

GSMA

Reporte sobre el Estado de la Industria de Dinero Móvil

2024



Dinero Móvil de la GSMA

La GSMA es una organización global que une al ecosistema móvil para descubrir, desarrollar y ofrecer innovación esencial para entornos comerciales positivos y cambios sociales. Nuestra visión consiste en liberar todo el poder de la conectividad para que las personas, la industria y la sociedad prosperen. Como representante de los operadores móviles y organizaciones de todo el ecosistema móvil e industrias adyacentes, la GSMA realiza su contribución a sus miembros bajo tres grandes pilares: Conectividad para el Bien, Servicios y Soluciones de la Industria y Alcance. Esta actividad incluye promover políticas, abordar los mayores desafíos sociales de la actualidad, apuntalar la tecnología y la interoperabilidad que hacen funcionar a la conectividad móvil y proporcionar la plataforma más grande del mundo que reúne al ecosistema móvil en MWC y la serie de eventos M360.

Los invitamos a encontrar más información en [gsma.com](https://www.gsma.com)

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

Autores

El Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil 2024 fue preparado por el equipo de Datos & Perspectivas del programa de Dinero Móvil de la GSMA. El equipo está compuesto por Rishi Raithatha y Gianluca Storchi.

El soporte de marketing estuvo a cargo de Ana Forjaz y Vincent Keung. El soporte de gestión de proyectos estuvo a cargo de Duncan Ramsbotham.

Colaboradores

Anna Colquhoun, Ashley Olson Onyango, Christopher Lowe, Daniele Tricarico, George Bauer, Isabelle Carboni, Kara Norton, Lisa Chassin, Mary Gichuki, Max Cuvellier Giacomelli, Nadia Jeffrie, Nigham Shahid, Panos Loukos, Rebecca Spriggs, Winnie Wambugu y Zach White.

Colaboradores externos

Vibhor Jain (consultor independiente), Arame Awanis (consultor independiente), Leslie Arathoon (consultor independiente), Leora Klapper (Banco Mundial), la Corporación Financiera Internacional (CFI) y Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

El Reporte sobre el Estado de la Industria de Dinero Móvil 2024 se basa en datos recopilados en la Encuesta de Adopción Global 2023 y la Encuesta al Consumidor de GSMA 2023.

El programa 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, sírvase contactarnos a través de los siguientes medios:

Web: www.gsma.com/mobilemoney

Redes sociales: [@GSMAMobileMoney](https://twitter.com/GSMAMobileMoney)

Correo electrónico: mobilemoney@gsma.com

BILL & MELINDA
GATES *foundation*

EL PROGRAMA MOBILE MONEY CUENTA CON EL APOYO DE LA FUNDACIÓN BILL & MELINDA GATES

Para más datos y contenidos, sírvase visitar [gsma.com/sotir](https://www.gsma.com/sotir)



Prefacio

del DG, Mats Granryd

Durante más de dos décadas, los servicios de dinero móvil tuvieron un crecimiento exponencial durante la última década, impulsando la inclusión financiera de miles de millones de personas y brindando oportunidades increíbles a emprendedores y pequeñas empresas de todo el mundo. Actualmente, 1.750 millones de cuentas registradas procesan USD 1,4 billones por año, o cerca de USD 2,7 millones por minutos, números verdaderamente extraordinarios.

Con el transcurso de los años, África Subsahariana, que cuenta con casi tres cuartos de las cuentas del mundo, ha sido el principal motor del éxito del dinero móvil. En los últimos 10 años, África Occidental surgió como un jugador clave al duplicar la cantidad de cuentas de dinero móvil registradas entre 2013 y 2023, siendo Nigeria, Ghana y Senegal los principales promotores del crecimiento.

A medida que la industria sigue creciendo, observamos que está alcanzando su madurez. Durante la década que llegó al año 2022, el dinero móvil aportó USD 600.000 millones al PIB de los países con servicio de dinero móvil.

Los casos de uso también evolucionan a medida que los usuarios de dinero móvil pasan de transacciones básicas a servicios más variados. Las remesas internacionales son ahora uno de los casos de uso de dinero móvil de mayor crecimiento, mientras que los pagos a comerciantes se expandieron 14%, a casi USD 74.000 millones en 2023. Los ingresos promedio por usuario también aumentaron 40% entre septiembre de 2022 y junio de 2023, a pesar de la menor tasa de crecimiento de cuentas y transacciones. Ésto demuestra claramente el potencial comercial de los servicios financieros móviles.

Indudablemente, el dinero móvil sigue siendo el principal impulsor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), con aportes a 15 de los 17 objetivos, incluyendo el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables).

A medida que el dinero móvil sigue creciendo y evolucionando, crea incluso mayores oportunidades para los ciudadanos, las empresas y las economías de todo el mundo. Actualmente, millones de usuarios realizan o reciben pagos, toman créditos productivos para cumplir con sus necesidades financieras a corto plazo, abonan los servicios del gobierno o acceden a productos de ahorro y seguro para protegerse de cualquier sorpresa.

En los últimos 10 años hemos sido testigos de un crecimiento increíble en toda la industria, pero tal vez las oportunidades que tendremos por adelante sean aún más emocionantes, a medida que el ecosistema sigue madurando. Confío en que, al leer este reporte, el crecimiento de la industria hasta la fecha los alentará e inspirará a trabajar en pos de la inclusión financiera y la construcción de economías más sólidas y resilientes en todo el mundo.

Mats Granryd
 Director General, GSMA



Editorial

Cada año, el equipo responsable del Reporte sobre el estado de la industria enfrenta un desafío –tanto a nivel interno como externo– respecto del nuevo ángulo o análisis que planea adoptar. A nivel interno, contamos con la ayuda de una base de datos de la industria en crecimiento: el acceso a más de diez años de datos nos permite demostrar que el dinero móvil es un verdadero caso de éxito en África.

Si bien el reporte de este año muestra que África Subsahariana presenta los niveles de adopción de dinero móvil más altos del mundo, entre 2013 y 2022 el dinero móvil incrementó el producto bruto interno de la región en más de USD 150.000 millones – o 3,7%.

A nivel externo, invitamos al Banco Mundial a colaborar con el reporte del 2023. Este experimento arrojó buenos resultados: a muchos lectores con los que hablamos les agradó este tipo de colaboración en la que colegas que se ocupan de los mismos temas podían trabajar juntos. Organizaciones similares nos consultaron si aceptaríamos sus aportes. Esto nos dio confianza para seguir innovando: a medida que la industria evoluciona, el reporte que cubre esa misma industria debe acompañar su evolución. Nos complace incluir aportes del Banco Mundial, la Corporación Financiera Internacional y el Banque Centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest (Banco Central de los Estados de África Occidental BCEAO).

Desde hace ya varios años que hemos venido destacando la evolución de África Occidental como uno de los motores –sino el principal– de la industria. Este año, decidimos incluir algunas historias de la región acerca de los pilares sobre los que se basa el crecimiento del dinero móvil en la región. La regulación desempeñó un papel importante en muchos países de la región. Exploramos brevemente cómo esto afectó la Unión Económica y Monetaria del África Occidental, al tiempo que presentamos el impacto del auge de los servicios de dinero móvil en la inclusión financiera en Nigeria.

Una actividad importante que el equipo monitorea durante todo el año es el seguimiento de la cantidad servicios de dinero móvil en todo el mundo. En 2023, auditamos y actualizamos nuestro Rastreador de Implementaciones de Dinero Móvil para asegurarnos de que todos los proveedores allí consignados cumplan con nuestra definición de servicio de dinero móvil. A través de este ejercicio, nos sorprendió gratamente observar un leve crecimiento en la cantidad de servicios de dinero móvil: de 309 en 2022 a 310 en 2023. Para nosotros, se trata de un indicio de que la industria está comenzando a madurar, un hecho que, en nuestra opinión, se basa en la desaceleración del crecimiento de las cuentas registradas y activas en 2023.

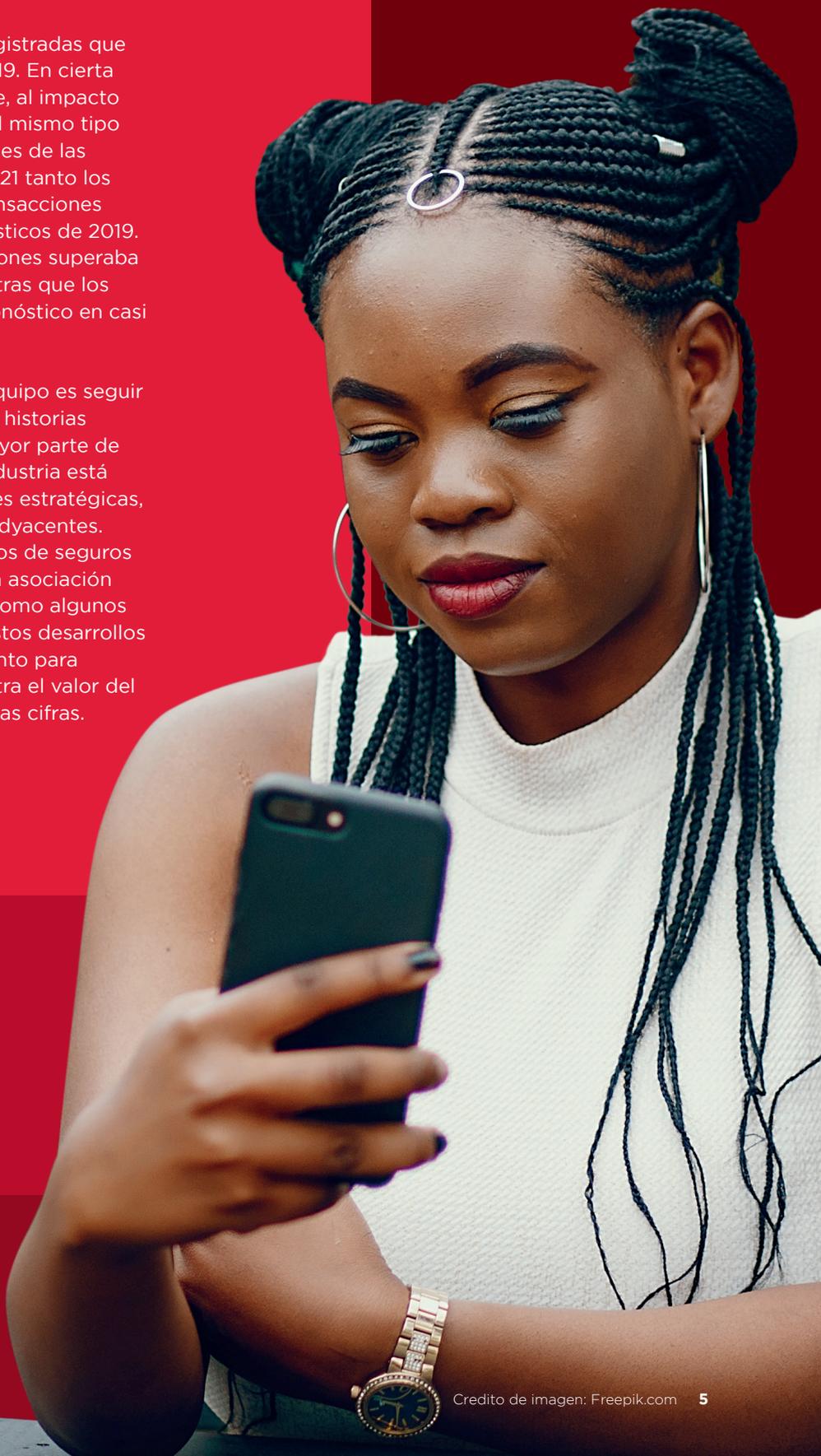
Desde sus comienzos, cada Reporte sobre el estado de la industria presentó una aceleración en el crecimiento de los diferentes indicadores de dinero móvil respecto del año anterior. En 2023, la adopción y el uso del dinero móvil siguió en aumento, pero a un ritmo menor. Creemos que esto marca una transición natural de la industria, dejando atrás el crecimiento exponencial para continuar con una expansión más gradual. A medida que el dinero móvil se incorpora cada vez más a la vida diaria de millones de personas, esperamos ver un mayor flujo de dinero a través de la billetera del usuario típico, distribuido en una mayor cantidad de transacciones con un valor levemente inferior.

Si bien la industria comienza a madurar, el impacto de la pandemia del COVID-19 aún persiste. En el Reporte del año pasado, comparamos los pronósticos preparados en 2019 con los datos reales recibidos en 2022. En este análisis se observó que, en 2022,

había 300 millones más de cuentas registradas que las sugeridas en los pronósticos de 2019. En cierta medida, esto puede obedecer, en parte, al impacto de la pandemia. En 2023, realizamos el mismo tipo de análisis sobre los valores y volúmenes de las transacciones. Observamos que, en 2021 tanto los volúmenes como los valores de las transacciones comenzaron a superar nuestros pronósticos de 2019. Para 2023, el volumen de las transacciones superaba en casi dos tercios al pronóstico, mientras que los valores de las mismas superaron el pronóstico en casi un tercio.

Por último, una actividad común del equipo es seguir el avance de la industria y destacar las historias más prominentes en el Reporte. La mayor parte de nuestro monitoreo demostró que la industria está innovando y desarrollando asociaciones estratégicas, especialmente para ofrecer servicios adyacentes. Por ejemplo, se lanzaron varios servicios de seguros habilitados por dispositivos móviles en asociación con proveedores de dinero móvil, así como algunos servicios de ahorro y microcréditos. Estos desarrollos de la industria son un buen complemento para nuestro análisis de datos, que demuestra el valor del dinero móvil más allá del aumento de las cifras.

Rishi Raitatha & Gianluca Storchi



Resumen ejecutivo

Entre 2013 y 2022, el producto interno bruto (PIB) total de los países con servicios de dinero móvil fue USD 600 mil millones superior que si no hubieran tenido estos servicios.

Equivale a decir que el dinero móvil incrementó el PIB en el orden de 1,5% durante este período. Además de contribuir a la inclusión digital y financiera, el mayor uso del dinero móvil tuvo como resultado un PIB más elevado, sobre todo en los países de África Occidental y Oriental.

La adopción y el uso activo del dinero móvil mantuvieron su crecimiento, pero a una tasa menor que en años anteriores.

Las cuentas registradas llegaron a 1.750 millones en 2023, lo cual constituye un incremento interanual de 12%. Sin embargo, esta tasa de crecimiento anual es menor que el 15% observado en 2022 y el 19% en 2021. El crecimiento mensual de las cuentas activas también creció a un ritmo menor que la tasa interanual. Para fines de 2023, existían cerca de 435 millones de cuentas de dinero móvil, lo cual representa un incremento anual de 9% comparado con 13% en 2022 y 15% en 2021.

Las redes de agentes continuaron su crecimiento gracias a la mayor cantidad de agentes en África Subsahariana.

En comparación con 2022, los agentes registrados y activos aumentaron 22% en 2023, para llegar a 18,6 millones, mientras que los agentes activos crecieron un 14% hasta alcanzar 8,3 millones. Estos agentes fueron responsables de la digitalización de más de dos tercios del dinero total que ingresó al ecosistema de dinero móvil: USD 307 mil millones en 2023, es decir, un incremento de 12% respecto del año anterior.

Durante los últimos años, África Occidental surgió como la nueva usina de dinero móvil.

En 2023, más de un tercio de las nuevas cuentas registradas y activas durante 30 días a nivel mundial eran de África Occidental, un volumen mayor que el de cualquier otra región, con Nigeria, Ghana y Senegal como los principales promotores de este crecimiento. El desarrollo del vibrante ecosistema del dinero móvil de África Occidental fue diferente del de África Oriental. A modo de ejemplo, África Occidental fue testigo del surgimiento de más servicios de dinero

móvil impulsados por proveedores que no son operadores de redes móviles y compiten con éstos últimos.

En 2023, se observó un crecimiento más rápido del volumen de transacciones con dinero móvil comparado con el valor por transacción, lo cual llevó a una caída del valor promedio por transacción.

El valor por transacción tuvo un crecimiento interanual de 14%, una tasa inferior al incremento de 22% observado en 2022. De igual modo, el crecimiento del volumen de transacciones fue inferior en 2023 (23%), si se compara con 2022 (27%). No obstante, el volumen de transacciones tuvo un crecimiento más rápido que el valor por transacción. En la actualidad, el uso del dinero móvil es más frecuente, aunque para transacciones de menor cuantía en casi todos los casos de uso. La mayoría de las transacciones de mayor valor se observaron durante el pico de la pandemia del COVID-19, cuando la demanda de transacciones digitales fue muy elevada.

Las remesas internacionales y los pagos a comerciantes fueron los casos de uso de dinero móvil de crecimiento más acelerado en 2023.

El valor de las transacciones de remesas internacionales aumentó a casi USD 29 mil millones, un incremento de un tercio en comparación con 2022. Gran parte de este crecimiento fue impulsado por África Occidental. Los pagos a comerciantes crecieron un 14%, alcanzando cerca de USD 74 mil millones en 2023. Son muchos clientes que ahora usan el dinero móvil para pagar bienes y servicios: en 2019, uno de cada diez dólares dentro del ecosistema del dinero móvil fue utilizado para realizar pagos a comerciantes; en 2023, pasó a dos de cada diez dólares.

Las transacciones interoperables siguen en ascenso, a pesar de la ralentización del crecimiento entre 2022 y 2023.

Las transacciones banco-móvil y móvil-banco experimentaron un crecimiento conjunto de 15% interanual, llegando a USD 210 mil millones en 2023. Una gran parte de los usuarios de dinero móvil realizaron transacciones interoperables con mayor frecuencia, lo cual resultó en un menor valor promedio por transacción. Esto se debe a

que existe una mayor cantidad de proveedores de dinero móvil conectados con un promedio de 27 bancos, lo cual representa casi un 50% más que el año anterior.

Por primera vez, algunos casos de uso sufrieron una retracción: los valores por transacción de pago de cuentas y desembolsos agrupados cayeron en 2023. El valor por transacción para el pago de cuentas cayó 11% a USD 75 mil millones, mientras que el valor para desembolsos agrupados decreció 1% a USD 83.600 millones. A pesar de ello, ambos casos de uso fueron testigo de mayores volúmenes por transacción: entre 2022 y 2023, los pagos de cuentas crecieron 23%, mientras que el volumen por desembolsos agrupados lo hicieron en 10% en 2023. Los cambios regulatorios de Kenia afectaron significativamente ambas tendencias por la reintroducción de los cargos por transacción de banco a billetera.

Más proveedores de dinero móvil ofrecen más servicios financieros adyacentes, tal como crédito, ahorro y seguro, comparado con 2022. En 2023, casi la mitad de los participantes de la Encuesta Global de Adopción ofreció crédito responsable, comparado con apenas más del 40% en 2022. Durante el mismo período, la cantidad de servicios de dinero móvil con ofertas de ahorro aumentó de 39% en 2022 a 44% en 2023. Varios proveedores de dinero móvil están comenzando a ofrecer microseguros: 23% de los servicios ofrecieron seguros en 2023, comparado con 14% en 2022. Si bien los seguros son el servicio adyacente menos ofrecido, fue el que tuvo mayor crecimiento.

El dinero móvil facilitó el ahorro de dinero para más mujeres, más que cualquier otro servicio financiero. En Senegal, por ejemplo, sólo 6% de las mujeres ahorró con cuentas bancarias tradicionales u otras cuentas financieras en 2021; casi el cuádruple de mujeres eligió ahorrar con dinero móvil. Kenia, Uganda y Zambia tuvieron tendencias similares. La participación de mujeres que utilizaron cuentas de dinero móvil para sus ahorros fue más del doble de la cantidad que lo hizo con cuentas bancarias y otras cuentas financieras.

Muchos proveedores de dinero móvil observaron un incremento en los ingresos promedios por usuario - de USD 2,2 en setiembre de 2022 a USD 3,2 en junio de 2023, redundando así en mayor rentabilidad.

Los ingresos totales de los participantes de la Encuesta Global de Adopción crecieron cerca de 25% durante el mismo período. Los proveedores de dinero móvil se tornaron cada vez más rentables: para 2023, casi 75% de los encuestados tuvieron un resultado positivo.

La fijación de impuestos continúa siendo un desafío regulatorio importante para muchos de los servicios de dinero móvil, aunque algunos países han comenzado a eliminar los impuestos al dinero móvil.

La fijación de impuestos al dinero móvil es una oportunidad conveniente para que muchos gobiernos de África Subsahariana generen ingresos. Sin embargo, Ghana y Tanzania experimentaron un efecto negativo derivado de impuestos a las transacciones de dinero móvil: los usuarios comenzaron a usar efectivo cuando se introdujeron cargos al dinero móvil y, una menor cantidad de transacciones con dinero móvil llevó a una reducción de los ingresos fiscales. Tanzania eliminó el cargo a las transferencias de dinero móvil en junio de 2023, mientras que Ghana redujo el gravamen a las transacciones electrónicas en enero de 2023.

La brecha de género en el dinero móvil está presente en un subgrupo de países encuestados, con la excepción de Kenia donde la adopción del dinero móvil es casi universal. Entre los países encuestados, la brecha de género es mayor en Pakistán (71%), seguida por la India (56%), Bangladesh (56%) y Nigeria (46%). La titularidad de cuentas de dinero móvil en Bangladesh sufrió un estancamiento a pesar de que las mujeres mostraron una mayor concientización respecto del dinero móvil en el país. En Senegal, cerca del 30% de las mujeres todavía no tiene una cuenta de dinero móvil, a pesar de la adopción casi universal entre los hombres.

Como un propiciador vital de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el dinero móvil hoy contribuye a 15 de estos ODS, comparado con 13 ODS en 2019. El dinero móvil contribuye con el ODS 11 “Ciudades comunidades sostenibles”, así como también con el ODS 12 “Producción y consumo razonables”. Si bien el dinero móvil continúa siendo un impulsor para alcanzar los ODS, sigue teniendo impacto en la vida diaria de millones de personas. Muchos usuarios de dinero móvil ahora pueden acceder a servicios productivos a los cuales no podían acceder anteriormente.

Dinero móvil en 2023

1750
MILLIONES

Cuentas de dinero
móvil registradas



+12%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

USD 1,40 b

Valor de las
transacciones



+14%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

435 m



Cuentas activas durante 30 días

+9%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

8.3 m



Agentes activos

+14%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

74,000 m

Pagos a
comerciantes
procesados por año



+14%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

29,000 m

Remesas
internacionales
procesadas por año



+33%

TASA DE
CREDIMIENTO
INTERANUAL

Reseña global 2023

Accounts

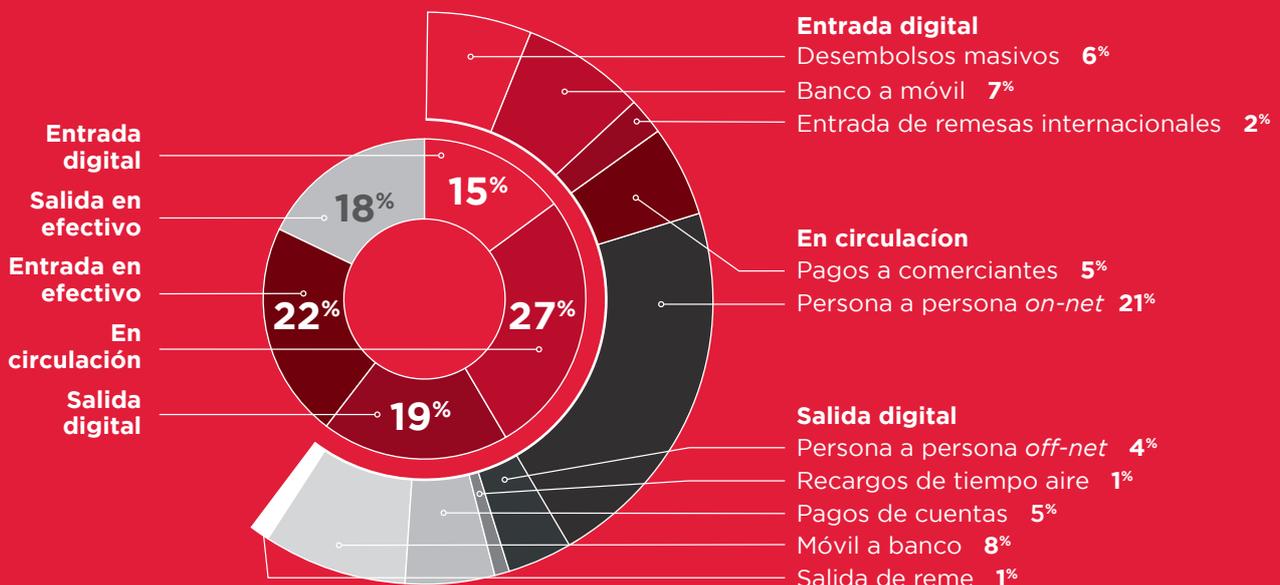


Transacciones



Agentes

Foto instantanea del valor mensual - Diciembre 2023



*Nota: por efecto de redondeo, es posible que la suma total de estos números y los del resto del reporte no sea exacta.

Crecimiento regional en 2023

Región	Servicios activos	Cuentas registradas	Cuentas activas (30 días)	Volumen de transacciones	Valor de transacciones (USD)
Global 	310	1.750m + 12%	435m + 9%	8.500m + 23%	1,4 b + 14%
África Subsahariana 	156	835 m + 19%	234 m + 12%	6.200 m + 28%	912.000 m + 12%
Sur de Asia 	36	401 m + 11%	89 m + 8%	12.000 m + 13%	214.000 m + 17%
Asia Oriental y Pacífico 	52	374 m + 3%	77 m + 6%	9.000 m + 10%	196.000 m + 14%
América Latina y el Caribe 	29	48 m - 13%	19 m - 13%	1.000 m + 6%	38.000 m + 11%
Medio Oriente y Norte de África 	30	71 m + 10%	9 m + 41%	719 m + 57%	30.000 m + 40%
Europa y Asia Central 	7	26 m + 8%	6 m + 11%	391 m + 13%	7.000 m + 14%

Crecimiento en África en 2023

Servicios activos	Cuentas registradas	Cuentas activas (30 días)	Volumen de transacciones	Valor de transacciones (USD)
169	856 m + 19%	237 m + 13%	62.000 m + 28%	919.000 m + 12%

África Occidental

Servicios activos	68	
Cuentas registradas	356 m	23%
Cuentas activas (30 días)	84 m	19%
Volumen de transacciones	19.000 m	40%
Transaction value (\$)	347.000 m	40%

Norte de África

Servicios activos	13	
Cuentas registradas	20 m	17%
Cuentas activas (30 días)	2 m	54%
Volumen de transacciones	150 m	44%
Transaction value (\$)	7.000 m	48%

África Central

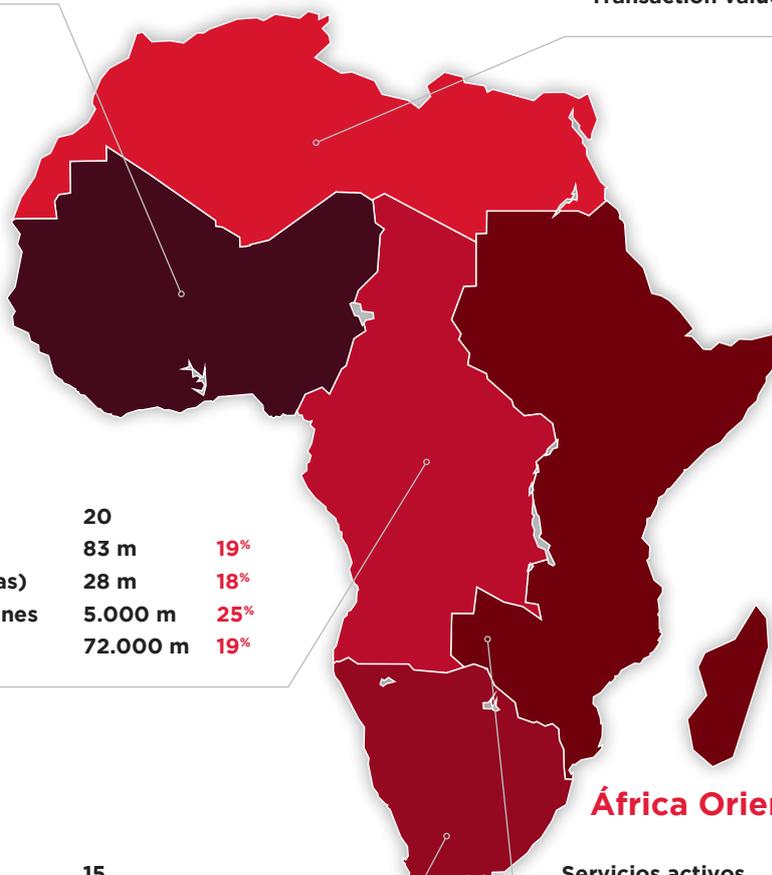
Servicios activos	20	
Cuentas registradas	83 m	19%
Cuentas activas (30 días)	28 m	18%
Volumen de transacciones	5.000 m	25%
Transaction value (\$)	72.000 m	19%

Sur de África

Servicios activos	15	
Cuentas registradas	23 m	19%
Cuentas activas (30 días)	5 m	7%
Volumen de transacciones	592 m	10%
Transaction value (\$)	488.000 m	2%

África Oriental

Servicios activos	53	
Cuentas registradas	372 m	16%
Cuentas activas (30 días)	118 m	7%
Volumen de transacciones	38.000 m	23%
Transaction value (\$)	488.000 m	-2%



GSMA

Para más información, sírvase
visitar el sitio web de la GSMA

gsma.com/sotir

CASA MATRIZ DE LA GSMA

1 Angel Lane
London
EC4R 3AB
United Kingdom
info@gsma.com

