

The background image shows a scene at a public water station. A man on the left is looking at his smartphone. Two women in the center are filling large plastic jerrycans with water from a stone well. A man on the right is standing and smiling. The wall behind them is bright blue with a window.

# Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil

**2018**

**Resumen ejecutivo**



### Acerca de la GSMA

La GSMA representa los intereses de los operadores de telefonía móvil de todo el mundo, y une a cerca de 750 operadores con más de 350 empresas en el más amplio ecosistema de la telefonía móvil, entre ellos los fabricantes de móviles y dispositivos portátiles, empresas de software, proveedores de equipos y empresas de Internet, así como organizaciones en sectores adyacentes de la industria. La GSMA también produce los eventos MWC líderes en la industria que se celebran anualmente en Barcelona, Los Ángeles y Shanghái, así como las conferencias regionales Mobile 360 Series.

Más información en el sitio web corporativo de la GSMA en [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Siga a la GSMA en Twitter: [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)

Autor principal:

**Francesco Pasti**

Gerente Senior, Mobile Money Programme, GSMA,  
con el apoyo de todo el equipo de Mobile Money de la GSMA

## Mobile Money

El programa de Mobile Money de la GSMA trabaja para acelerar el desarrollo del ecosistema de dinero móvil para las personas sin acceso a servicios financieros. Para más información, contáctenos a través de los siguientes medios:

Web: [www.gsma.com/mobilemoney](http://www.gsma.com/mobilemoney)

Twitter: [@GSMA Mobile Money](https://twitter.com/GSMA Mobile Money)

Correo electrónico: [mobilemoney@gsma.com](mailto:mobilemoney@gsma.com)

EL PROGRAMA DE MOBILE MONEY CUENTA CON EL APOYO DE LA FUNDACIÓN BILL Y MELINDA GATES,  
FUNDACIÓN MASTERCARD Y OMIDYAR NETWORK

BILL & MELINDA  
GATES *foundation*



  
OMIDYAR NETWORK™



# DINERO MÓVIL EN 2018



**272**

DESPLIEGUES DE DINERO MÓVIL



ACTIVOS EN

**90**

PAÍSES



**866m**

DE CUENTAS DE DINERO MÓVIL REGISTRADAS



Incremento del 20% desde 2017

**62**

DESPLIEGUES DE DINERO MÓVIL TIENEN MÁS DE

**1m**

DE CUENTAS ACTIVAS SOBRE 90 DÍAS

comparado con 54 en 2017 y 13 en 2013

UN CLIENTE ACTIVO TÍPICO DE DINERO MÓVIL MUEVE



**\$206**  
POR MES



**\$1.300m**

procesados por día por la industria de dinero móvil

**54%**

DE LA POBLACIÓN ADULTA COMBINADA DE



GHANA, COSTA DE MARFIL, BENÍN Y SENEGAL

usa activamente el dinero móvil

EL VALOR DE LAS TRANSACCIONES DIGITALES



aumentó a una tasa superior al DOBLE de los valores de depósitos y retiros en efectivo

ASIA

**90m**

de NUEVAS CUENTAS REGISTRADAS



Incremento del 31% desde 2017

## Resumen ejecutivo

**Con más de USD 1.300 millones procesados por día en la actualidad, la industria de dinero móvil sumó un récord de 143 millones de clientes registrados en 2018.**

**Los proveedores atraen nuevas inversiones y forman asociaciones estratégicas, impulsando datos y tecnologías financieras innovadoras, desarrollan sistemas de pago robustos e interoperables para diversificar sus ingresos, las ofertas de productos y la base de clientes.**

En 2018, luego de una década con un crecimiento increíble, la industria de dinero móvil sigue entendiendo correctamente cuáles son los temas fundamentales. Las cuentas de dinero móvil siguen ofreciendo un portal a servicios diseñados para mejorar la calidad de vida, tales como la salud, la educación, los servicios financieros, el empleo y la protección social, que llegan hoy a clientes que tradicionalmente estuvieron desatendidos por el sistema financiero. Muchos de los jugadores de la industria han alcanzado escala y los registros de cuentas, las tasas de actividad y los valores de las transacciones continúan exhibiendo un crecimiento constante.

Si bien las transacciones de depósito y retiro de dinero en efectivo todavía representaron la mayoría de los flujos de dinero móvil en 2018, las transacciones digitales duplicaron el índice de crecimiento, principalmente gracias a los pagos de cuentas y desembolsos masivos. Los proveedores que alcanzaron éxito buscan consolidar su propuesta de valor agregándole una línea completa de casos de uso que atienden diversas necesidades de clientes. El cambio hacia una estrategia de 'pagos como plataforma' constituye el eje central de la nueva dirección que toma la industria.

El "Reporte sobre el estado de la Industria" de este año muestra cómo los proveedores están transitando en esta dinámica y cambiando el ecosistema, conformado por cuatro tendencias clave de 2018:

**Una mejor experiencia del cliente.** El año 2018 fue testigo de un significativo aumento en la adopción de smartphones en los mercados emergentes. Esto permitió tener acceso a una base de clientes más amplia y que los proveedores pudieran ofrecer una mayor variedad de productos y servicios financieros a través de aplicaciones amigables para el usuario. La interoperabilidad continuó siendo una prioridad estratégica para la industria, no solo a fin de que el dinero móvil ofrezca una mayor utilidad para los usuarios, sino que también para permitir una escalada más rápida de los casos de uso con importancia cada vez más creciente. En 2018, los principales impulsores del crecimiento digital fueron los desembolsos masivos y el pago de cuentas, una señal de que los proveedores de dinero móvil se están consolidando como aliados de las empresas.

**Diversificación del panorama de los servicios financieros.** Si bien los grandes grupos de operadores de redes móviles siguen dominando el ecosistema de dinero móvil en África, en Asia, las empresas tecnofinancieras o fintech y los gigantes tecnológicos han ingresado al espacio de pagos y han desarrollado una variedad de casos de uso centrados en el cliente, desde transporte hasta alimentos, servicios médicos y financieros; y han obtenido una gran cantidad de alianzas, incluyendo entidades financieras. Los proveedores de dinero móvil en Asia y América Latina, incluyendo los jugadores de la industria fintech, promueven el crecimiento del ecosistema de pagos móviles y se expanden a partir del comercio electrónico para ofrecer servicios financieros, tales como créditos.



**Regulación cada vez más compleja.** A medida que la cantidad de jugadores del ecosistema de servicios financieros digitales crece exponencialmente, la regulación se queda cada vez más compleja. El panorama regulatorio del dinero móvil estuvo dominado por cinco principales temas en 2018: impuestos, requisitos de conocer al cliente (*Know Your Customer* o KYC, por sus siglas en inglés), remesas transfronterizas, estrategias nacionales de inclusión financiera y protección de datos. Estos hechos requieren una evaluación de los matices de los marcos regulatorios como también una mayor colaboración entre los proveedores y los reguladores para lograr el objetivo mutuo de expandir los servicios de dinero móvil.

**Expansión de la propuesta de valor del dinero móvil.** En nuestra Encuesta global de adopción anual de la GSMA 2018, cerca del 80 por ciento de los proveedores reportaron que la mayoría de sus ingresos provinieron de las tarifas cobradas de los clientes. Hoy día, muchos proveedores buscan consolidar su propuesta de valor con un modelo de 'pagos como plataforma', conectando a los clientes y las empresas con una variedad de servicios de terceros a fin de satisfacer sus necesidades, que cambian constantemente, desde soluciones empresariales para microempresas y pequeñas y medianas empresas (PyMES) hasta comercio electrónico, crédito, ahorro y seguro.

Pero no fueron solo estas tendencias las que captaron nuestra atención en 2018. Otros desarrollos importantes incluyen reformas

en los tres países más poblados de África, o sea, Nigeria, Etiopía y Egipto, que esperamos inicien la ola de adopción que podría llevar a obtener más de 110 millones de nuevas cuentas de dinero móvil en los próximos cinco años.

**El dinero móvil sigue desempeñando un rol fundamental en la inclusión financiera.**

A nivel internacional, cerca de 1700 millones de personas todavía carecen de acceso seguro, confiable y conveniente a los servicios financieros.<sup>1</sup> Sin embargo, 31 mercados emergentes han tenido un aumento impresionante en las tasas de inclusión financiera atribuible al crecimiento simultáneo en el uso activo del dinero móvil.

Aunque resta mucho trabajo por hacer **para cerrar la brecha de género en el dinero móvil**, la base de datos del *Global Findex 2017* ha mostrado pruebas de que la brecha de género en el dinero móvil se acortó en 17 países de África Subsahariana y en un país de América Latina (Bolivia). Los datos de nuestra "Encuesta global de adopción anual" revelaron una sólida correlación positiva entre el porcentaje de agentes femeninas en la red de un proveedor y las clientas.

En este reporte, observamos estas tendencias con mayor detenimiento y contamos las historias de la industria. Los hallazgos completos del "Reporte del estado de la industria de dinero móvil" de este año se basan en el análisis de los datos recolectados mediante la Encuesta global de adopción anual de la GSMA.

1. World Bank Group (2018). *The Global Findex Database 2017* [Base de datos del Global Findex 2017].

## PUNTOS DESTACADOS DEL DINERO MÓVIL EN 2018

2018 fue testigo de los esfuerzos por procurar nuevas inversiones y asociaciones estratégicas, potenciar los datos y las tecnologías financieras innovadoras y desarrollar sistemas de pagos robustos e interoperables a fin de sostener una variedad de casos de uso y productos financieros.

**MARZO****INVERSIÓN.**

Telenor Group y Ant Financial celebraron una asociación estratégica para prestar servicios financieros inclusivos en Pakistán.

**ABRIL****DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

GSMA lanza el plan *Mobile Money Certification* (Certificación del Dinero Móvil) de la GSMA. Durante el transcurso del año se certificaron nueve proveedores de dinero móvil que cubren, en conjunto, más de 133 millones de cuentas de clientes

**SEPTIEMBRE****INVERSIÓN.**

El conglomerado estadounidense de inversiones Berkshire Hathaway adquiere una participación del cuatro por ciento en Paytm, la compañía de pagos digitales más grande de la India.

**ABRIL****INVERSIÓN.**

Ant Financial invierte en bKash de Bangladesh para expandir las funcionalidades de la plataforma y aumentar, en última instancia, la inclusión digital.

**ABRIL****ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA.**

PayPal, Safaricom y TransferTo anuncian una colaboración para permitir que los usuarios de M-Pesa en Kenia puedan realizar transferencias de fondos seguros entre sus cuentas de PayPal y M-Pesa.

**SEPTIEMBRE****CASOS DE USO INNOVADORES.**

84,6 por ciento de los inversores de Ghana compran acciones para la Oferta Pública Inicial (OPI) de MTN en Gana usando el Portal de Dinero Móvil de MTN.

**OCTUBRE****REGULACIÓN.**

El Banco Central de Nigeria emite directrices para el otorgamiento de licencias, reglamentaciones y operaciones de bancos de servicio de pagos, que permiten que los operadores móviles lideren los esfuerzos de inclusión financiera.

**NOVIEMBRE****INTEROPERABILIDAD REGIONAL.**

Orange y MTN lanzan un emprendimiento de interoperabilidad de dinero móvil panafricano, Mowali, para escalar servicios financieros móviles a lo largo de África

**DICIEMBRE****INVERSIÓN.**

Econet Wireless promueve una escisión y cotiza Cassava Smartech (que incluye la operación de dinero móvil EcoCash) por separado en la Bolsa de Zimbabwe (ZSE) con valoración cercana a USD3.900 millones pronto después de la cotización.

**NOVIEMBRE****COMPROMISO INTERNACIONAL.**

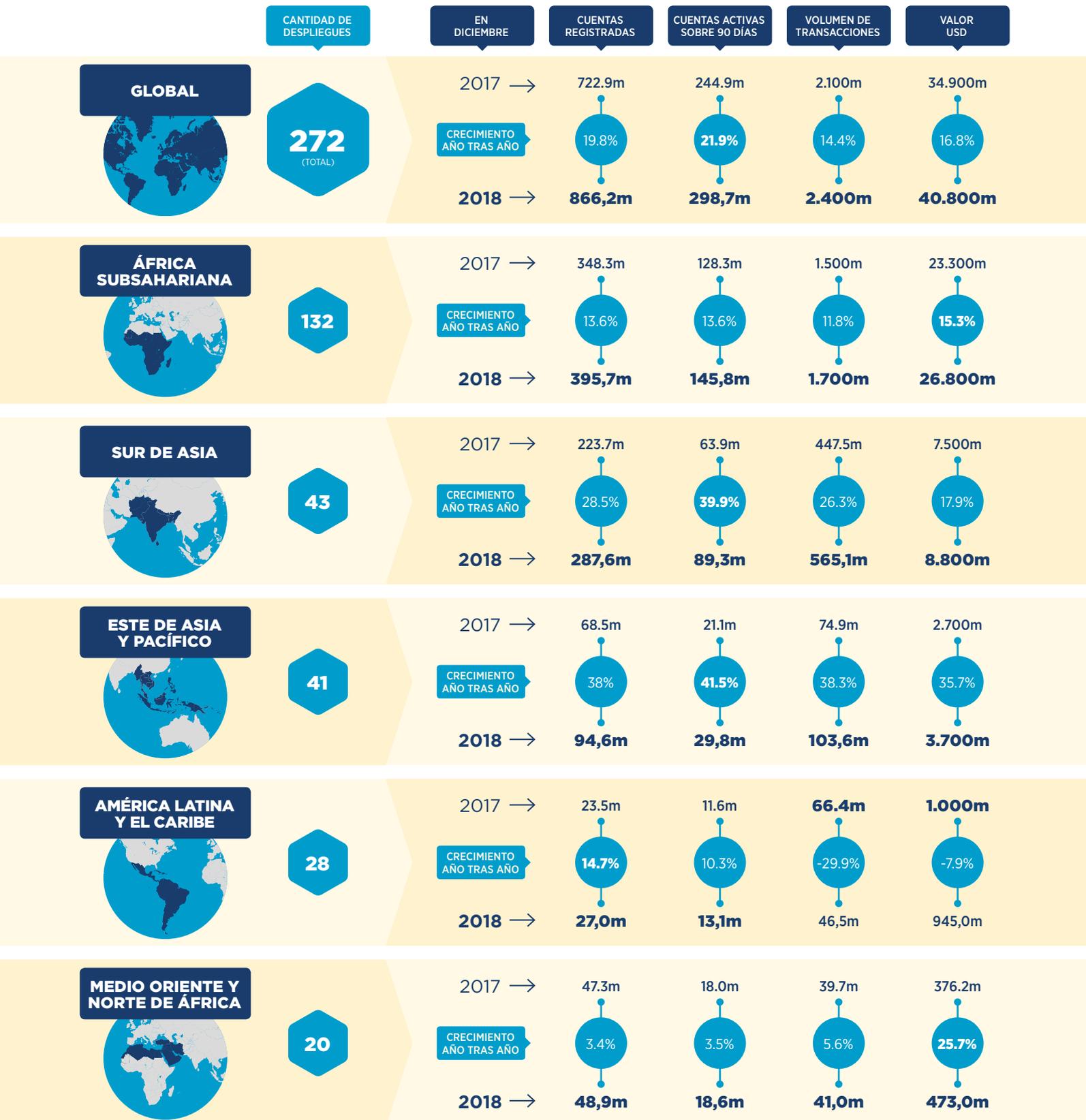
Las Naciones Unidas anuncian el lanzamiento del grupo global de trabajo sobre Financiamiento Digital de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo la GSMA un miembro del mismo.

**NOVIEMBRE****ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA.**

Safaricom y Western Union se asocian para permitir que los usuarios de M-Pesa transfieran dinero hacia y desde 200 países. Family Bank Ltd de Kenia y la fintech SimbaPay también se asocian para permitir que los clientes de M-Pesa en Kenia envíen dinero a usuarios de WeChat en China.



## CRECIMIENTO REGIONAL EN 2018





Para descargar el reporte completo, visitar el sitio web de la GSMA [www.gsma.com/sotir](http://www.gsma.com/sotir)

**CASA MATRIZ DE LA GSMA**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601