiencen a realizar un gran número de transferencias nuevas en la red. En nuestro análisis asumimos que el costo de un extremo a otro de enviar dinero cross-net será mayor que el costo de enviar dinero on-net pero menos costoso que enviar dinero off-net.¹⁰

Segmento 1: Clientes existentes de servicios de dinero móvil

Con el advenimiento de la interconexión, los clientes existentes pueden comenzar a hacer transferencias cross-net. Esto tiene el potencial de ocurrir cuando un remitente y su contraparte se han registrado anteriormente con dinero móvil, pero con diferentes proveedores de servicios de dinero móvil. Si las afiliaciones con redes de pago fueran aleatorias, podríamos esperar que esta situación surja frecuentemente. Pero existen dos fuerzas que impulsan a los clientes a afiliarse con la misma red como sus contrapartes transaccionales.

1. Primero, los operadores móviles crean incentivos financieros significativos en el negocio central para personas que quieren llamarse con frecuencia para afiliarse a la misma red; es generalmente más barato llamar on-net que off-net.¹¹ Debido a que los clientes tienen una ruta más fácil para registrarse para un servicio de dinero móvil ofrecido por el Operador A si ya han usado al Operador A para servicios móviles centrales y si asumimos que existe alguna correlación entre las personas con las que un cliente quiere hablar frecuentemente y las personas con las que un cliente quiere realizar transacciones, los clientes se encontrarán en alguna medida naturalmente agrupados en la misma red móvil con los que realizan transacciones – aún antes de lanzar el dinero móvil.

2. En el dinero móvil una dinámica de refuerzo es aplicable. Los operadores móviles intencionalmente crean incentivos financieros significativos para que los remitentes y receptores de transferencias se afilien con la misma red de dinero móvil. Por ejemplo, para una transferencia de tamaño mediano, MTN Uganda cobra \$1,44 por una transferencia off-net y \$0,31 por una transferencia on-net.¹² Los socios de una transacción con cualquier grado de sensibilidad al precio que tienen más de una transacción, encontrarán que es más económico pagar el costo inicial de registrarse para una nueva tarjeta SIM y monedero (costo: menos de \$2) para aprovechar los menores costos por transacción.

Los clientes que no se molestan en alinearse en la misma red probablemente rara vez realizarán transacciones.¹³

Finalmente, se acordarán que estamos buscando identificar fuentes de transacciones nuevas; simplemente reemplazando una transferencia off-net con una transferencia cross-net no cuenta. Como tal, estos pares de clientes deben, en el mundo sin interconexión, o renunciar a la realización de hacer transferencias o usar otro mecanismo para hacerlo. Esto implica que su voluntad para pagar por una transferencia de dinero móvil debe caer entre el costo de una transferencia cross-net y el costo de una transferencia off-net.

8. “E-Payment: Banks, Others Shun N500M Central Switch,” Nigerian Best Forum, 10 de marzo de 2011 (<http://www.nigerianbestforum.com/generaltopics/?p=95560>).

9. “Is there Really any Money in Mobile Money?” por Paul Leishman (http://mmublog.org/wp-content/files_mf/moneyinmobilemoneyfinal.pdf).

10. Asumimos que los operadores tendrán que hacer que las transferencias entre redes sean más baratas que las transferencias fuera de red para impulsar la adopción de transferencias entre redes. Y asumimos que harán que las transferencias entre redes sean más caras que las transferencias en red para (1) generar ingresos que pueden ser usados para pagar los costos de la interconexión y (2) crear un incentivo para que los clientes se afilien en sus propias redes.

11. La estructura de costo de llamadas fuera de red casi siempre es más cara que la estructura de costo de llamadas en red.

12. Es común que los operadores impongan una tarifa más alta para transferencias fuera de red que en red. Primero, esto crea un incentivo para que los receptores se afilien a la red del remitente. Segundo, la red del remitente está sujeta a costos adicionales para proveer transferencias fuera de red (es decir, tasa de término SMS de la red receptora). Fuente de tarifa: MTN.

13. Una explicación alternativa de este comportamiento sería una baja sensibilidad al precio, probablemente más frecuentemente encontrada en el extremo alto de la distribución de ingresos.

Segmento 2: Nuevos clientes al dinero móvil

Se podrían registrar nuevos clientes de dinero móvil debido a que la transferencia cross-net ahora está disponible para ellos. ¿Cuál sería su perfil? Un cliente que solo ocasionalmente envía a otros y cuyas contrapartes están afiliadas con más de una red podría verse obligado a registrarse para dinero móvil en un mundo interconectado. (Los clientes que regularmente envían a otros se asume habrían ya tomado el paso de registrarse para dinero móvil; los clientes que cumplen con esta descripción pero solo necesitan enviar a los afiliados de una red encontrarán que su decisión no está afectada por la introducción de interconectividad, debido a que algún día podrían registrarse por el mismo servicio de dinero móvil que sus socios de transacción ya usan.)

Utilidades y pérdidas de la interconexión

En síntesis, aquí están los perfiles de clientes que probablemente comiencen a usar la funcionalidad de transferencia cross-net que la interconexión haría posible:

- Pares de clientes donde ambos están afiliados con un servicio de dinero móvil, pero que debido a que necesitan realizar transacciones solo muy ocasionalmente entre sí, no han tomado el paso de afiliarse con la misma red, y quienes hoy en día en vez de usar la funcionalidad de transferencia off-net, eligen no realizar una transferencia o usan un mecanismo que no sea de dinero móvil para hacerlo.
- Los clientes que ocasionalmente desean enviar dinero o recibir dinero de partes afiliadas a más de un servicio de dinero móvil, pero quienes hoy en día en vez de usar la función de transferencia off-net, eligen no realizar una transferencia o usan un mecanismo que no sea de dinero móvil para hacerlo.

¿Cuán grandes son estos segmentos de clientes para cualquier mercado dado? Es imposible saber sin realizar una encuesta cuantitativa nacionalmente representativa. Aún más difícil de responder definitivamente es la pregunta de cuántas nuevas transacciones probablemente realizarán con la introducción de interconexión. Pero intuitivamente, los prospectos son abrumadores. Por definición, estos segmentos están compuestos por clientes que necesitan realizar transferencias solo muy ocasionalmente. También son clientes que consideran que las transferencias off-net son demasiado caras,

pero que estarían dispuestos a absorber el costo de registrarse para un nuevo servicio para realizar transferencias ocasionales cross-net.

¿Justifican estos pronósticos la interconexión? Es decir, ¿Serán mayores las utilidades brutas de procesar transferencia cross-net que los costos de interconexión? ¿Y será tanto mayor que los operadores podrán con confianza considerar que la interconexión es una prioridad, por sobre todas las iniciativas prospectivas que de otra manera podrían realizar para fomentar el crecimiento de su servicio de dinero móvil?

Renunciar a la interconexión, aun cuando es ofrecida

En el mejor de los casos, no queda claro si la interconexión de los servicios de dinero móvil probablemente creará tanto valor para los clientes como lo que costaría su implementación. Los clientes pueden ya afiliarse con múltiples servicios de dinero móvil, permitiéndoles enviar dinero de manera barata a clientes de cualquier red de dinero móvil. De hecho, en países donde un proveedor de dinero móvil les permite a clientes enviar transferencias off-net a usuarios no registrados, o les permite a los clientes no afiliados con su red realizar transferencias OTC, sustancialmente más clientes pueden ya realizar transacciones entre sí de lo que la interconexión permitiría.

Por este motivo, sería riesgoso proyectar con confianza que el volumen de transferencias cross-net será grande. Aún en un mundo interconectado, los clientes sensibles al precio que envían o reciben dinero con cualquier regularidad probablemente continuarán afiliándose a múltiples redes para obtener acceso al mejor valor de transferencia de dinero que puedan coordinar en base a la afiliación del receptor.

Para obtener una pista de cómo los clientes reaccionarán a la introducción de interconectividad en los pagos móviles, necesitamos solo mirar al negocio móvil central. De acuerdo a lo discutido anteriormente, en los mercados emergentes donde las cuentas de prepago son más comunes, los clientes probablemente andan con más de una tarjeta SIM. A menudo, es mucho más barato realizar llamadas on-net en comparación con llamadas off-net, por lo tanto los clientes coleccionan tarjetas SIM para poder hacer sus llamadas en red en la medida posible. En otras palabras, los clientes sensibles al precio en muchos mercados regularmente evitan la interconexión, aún cuando existe.

Algunas rutas hacia adelante

El argumento comercial para la interconexión no es blanco y negro, debido a que no es obvio que suficientes clientes quieren la interconexión lo suficiente como para justificar la inversión en la misma. ¿Cuáles otros próximos pasos tienen sentido?

Fomentar maneras simples para que los clientes realicen transacciones a través de fronteras de red

La implementación de la interconexión entre los sistemas de dinero móvil será muy complicada. Pero como hemos visto, existen soluciones simples para entregarles a los clientes muchos de los beneficios que entregaría la interconexión.

- En algunos mercados, requisitos onerosos de registro de SIM y dinero móvil hacen más difícil que los clientes tengan múltiples SIM, lo que a su vez hace que sea más difícil que puedan realizar transacciones con clientes que no están ya en sus redes. Las autoridades de telecomunicaciones y de regulación financiera deben tener esta consecuencia en mente al desarrollar las guías para el registro.
- En algunos mercados, a los proveedores de servicios de dinero móvil se les prohíbe enviar dinero a clientes no registrados ni permitir que clientes no registrados envíen dinero OTC en un esfuerzo para desalentar el lavado de dinero y /o financiamiento de terroristas. Los reguladores financieros deben considerar los procedimientos de debida diligencia que puedan ser aplicados a clientes no registrados cuando realizan transacciones.
- En algunos mercados, los operadores no han considerado los beneficios de permitir a los clientes enviar dinero a clientes no registrados o permitir a los clientes no registrados enviar dinero OTC. No es obvio que el ofrecer esta funcionalidad sea siempre deseable, por una parte, los efectos directos de la adopción de dinero móvil sobre el uso móvil central son probablemente diluidos cuando se ofrecen estas opciones a los clientes—pero vale la pena evaluarlas.

Considerar la interconexión más ampliamente

Existe una gama de beneficios tangibles que pueden ser disfrutados por clientes cuando los operadores se interconectan con otras plataformas:

- La introducción de la habilidad de mover dinero entre una cuenta de dinero móvil y una cuenta ofrecida por un banco que ya está conectado con el sistema financiero más

amplio permitiría una gama de características transaccionales que no están actualmente disponibles para los clientes de dinero móvil. También les podría entregar a los tenedores de cuentas una oportunidad de ganar intereses en su saldo en países donde los reguladores prohíben el pago de intereses por cuentas de dinero móvil.

- La conexión de plataformas de dinero móvil con otras redes de pago, como las operadas por medio de Visa y MasterCard, les permitiría a los poseedores de cuentas de dinero móvil comprar bienes y servicios de comerciantes afiliados con esas redes, y ofrecerles a las redes de pago una nueva fuente de crecimiento transaccional.

- La conexión de plataformas de dinero móvil desde diferentes países podría abrir un volumen de transacciones nuevas para cada caso donde existe un corredor de remesas significativo.

Refrenarse de imposición de interconexión ex-ante

Los reguladores financieros de países en los cuales el servicio de dinero móvil ha sido lanzado pueden estar tentados a imponer la interconectividad entre los servicios de dinero móvil. Ya es ampliamente entendido que hacerlo tiene el potencial de disuadir la inversión en el dinero móvil. Esto es principalmente debido a que la interconexión diluirá el potencial del dinero móvil para reducir la rotación de clientes (“churn”) y aumentar el uso de servicios móviles, lo que como hemos discutido anteriormente es un impulsor clave de la inversión en dinero móvil por parte de los operadores móviles. Dados los efectos positivos de red que devengan de las plataformas exitosas de dinero móvil por virtud del gran tamaño de su red de usuarios, obligar la interconectividad podría, perversamente disuadir a los operadores móviles que tienen el apetito de realizar inversiones significativas en sus servicios de dinero móvil para alcanzar escala.

De este documento surge otra consideración. El obligar la interconectividad se asume que se realizaría para promover los intereses de los clientes. Nuestra investigación sugiere la importancia de aclarar si la falta de interconexión de hecho se manifiesta como un punto doloroso para un grupo significativamente grande de clientes. Debido a que los “muros” en los jardines vallados del dinero móvil son, como hemos visto, porosos, no es obvio que la imposición de interconexión crearía una ganancia de bienestar significativa para los clientes. De hecho, podría tener el efecto opuesto, si los operadores móviles deben subir sus precios o reducir la inversión en otras áreas para implementar la interconectividad.



Para obtener más detalles, favor
contactarse con
mmu@gsm.org
GSMA London Office
T +44 (0) 20 7356 0600

