



Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil

2022

Resumen ejecutivo



Mobile Money

La GSMA es una organización global que unifica al ecosistema móvil para descubrir, desarrollar y proveer la innovación vital para lograr un entorno de negocios positivo y cambios en la sociedad. Nuestra visión consiste en liberar todo el potencial de la conectividad en pos de la prosperidad de las personas, la industria y la sociedad. Como representante de los operadores móviles y las organizaciones de todo el ecosistema móvil y sus industrias adyacentes, el aporte de la GSMA a sus miembros se basa en tres amplios pilares: Conectividad para el bien, Servicios & soluciones de la industria, y Alcance & difusión. Esta actividad incluye promover políticas públicas, abordar los desafíos sociales más grandes de la actualidad, apuntalar la tecnología y la interoperabilidad necesarias para el funcionamiento de la conectividad móvil y establecer la plataforma más grande del mundo para reunir al ecosistema móvil en las series de eventos MWC y M360.

Te invitamos a conocer más en [gsma.com](https://www.gsma.com)

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

El programa Mobile Money de la GSMA se dedica a acelerar el desarrollo del ecosistema de dinero móvil para las personas que no tienen acceso a servicios financieros.

Para más información, contactarse a través de:

Web: www.gsma.com/mobilemoney

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

Correo electrónico: mobilemoney@gsma.com

Autores

Aramé Awanis

Christopher Lowe

Simon K. Andersson-Manjang

Dominica Lindsey (coautora del capítulo: Abordando la brecha de género de dinero móvil)

The State of the Industry Report on Mobile Money 2021 was prepared by the data team of the GSMA Mobile Money programme. The team is led by Simon K. Andersson-Manjang and comprised Tapiwa Jakachira, Kavita Tailor and Stephanie Mwaniki and supported by Ana Forjaz and Olu Omobitan.

GSMA Mobile for Development (M4D) Contributors

Anant Nautiyal, Ashley Olson Onyango, Bart-Jan Pors, Brian Muthiora, Claire Sibthorpe, Daniele Tricarico, George Kibala Bauer, Jenny Casswell, Joanne Kumire, Julianne Mweheire, Kennedy Kipkemboi, Matthew Downer, Matt Shanahan, Max Cuvellier, Nadia Jeffrie, Nicolas Snel, Zach White, Zoe Hamilton

External Contributors

aYo, Basis Research, Ipsos, Mon Cash, Safaricom

El reporte del Estado de la industria de dinero móvil 2022 se elaboró con base en información recopilada en la Encuesta global de adopción 2021.

Para mayor contenido y
datos, visita [gsma.com/sotir](https://www.gsma.com/sotir)



EL PROGRAMA MOBILE MONEY CUENTA CON EL APOYO DE LA FUNDACIÓN BILL & MELINDA GATES Y FLOURISH VENTURES.

BILL & MELINDA
GATES foundation



Resumen ejecutivo

Diez años de una industria transformadora

Durante la última década, el dinero móvil pasó de ser una oferta de servicios de nicho en un grupo selecto de mercados a un servicio financiero corriente que impulsa a millones de hogares en países de ingresos medios y bajos (PIMB) a salir de la economía informal en efectivo hacia una economía digital más inclusiva. En 2012 había 169 despliegues de dinero móvil en 71 países. Diez años más tarde, prácticamente se ha duplicado la cantidad de despliegues activos a 316, expandiéndose a 98 países del mundo.

Gracias al dinero móvil, las personas en los países de ingresos medios y bajos pueden tener vidas cada vez más digitales y realizar más transacciones por muchos más motivos que nunca antes.

La pandemia del COVID-19 aceleró este cambio dado que las personas debieron recurrir a formas de pago digitales sin contacto para comprar artículos básicos de todos los días, pagar cuentas, recibir pagos de apoyo del gobierno y enviar dinero a sus familias. En 2021, este continuo crecimiento contribuyó a aumentar el valor de las transacciones que rompieron la marca del billón de dólares, un hito que se alcanzó mucho más rápido de lo previsto por la industria.

Este décimo *Reporte del estado de la industria* anual presenta el análisis retrospectivo de un año memorable para una industria creciente y más diversificada. Reflexionamos sobre una década de crecimiento y analizamos los efectos transformadores que el dinero móvil ha tenido en las vidas financieras de quienes estaban excluidos diez años atrás.

Este reporte examina las principales tendencias de la industria en 2021

Un billón de dólares en transacciones a raíz de la diversificación de la industria

En 2021, la industria del dinero móvil procesó transacciones por más de USD 1 billón. La adopción por parte de nuevos clientes y el aumento en el número de casos de uso de dinero móvil son los motivos de estos incrementos interanuales. Por ejemplo, en 2012, las transacciones del ecosistema como pago de cuentas, desembolsos masivos, pagos a comerciantes y remesas internacionales, representaron menos del 10 por ciento de las transacciones totales. Esta cifra se elevó a 20 por ciento en diez años, siendo una clara señal de la diversificación de los proveedores de dinero móvil.

Adopción y actividad de dinero móvil en continua trayectoria ascendente

En 2021, el número de cuentas registradas alcanzó 1.350 millones a nivel mundial, un aumento del 18 por ciento respecto del año anterior y de más de 10 veces comparado con 2012 (134 millones). De estas cuentas, 518 millones permanecieron activas durante 90 días y 346 millones durante 30 días, lo cual demuestra un crecimiento de cerca de 15 veces y 13 veces, respectivamente, desde 2012. Por otro lado, se registró un sólido crecimiento del volumen y la frecuencia de las transacciones. En 2021, se realizaron en promedio más de 1,5 millón de transacciones persona a persona (P2P) por hora, comparado con menos de 68.000 en 2012, y una cuenta promedio realiza 3,5 transacciones P2P por mes.

Redes de agentes que siguen prosperando

Entre 2012 y 2021, la cantidad de agentes activos aumentó más de 10 veces, de 534.000 a 5,6 millones, dando acceso a servicios financieros a los clientes más desatendidos. A pesar de los confinamientos y las restricciones de movilidad durante la pandemia del COVID-19, la entrada y digitalización del dinero a través de las redes de agentes de dinero móvil creció un 18 por ciento en 2021, logrando alcanzar USD 261.000 millones o más de USD 715 millones por día. Incluso las redes de agentes más establecidas registraron un sólido crecimiento. Las 25 redes más grandes crecieron más de 25 por ciento, en promedio, entre 2020 y 2021.

Persistencia de los desafíos regulatorios

A pesar del éxito rotundo de los servicios de dinero móvil en algunos países, en otros, la sustentabilidad de estos servicios se ve amenazada dadas ciertas intervenciones de políticas públicas y regulaciones, desde impuestos a las transacciones y soluciones de pago instantáneo mal implementadas hasta costosas obligaciones sobre localización de datos. Los proveedores de dinero móvil y los clientes por igual comparten el alto costo de cumplimiento que trae consecuencias potencialmente negativas sobre las futuras inversiones en servicios de dinero móvil y uso por parte de los clientes.

Para evitar estas adversas intervenciones de políticas públicas y regulaciones, es de suma importancia que exista un diálogo entre los hacedores de políticas públicas, los reguladores y los líderes de la industria.

Casi el doble de pagos a comerciantes

Después de un 2020 memorable por los pagos a comerciantes, en 2021 estos pagos casi se duplicaron, con un promedio de USD 5.500 millones de transacciones por mes, que representan el 21 por ciento del valor circulante en el sistema de dinero móvil (P2P + pago a comerciantes), comparado con cerca de 10 por ciento en los dos últimos años. En parte, la adopción fue impulsada por la cantidad de empresas que aceptaron y recibieron activamente pagos de dinero móvil.

El flujo de las remesas internacionales sigue siendo rápido

Habiendo transcurrido dos años desde el inicio de la pandemia del COVID-19, las diásporas del mundo enviaron cada vez más dinero móvil a sus hogares. El número de remesas internacionales enviadas y recibidas a través del dinero móvil creció 48 por ciento en 2021 y alcanzó USD 16.000 millones. Sin embargo, el dinero móvil todavía representa menos del 3 por ciento de todas las remesas internacionales, lo cual significa que existe un enorme potencial para digitalizar las remesas y ofrecer formas más rápidas y accesibles para enviar dinero a todo el mundo.

Los pagos de cuentas volvieron a incrementarse en 2021

Al igual que con otras transacciones del ecosistema, el número de pagos de cuentas procesadas a través del dinero móvil aumentó un 37 por ciento en 2021, superando USD 5.000 millones en transacciones por mes. El pago de cuentas facilitado por el dinero móvil brinda a los clientes acceso a una gama de nuevos servicios como electricidad fuera de la red y ayuda a los usuarios de bajos ingresos para que creen su identidad económica. El pago de cuentas facilitado por el dinero móvil permite a los organismos de gobierno y a las empresas de servicios públicos hacer que los cobros sean más eficientes y efectivos, consolidando la transparencia financiera y evitando el fraude.

Impresionante crecimiento de desembolsos masivos

Los desembolsos masivos registraron un crecimiento de 28 por ciento en 2020 y, en 2021, aumentaron un tercio adicional, alcanzando los USD 65.800 millones. Posiblemente ese crecimiento sea gracias al repunte del pago de salarios a medida que aumentó la cantidad de empleadores que recurrió al dinero móvil para pagar a sus empleados. También se registró un aumento en el número de cuentas únicas que recibieron salarios a través del dinero móvil. El número de cuentas únicas que reciben pagos de gobierno a persona (G2P) también aumentó a medida que los gobiernos forjaron nuevas asociaciones con los proveedores de dinero móvil para entregar asistencia debido a la pandemia además de otras formas de ayuda social.

Ahorros, créditos y seguros crean resiliencia financiera

Según nuestra Encuesta global de adopción, aproximadamente dos de cada cinco (44 por ciento) proveedores de dinero móvil ofrecieron productos de crédito, ahorro o seguro. La adopción de estos productos en 2021 fue alentadora en todos los mercados maduros de dinero móvil y también ganó tracción en los mercados menos maduros, en los cuales los clientes buscan productos que los ayuden a proteger a sus familias y negocios contra la incertidumbre y la crisis, invertir en su sustento y mejorar las condiciones de vida.

Las asociaciones promueven la interoperabilidad

Después de registrar un aumento excepcional en 2020, el valor de las transacciones que circulan entre los bancos y las plataformas de dinero móvil también aumentó un 46 por ciento en 2021, habiendo más que duplicado el valor desde 2019. La aceleración continua de estos tipos de transacciones confirma la relación de complementación entre los bancos y la industria del dinero móvil en los últimos años y confirma la posición vital que ocupa el dinero móvil en el ecosistema financiero.

La brecha de género en el dinero móvil retiene a las mujeres y la economía

En comparación con los hombres, las mujeres de los países de ingresos medios y bajos tienen menos posibilidades de tener una cuenta de dinero móvil. Los motivos son diversos e incluyen no tener un teléfono celular, desconocer el tema del dinero móvil y la falta de conocimiento, habilidades y de percepción de su relevancia. Sin embargo, resulta alentador que cuando las mujeres tienen una cuenta de dinero móvil, la posibilidad de utilizarla es casi igual que la de los hombres. Como parte de la Iniciativa del compromiso de mujeres conectadas de la GSMA, desde 2016, 26 operadores móviles de África, Asia y América Latina se comprometieron formalmente a reducir la brecha de género en la base de clientes de dinero móvil.

El dinero móvil permite acceder a asistencia humanitaria, servicios públicos y soluciones agrícolas

El dinero móvil facilita muchos otros servicios que pueden contribuir a resolver desafíos socioeconómicos y ambientales críticos, tales como brindar acceso a servicios públicos, sostener el sustento de pequeños agricultores y entregar ayuda financiera rápida a las poblaciones vulnerables. Estos casos de uso representan oportunidades valiosas para que los proveedores de servicios móviles se diversifiquen. Muchos de ellos ya lo han aprovechado.



1.350 millones

de cuentas de dinero móvil registradas

Más de

518m

de cuentas activas durante 90 días



USD 1 billón

procesado anualmente por la industria del dinero móvil

31%

aumento interanual



5,6m

puntos de ventas de agentes activos en el mundo

Más de

USD 16.000 millones

en remesas internacionales procesados por año



48%

aumento interanual

316

despliegues de dinero móvil



activos en 98 países

USD 66.000 millones

de pagos a comerciantes procesados por año



94%

aumento interanual



RESEÑA GLOBAL 2021

CUENTAS



REGISTRADAS

1.350m

↑ 18%

ACTIVAS DURANTE 90 DÍAS

518m

↑ 18%

ACTIVAS DURANTE 30 DÍAS

346m

↑ 14%

TRANSACCIONES



VOLUMEN

54.000m

↑ 21%

VALOR (USD)

1,0b

↑ 31%

AGENTES



REGISTRADOS

12,2m

↑ 18%

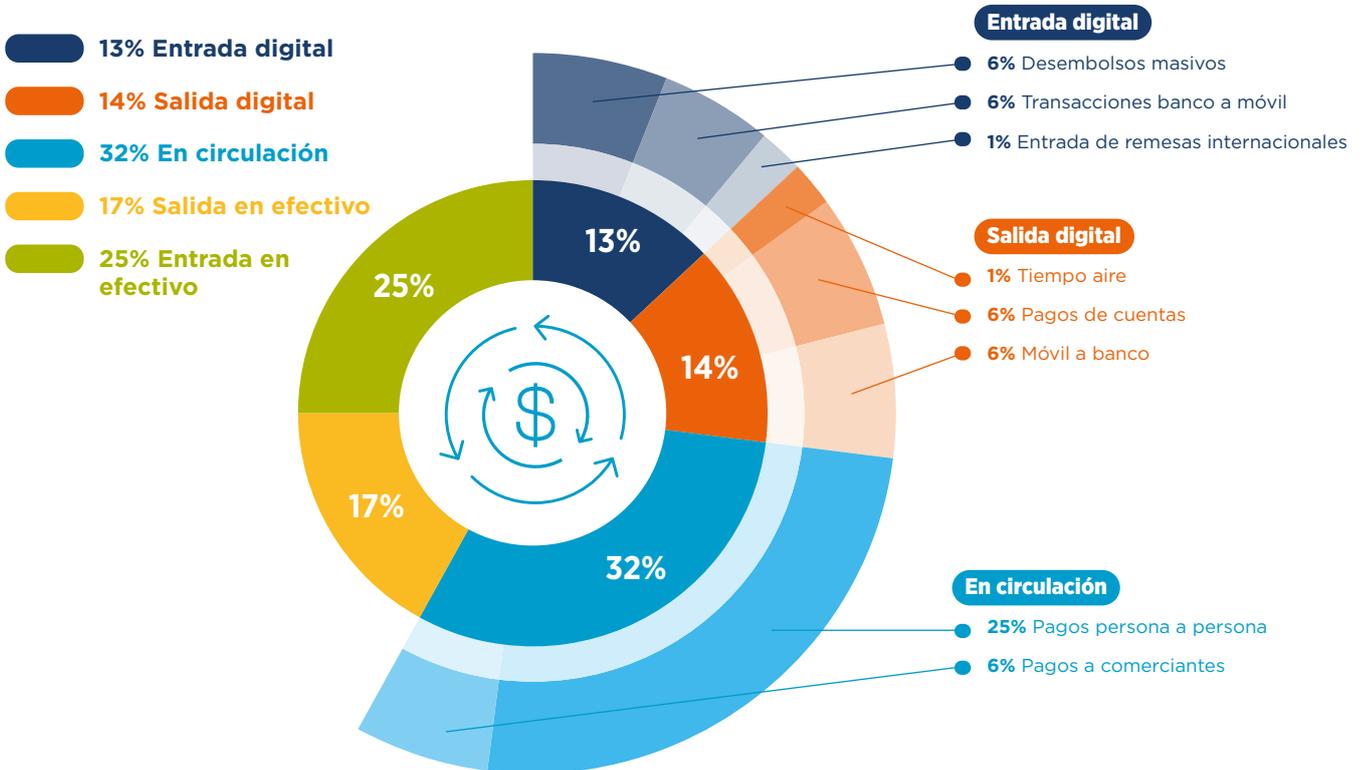
ACTIVOS

5,6m

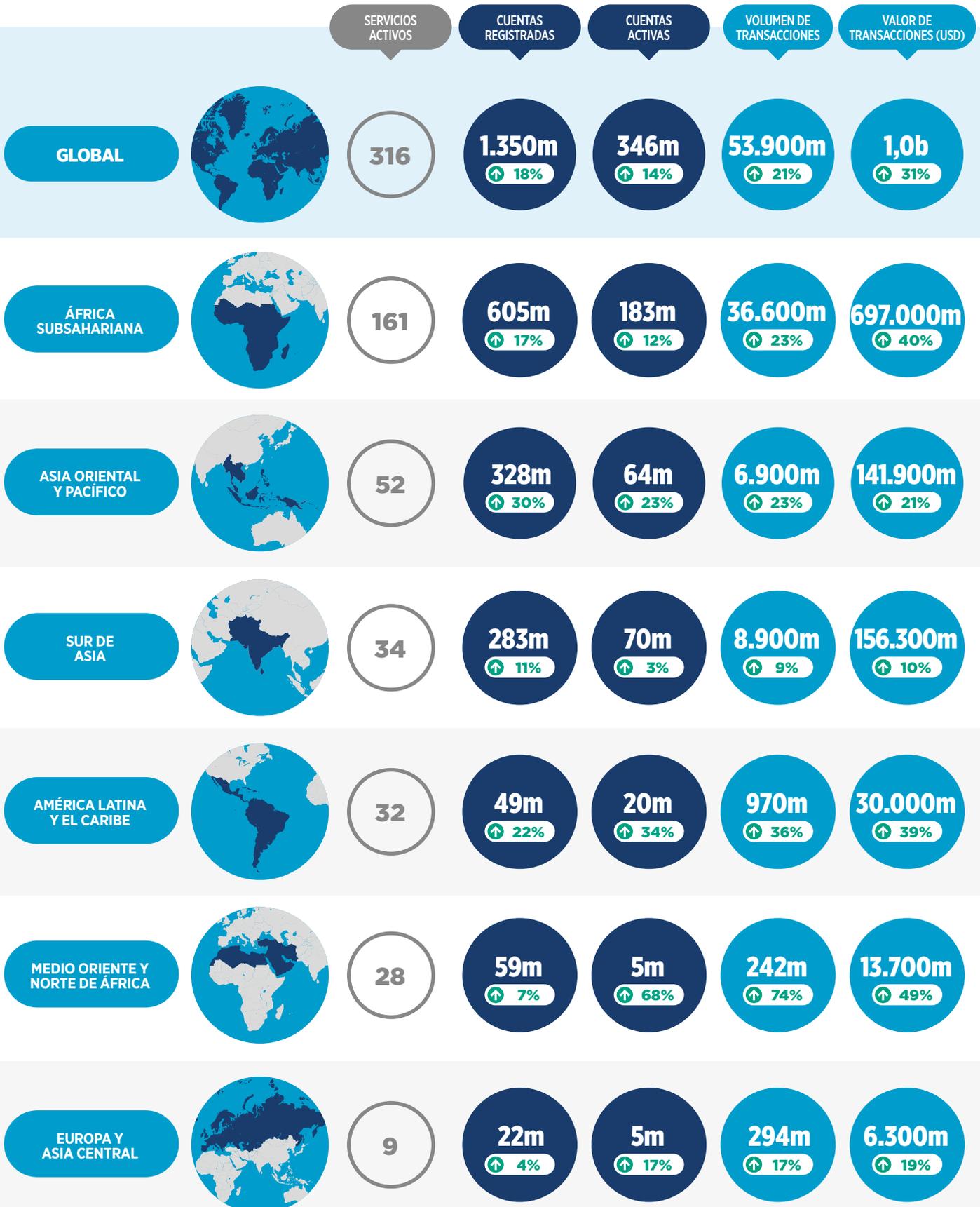
↑ 18%

DESGLOSE DE VALORES

Diciembre de 2021



CRECIMIENTO REGIONAL EN 2021



CRECIMIENTO EN ÁFRICA EN 2021¹



África Oriental

Servicios activos	→ 69	
Cuentas registradas	→ 237m	↑ 20%
Cuentas activas	→ 58m	↑ 17%
Volumen de transacciones	→ 9.300m	↑ 27%
Valor de transacciones (USD)	→ 239.300m	↑ 60%

Norte de África

Servicios activos	→ 12	
Cuentas registradas	→ 15m	↑ 13%
Cuentas activas	→ 1m	↑ 2%
Volumen de transacciones	→ 77m	↑ 11%
Valor de transacciones (USD)	→ 3.700m	↓ -5%

África Central

Servicios activos	→ 19	
Cuentas registradas	→ 60m	↑ 19%
Cuentas activas	→ 19m	↑ 17%
Volumen de transacciones	→ 2.900m	↑ 22%
Valor de transacciones (USD)	→ 50.100m	↑ 24%

Sur de África

Servicios activos	→ 14	
Cuentas registradas	→ 13m	↑ 8%
Cuentas activas	→ 4m	↑ 25%
Volumen de transacciones	→ 335m	↑ 20%
Valor de transacciones (USD)	→ 4.900m	↑ 42%

África Occidental

Servicios activos	→ 59	
Cuentas registradas	→ 296m	↑ 15%
Cuentas activas	→ 102m	↑ 8%
Volumen de transacciones	→ 24.000m	↑ 22%
Valor de transacciones (USD)	→ 403.400m	↑ 31%

El mapa es solo para fines informativos.

¹ La GSMA usa el geoesquema de las Naciones Unidas que es una división del mundo en regiones y subregiones geográficas. Fue desarrollado por la División de Estadística de las Naciones Unidas (UNSD, en inglés) en base a la clasificación de códigos M49.



Para mayor información, visite el sitio de la GSMA en www.gsma.com/sotir

OFICINA CENTRAL 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

