



**LOS SERVICIOS FINANCIEROS MOVILES COMO
HERRAMIENTA PARA LA INCLUSION FINANCIERA EN LA
REPUBLICA ARGENTINA**

ALUMNO: JOSE MARIANO GOTTSSELIG

TUTOR: JAQUELINE PELS

AÑO: 2013

CIUDAD DE BUENOS AIRES



AGRADECIMIENTOS

A Gisella por ser mi compañera de vida, por confiar en mí siempre y por impulsarme a ser mejor cada día.

A mi hijo Tomás por todo lo que está por venir...



RESUMEN

Barreras de diversa índole –como ser la distancia, los costos, la falta de documentación idónea, entre muchas otras- restringen el pleno acceso a los servicios financieros por parte de importantes segmentos de nuestra población, especialmente de aquella perteneciente al segmento de la base de la pirámide.

Las altas tasas de penetración que la telefonía móvil ha alcanzado entre nuestra población y la versatilidad de usos que esta tecnología admite le otorgan a esta última el potencial para transformarse en una poderosa herramienta para la reducción de dichas barreras e incrementar los niveles de inclusión financiera.

Este trabajo busca indagar respecto de dicha potencialidad analizando si en nuestro país se encuentran dadas las condiciones idóneas para el desarrollo de servicios financieros que utilicen la telefonía móvil con fines inclusivos.

PALABRAS CLAVES

Inclusión financiera. Exclusión financiera. Base de la pirámide. Servicios financieros. Teléfonos móviles. República Argentina.



INDICE	Página
I. Introducción	6
II. El segmento de la base de la pirámide	12
III. La exclusión financiera	15
IV. La exclusión financiera en Argentina	19
V. Barreras al acceso a los servicios financieros	23
VI. La inclusión financiera	41
VII. Los servicios financieros móviles	45
a.- La telefonía móvil	45
b.- Telefonía móvil y acceso a los servicios financieros	50
c.- Servicios financieros móviles	58
d.- Experiencias en servicios financieros móviles de tipo transformacional	72
e- Condicionantes para el desarrollo	83
VIII. ¿Se encuentran dadas las condiciones para el despegue de los servicios financieros móviles en Argentina?	89
IX. Conclusión	99
X. Bibliografía	101
XI. Anexo: Entrevistas	105



INDICE DE FIGURAS	Página
Figura 1: Población mundial no bancarizada.	15
Figura 2: Porcentaje de la población con acceso a los servicios financieros formales.	19
Figura 3: Barreras al acceso a los servicios financieros.	23
Figura 4: Penetración de la telefonía móvil en América Latina.	47
Figura 5: Penetración de la telefonía móvil y acceso a los servicios financieros en América Latina.	51
Figura 6: Banca sin sucursales.	55
Figura 7: Canales de distribución.	56
Figura 8: Tipos de desarrollo de servicios financieros móviles.	61
Figura 9: Transacciones procesadas en el año 2012.	69



I.- Introducción.

Tradicionalmente el sector bancario y financiero se ha dedicado a atender casi exclusivamente las necesidades de servicios financieros de los segmentos de mayores ingresos de la población y de las empresas.

En tal sentido hasta el presente la mayoría de las entidades financieras formales¹ no ha mostrado gran interés en brindar servicios financieros al segmento de bajos ingresos o de la base de la pirámide.

Diversas razones han sido esgrimidas por las entidades financieras para justificar tal desinterés, como ser: la supuesta baja rentabilidad que conllevaría la atención de este segmento por sus altos costos, restricciones regulatorias, la diferente metodología aplicada, la mayor infraestructura bancaria que tal atención requiere y el desconocimiento del segmento de mercado en cuestión, entre otras.

Sin embargo, la principal razón subyacente de dicha conducta ha sido la presunción generalizada respecto a que los individuos de dicho segmento no tendrían necesidades sustanciales de servicios financieros formales².

A pesar de ello diversas experiencias llevadas a cabo durante las últimas décadas han permitido demostrar que las necesidades de servicios financieros del segmento de la base de la pirámide –no obstante la estrechez de sus recursos- tiene similitudes fundamentales con aquellas de los segmentos de mayores ingresos, siendo por lo general mucho más intensas, sofisticadas y variadas que lo que normalmente se presume.

¹ En este trabajo los términos “entidad financiera” o “entidad financiera formal” hacen referencia indistinta a toda institución bancaria o financiera autorizada para prestar servicios bancarios y financieros por la autoridad gubernamental de supervisión bancaria y/o financiera local (en nuestro país el Banco Central de la República Argentina) y que se encuentra bajo el contralor de esta última.

² Así por ejemplo suele presumirse que las personas de bajos ingresos carecen de toda capacidad de ahorro o que prefieren ahorrar en instrumentos no financieros y solo pueden ser sujeto de créditos subsidiados por el Estado ya que –en atención a las tasas que cobran las entidades financieras comerciales- les sería imposible repagar los créditos otorgados por estas últimas.



En tal sentido, lo que caracteriza a los ingresos de este segmento de la población no es su mayor o menor cuantía sino su irregularidad.

En efecto, tales ingresos no son uniformes ni permanentes sino que pueden diferir sustancialmente de temporada en temporada e incluso de jornada en jornada; irregularidad que también es característica de sus egresos.

Tal como el resto de la población, las personas de la base de la pirámide necesitan administrar de alguna forma tal irregular flujo de fondos para atender las necesidades de su consumo diario y para acumular fondos suficientes para afrontar erogaciones relacionadas con el ciclo de vida (nacimientos, escolaridad, casamientos, funerales), con emergencias imprevistas (enfermedades, desempleo, desastres naturales, etc.) o incluso con necesidades extraordinarias de sus emprendimientos.

A tal fin, este segmento demanda una amplia gama de servicios financieros accesibles (en costos y cercanía), confiables y adecuados a sus necesidades: como ser lugares donde guardar sus ahorros de forma segura, opciones para invertirlos de manera rentable, créditos para hacer crecer sus emprendimientos, seguros para enfrentar diversos infortunios y/o medios eficientes de pagos.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, los únicos servicios financieros disponibles para este segmento suelen provenir de fuentes informales, es decir ofrecidos por proveedores sin un estatus legal reconocido, siendo generalmente servicios caros, discontinuos y poco fiables para quienes acceden a ellos.

Por una parte, la mayoría de los préstamos a los que acceden siguen hoy proviniendo de prestamistas informales, parientes o proveedores, los cuales suelen imponerles términos más exigentes que las fuentes crediticias formales (mayores intereses, plazos de repago exiguos, poca claridad en la contratación y cobranza, etc.) y no están siempre disponibles.

Por otra parte, al carecer de vehículos para invertir sus ahorros en forma segura y rentable, continúan mayormente guardando sus ahorros en su propio hogar y/o



participando de círculos de ahorristas con conocidos, todo lo cual los expone a robos y fraudes.

De igual forma, usualmente se encuentran forzados a recurrir al dinero en efectivo como exclusivo medio de pago en sus transacciones cotidianas, y suelen carecer de toda clase de seguros para cubrir las mayores contingencias a las cuales se encuentran sometidos en virtud de las precarias condiciones en que viven y desarrollan sus actividades.

A partir del desarrollo alcanzado a nivel mundial por las microfinanzas en las últimas décadas se ha demostrado que –bajo condiciones económicas y regulatorias adecuadas- las entidades financieras pueden ofrecer servicios en forma óptima y rentable a los segmentos de la base de la pirámide económicamente activos. Servicios que no solo conllevan beneficios para los individuos que los reciben sino que también se constituyen en una herramienta útil para reducir los niveles de pobreza y marginalidad de la población.

A pesar de ello, subsisten aún hoy numerosas barreras que restringen el acceso a los servicios financieros formales por parte de una gran parte de la población a nivel mundial y de la mayoría de la población de nuestro país. Situación que coloca a los individuos afectados en una situación de exclusión social y vulnerabilidad conocida como “exclusión financiera”.

En este contexto, en el entendimiento de que las políticas de inclusión financiera pueden constituirse en herramientas aptas para lograr una mayor inclusión social y reducir la pobreza, diversos gobiernos nacionales han comenzado a implementar medidas para aumentar los niveles de inclusión financiera en sus países.

Por su parte, desde el sector privado han surgido diferentes modelos de negocios que apuntan a cubrir las necesidades insatisfechas de servicios financieros del segmento de la base de la pirámide, apoyándose para ello en las innovaciones tecnológicas habidas en materia de telecomunicaciones y especialmente en la telefonía móvil.



La amplia penetración de la telefonía móvil entre la población (y especialmente entre el segmento de la base de la pirámide) y la versatilidad de esta tecnología, la convierten en una plataforma ideal para ampliar el acceso a los servicios financieros formales, permitiendo la reducción de algunas de las barreras que limitan el acceso tales servicios como ser la distancia y los costos de transacción.

En tal sentido, esta tecnología permite –por una parte- a quienes demandan servicios financieros acceder a los mismos de forma permanente en cualquier tiempo y lugar –y por otra parte- a quienes los ofrecen brindarlos de una forma más económica que la tradicional de instalar y mantener redes de sucursales y cajeros automáticos.

A raíz de ello, en los últimos años han comenzado a surgir en varios países en vías en desarrollo (como Kenia, Filipinas y Sudáfrica, entre otros) diversas iniciativas privadas que –a través de la telefonía celular- están brindando exitosamente servicios financieros al segmento de la base de la pirámide. Segmento que tradicionalmente ha si desatendido por las entidades financieras formales pero en el cual la penetración de la telefonía celular es generalmente muy alta.

Nuestro país presenta la penetración de telefonía móvil más alta de la región –con aproximadamente 45 millones de usuarios – de los cuales solamente un tercio cuenta con acceso a los servicios financieros formales- lo cual pareciera revelar la existencia de un mercado con potencial para el desarrollo de servicios financieros móviles con fines inclusivos. A pesar de dicho potencial aparente, tales servicios han tenido un escaso desarrollo hasta el presente.

Objetivos del trabajo

El presente trabajo de investigación pretende analizar la potencialidad de la telefonía móvil como herramienta para la superación de las barreras que restringen el pleno acceso a los servicios financieros por parte de amplios segmentos de la población de nuestro país y especialmente del segmento de la base de la pirámide.



En la primera parte de este trabajo se aborda la problemática de las barreras que limitan el acceso a los servicios financieros, explicando y detallando las causas que influyen tanto en la oferta como en la demanda de dichos servicios.

En la segunda parte del trabajo se analizan los elementos que componen los servicios financieros móviles de tipo inclusivo y se describe una serie de experiencias desarrolladas en diversos países que han tenido éxito en acercar mediante aplicaciones de telefonía celular una serie de productos y servicios financieros mayormente transaccionales a grandes sectores de la base de la pirámide que se encontraban tradicionalmente excluidos de aquellos.

En la última parte del trabajo se estudian los factores condicionantes y promotores cuya presencia favorecen el desarrollo de un ecosistema de servicios financieros móviles en una sociedad dada, analizando en forma detallada si en nuestro país se encuentran actualmente dadas las condiciones para el desarrollo de este tipo de emprendimientos de tipo inclusivo.

En base a un estudio pormenorizado de la bibliografía internacional más actualizada en la materia, a una serie de entrevistas que buscan captar las diversas perspectivas de diferentes actores locales pertenecientes tanto a la industria de los servicios financieros móviles, a la autoridad reguladora así como a las organizaciones dedicadas al fomento de la inclusión financiera³ y partiendo de la hipótesis que los servicios financieros móviles pueden constituirse en una herramienta eficaz para la inclusión financiera del segmento de la base de la pirámide en nuestro país, este trabajo se plantea dar una respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las principales barreras que impiden el acceso a los servicios financieros por parte del segmento de base de la pirámide?

³ En el Anexo de este trabajo se encuentran transcritas las entrevistas realizadas a los efectos del presente al gerente general de Wanda (la primer gran experiencia de servicios financieros móviles de tipo transformacional lanzada en nuestro país), al director de Planet Finance Argentina (una organización internacional dedicada al fomento de la inclusión financiera) y a un funcionario del Banco Central de la República Argentina experto en la materia.



¿Son los servicios financieros móviles inclusivos una herramienta adecuada para reducir y/o eliminar dichas barreras?

¿Cuáles son los factores condicionantes y promotores de los servicios financieros móviles que fomenten la inclusión financiera?

¿Se encuentran actualmente dadas las condiciones propicias para el surgimiento de esta clase de desarrollos en nuestro país?



II.- El segmento de la base de la pirámide.

La distribución de la riqueza mundial generalmente puede representarse en forma piramidal.

En tal sentido se define al segmento de la base de la pirámide como aquel estrato inferior de renta de la población mundial, segmento compuesto por más de 4 billones de personas (aproximadamente el 70% de la población mundial) que viven con menos de tres dólares diarios (en paridad de poder adquisitivo) y han estado mayormente excluidos del sistema económico.

Este segmento se caracteriza principalmente por operar en la economía informal, tener un amplio número de necesidades básicas insatisfechas, así como restricciones que les impiden participar activamente en las economías de mercado y, por lo tanto, carecen de acceso a bienes y servicios viables para garantizar su propio desarrollo.

Este mercado compuesto por una gran masa de potenciales consumidores –el cual en nuestro país alcanza al 40% de la población– ha estado tradicionalmente fuera del radar de las grandes empresas.

Sin embargo, fundamentalmente a partir de los trabajos del profesor de la Universidad de Harvard C.K. Prahalad a finales de la década del noventa, se ha comenzado a argumentar sobre la factibilidad de realizar negocios con la base de la pirámide, para lo cual se sostiene es necesario un cambio en las ideas preconcebidas respecto del segmento, en la visión de la creación de valor y en las habilidades y organización de la empresa que pretenda incursionar en este mercado.

En tal sentido, no es posible emplear para este segmento el mismo enfoque y técnicas que las grandes empresas emplean con sus clientes tradicionales sino que requiere un enfoque innovador, con canales de comercialización y distribución alternativos adecuados a las necesidades específicas de este segmento.



En tal sentido se distinguen ciertas características propias de este segmento que definen su estructura y la distinguen de los mercados tradicionales⁴:

- **Existen recursos en la base de la pirámide.** Si bien el poder adquisitivo de este segmento es marcadamente inferior a los sectores más desarrollados de la pirámide poblacional, la base de la pirámide tiene hábitos de consumo propios y particulares que es necesario identificar para poder ofrecer un producto o servicio que satisfaga las necesidades de este mercado.
En muchas ocasiones se intenta replicar las estructuras tradicionales de los mercados desarrollados que no capturan el potencial de consumo, concluyendo erróneamente que no hay mercado en la base de la pirámide.
- **El acceso a la base de la pirámide no es una de las principales restricciones para los capitales privados.** Se necesitan enfoques innovadores que resuelvan la distribución de bienes y servicios a las áreas urbanas y rurales donde reside la base de la pirámide.
- **La base de la pirámide tiene conciencia de marca.** Si bien la base de la pirámide reconoce la importancia aspiracional de la marca, la misma se analiza en conjunto con el valor adyacente al producto o servicio adquirido. No hay una actividad indiferente hacia la marca, pero en la medida que el costo marginal adicional por acceder a un producto/servicio de marca reconocida sea marcadamente superior al valor ofrecido, la base de la pirámide recurre a las alternativas más económicas que ofrezcan un mayor valor.
- **La base de la pirámide se encuentra ampliamente conectada.** El desarrollo de las comunicaciones –principalmente de los dispositivos inalámbricos- permite que la base de la pirámide este en contacto y tenga acceso a mayor información sobre los productos y servicios que se comercializan y compartan sus experiencias de consumo.
- **La base de la pirámide es receptora de los avances tecnológicos.** Los avances tecnológicos y de comunicación son bien recibidos dado que repre-

⁴ Rey Sabrina, “*Estructuras e instrumentos para el desarrollo de negocios inclusivos*”, tesina de maestría de MBA, Universidad Torcuato Di Tella, 2012.



sentan una novedad para este sector de la población que anteriormente no disponía de acceso a la tecnología.



III.- La exclusión financiera.

La exclusión financiera hace referencia a la dificultad o incapacidad que sufren ciertos individuos o grupos sociales para acceder de forma adecuada a los servicios financieros más elementales (como pueden ser cuentas de ahorro, medios de pago, créditos y/o seguros) que comercializan los diferentes intermediarios financieros formales, a consecuencia de su ubicación geográfica, situación económica o condición social.

La exclusión financiera (o el déficit de inclusión financiera, según como se la quiera plantear) es un fenómeno prácticamente universal.

En efecto, diversas investigaciones estiman que más de 2.5 billones de personas, es decir más de la mitad de la población mundial económicamente activa, carecen de acceso adecuado a servicios financieros formales, como ser cuentas de ahorro, préstamos, seguros, sistemas de pagos, planes de pensiones y servicios de remesas.



Figura 1: Población mundial no bancarizada. Fuente: Chaia A. y otros, "Counting the world's unbanked", McKinsey Quarterly.



Tal como puede observarse en la Figura 1, casi el 90% de dicha población desatendida viven en países en desarrollo de África, Asia, Medio Oriente y América Latina, donde el 60% en promedio de los adultos activos que habitan dichas regiones carece de acceso a cualquier tipo de servicio financiero formal.

Sin embargo, los países desarrollados no son ajenos a esta problemática y también cuentan con brechas por cerrar, encontrándose casi un 10% en promedio de su población adulta económicamente activa excluida de los servicios financieros.

No cabe duda que los desafíos varían de un país a otro, dependiendo -entre otros elementos- del nivel de desarrollo alcanzado.

No es lo mismo hablar de exclusión financiera en Norteamérica o en ciertos países europeos, que hacerlo en países en vías de desarrollo como la Argentina.

En las economías más desarrolladas, los segmentos sin acceso o con acceso inadecuado a los servicios financieros se reducen generalmente a las personas extremadamente pobres o bien a grupos sociales acotados como ser los nuevos inmigrantes (quienes suelen carecer de la documentación adecuada y/o de empleos formales y/o de historial crediticio en el país anfitrión) o incluso quienes fueron excluidos del sistema financiero en virtud de alguna crisis del sistema financiero⁵.

Por el contrario, en las economías en desarrollo existe todavía una fracción mayoritaria de su población total o parcialmente excluida de los servicios financieros formales. En estas sociedades la exclusión financiera suele representar otra de las tantas limitaciones que sufren cotidianamente los individuos para acceder a diferentes canales de participación social, es decir una de las manifestaciones de la exclusión social.

En tal sentido, la exclusión financiera constituye una de las manifestaciones de la exclusión social. Esta última hace referencia al acceso restringido que padecen determinadas personas o grupos de personas respecto de los derechos sociales (como el derecho al trabajo, a la vivienda, a la salud, a la educación, a los servicios financie-

⁵ Por ejemplo, los deudores hipotecarios afectados por la crisis financiera vivida en los Estados Unidos.



ros, a la vida social y/o la participación política) en razón de la manera en que tales servicios sociales están organizados o por la vulnerabilidad de la situación económica, social y política de tales personas.

Aun cuando comúnmente la exclusión social es identificada con la pobreza no son sinónimos. Es cierto que detrás de la gran mayoría de excluidos sociales existe una falta de recursos materiales, no toda exclusión social es fruto de dicha falta.

Lo mismo acontece con la exclusión financiera. En efecto, si bien—según el Banco Mundial- tres cuartas partes de las personas que mundialmente carecen de acceso adecuado a los servicios financieros pertenecen a hogares de la base de la pirámide, la pobreza no constituye el único factor que limita el acceso a dichos servicios, tal como se explicara más adelante.

Si bien la exclusión financiera es una expresión de la exclusión social, puede a su vez convertirse en un elemento potenciador de esta última, ya que los grupos sociales que no pueden acceder a los servicios financieros tienen a su vez restringidas sus posibilidades de crecimiento y desarrollo, y por ende, limitadas las posibilidades obtener otro tipo de consideración social. Todo lo cual se acrecienta a medida que las sociedades se tornan cada vez más tecnológicamente dependientes y las economías se mueven rápidamente hacia la virtualidad, en las cuales herramientas simples -como una cuenta para efectuar y recibir pagos- se vuelven indispensables para el desenvolvimiento en la vida cotidiana.

En tal sentido, la exclusión financiera admite matices conforme al grado de las limitaciones que encuentran los individuos para acceder servicios financieros básicos brindados por un proveedor formal bajo términos y condiciones razonables.

Por una parte, están aquellos individuos o grupos que no encuentran mayores barreras para acceder a los servicios financieros básicos. Por otra parte, están aquellos que están completamente excluidos de acceder a cualquier producto o servicio financiero,



teniendo como única salida recurrir a servicios informales. Pero en el medio de todos ellos están aquellos que tienen un acceso parcial, incompleto o no del todo adecuado.

Como se verá más adelante, las políticas de inclusión financiera procuran no solo brindar acceso a los servicios financieros a aquellos que no lo tienen, sino también en mejorar el acceso para aquellos que están todavía a mitad del camino.



IV.- La exclusión financiera en Argentina.

Nuestro país presenta uno de los niveles de exclusión financiera más altos de la región.

En tal sentido se estima que apenas un 25% aproximadamente de la población adulta económicamente activa cuenta con acceso a servicios financieros formales, porcentaje que se encuentra por debajo del promedio latinoamericano (37%) y es muy inferior a los niveles de los países desarrollados (90% aproximadamente), tal como puede observarse en la Figura 2.

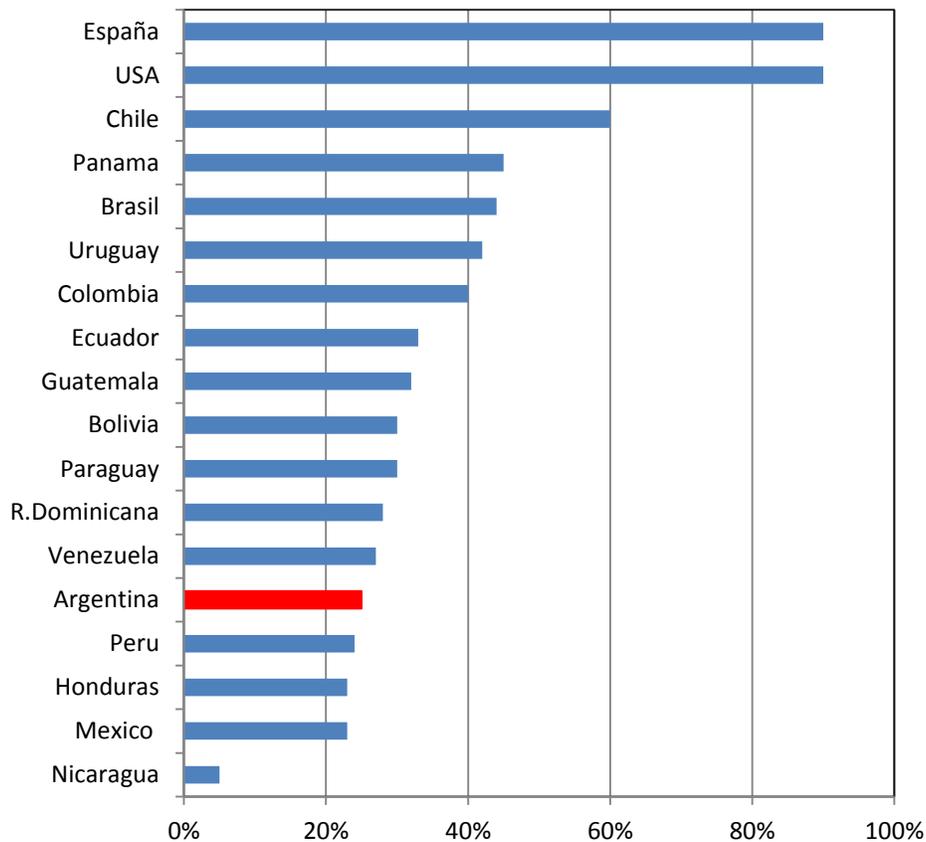


Figura 2: Porcentaje de la población con acceso a los servicios financieros formales. Fuente: P. Honohan, "Cross Country Variation in household access to financial services", Banco Mundial.

La mayor parte de los excluidos del sistema financiero en nuestro país pertenece al segmento de la base de la pirámide (segmento que abarca aproximadamente al 40%



de la población), dentro del cual 7 de cada 10 personas no posee ningún instrumento financiero o bancario⁶.

Las causas de los altos niveles de exclusión financiera en nuestro país pueden encontrarse en:

- la continua inestabilidad económica de nuestro país,
- la escasa y volátil⁷ confianza de los ciudadanos hacia el sistema financiero local, originada en las sucesivas crisis sistémicas vividas a lo largo de la historia reciente,
- la desconfianza hacia las instituciones del Estado como guardianas de los derechos de los ahorristas,
- la alta informalidad existente en nuestra economía (estimada en al menos un 30% del PBI), la cual fomenta las transacciones en efectivo e inhibe a quienes se encuentran en dicha situación de interactuar con las entidades financieras formales ante el potencial riesgo de tener que justificar las causas de los movimientos de fondos que efectúan,
- los numerosos tributos que gravan las transacciones bancarias y que desincentivan la bancarización,
- los recaudos de documentación, garantías e ingresos que las entidades bancarias suelen exigir a sus potenciales clientes y cuyo aporte resulta difícil para los clientes de bajos ingresos,
- la existencia de tasas de interés reales negativas durante prolongados periodos de tiempo,

⁶ González D., “Base de la pirámide en Argentina. Algunos datos”, NextBillion en Español, 26 de agosto de 2010, www.espanol.nextbillion.net.

⁷A modo de ejemplo de lo volátil de dicha confianza puede mencionarse que durante el año 2011 los argentinos sacaron del sistema financiero (mandando al “colchón” o a cajas de seguridad) unos 18.476 millones de dólares estadounidenses, a razón de 1.500 millones por mes. Según cifras del INDEC desde la crisis de 2001 se fugaron del sistema aproximadamente 80.000 millones de dólares (Diario Clarín, edición del 29 de marzo de 2012).



- el precio de los productos y servicios bancarios,
- el enfoque cortoplacista de las entidades en cuanto a la rentabilidad de su negocio, lo cual repercute en la falta de oferta de créditos de largo plazo y destinados a actividades distintas al consumo,
- la falta de desarrollo de la banca por agentes o corresponsales no bancarios,
- la escasa educación financiera de la población,
- la falta de políticas estatales concretas tendientes a aumentar los niveles de inclusión financiera,
- el escaso desarrollo de las microfinanzas como mecanismo para acercar los servicios financieros a los segmentos de la base de la pirámide, a diferencia de lo que ha ocurrido en otros países de la región como Bolivia, Perú, Colombia o Chile. Entre las causas que se esgrimen para justificar tal falta de desarrollo están:
 - a) la carencia de un marco normativo específico para la actividad microfinanciera⁸,
 - b) la falta de fondeo adecuado para las microfinancieras, quienes deben competir con las empresas privadas y el Estado por el escaso financiamiento existente de los bancos públicos y privados,
 - c) la incapacidad de captar ahorro por parte de las microfinancieras no constituidas en los términos de la ley 21.526 y por ende vedadas de una potencial fuente de fondeo,
 - d) la existencia de un régimen impositivo excesivamente oneroso y que no favorece el desarrollo de la actividad⁹,

⁸ En 2006 se sanciona la ley 26.117 "Ley de Promoción del Microcrédito para la Economía Social", que en su artículo 1º señala tener por objeto "la promoción y regulación del microcrédito, a fin de estimular el desarrollo integral de las personas, los grupos de escasos recursos y el fortalecimiento institucional de organizaciones no lucrativas de la sociedad civil que colaboran en el cumplimiento de las políticas sociales". Sin embargo, a pesar de su objeto, la ley se limita a crear y regular un programa de financiamiento de segundo piso en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; es decir no crea un marco normativo adecuado para el desarrollo de la industria microfinanciera en el país.



- e) la inexistencia de *bureaus* de crédito especializados en los prestatarios de la base de la pirámide,
- f) la falta de conocimiento de la actividad por parte de los gobernantes y el público en general,
- g) el enfoque asistencial (y no comercial) con el cual el Estado y la dirigencia política percibe la existencia de una actividad microfinanciera, la cual no favorece el crecimiento de la actividad.

⁹ Bajo el régimen impositivo argentino, a los intereses se le debe adicionar el impuesto al valor agregado en una tasa del 21%. En el caso del microcrédito, por tratarse de transacciones con personas del sector informal, la tasa se incrementa en un 10,5%, llevándola al 31,5%. Adicionalmente, los fondos transmitidos por vía bancaria están sujetos al impuesto a los débitos/créditos (0,6% por cada débito y por cada crédito) y muchas veces tributan impuestos a los Ingresos Brutos y Sellos. Por su parte, la entidad prestamista –salvo que se trata de una asociación civil o fundación- debe abonar impuesto a las ganancias sobre los intereses abonados (35%).



V.- Barreras al acceso a los servicios financieros.

Considero importante distinguir entre el acceso y el uso de los servicios financieros. Por acceso se entiende la disponibilidad y oferta de servicios financieros de calidad a costos razonables, donde los costos reflejan tanto los pecuniarios como los no pecuniarios. El uso de servicios financieros refiere al consumo real de dichos servicios.

Como se verá más adelante, las políticas que buscan reducir los niveles de exclusión financiera tienen como fin inmediato la reducción de las barreras que impiden o limitan el acceso pleno de los individuos tradicionalmente excluidos a los servicios financieros formales y una vez conseguido dicho fin fomentar el mayor uso de los mismos.

Las barreras al acceso a los servicios financieros formales pueden tener su origen en causas derivadas tanto de la demanda como de la oferta de dichos servicios. En tal sentido, las barreras que tienen su origen en la demanda pueden responder a factores voluntarios como ajenos a la voluntad de los individuos que requieren servicios financieros, tal como se grafica en la Figura 3.

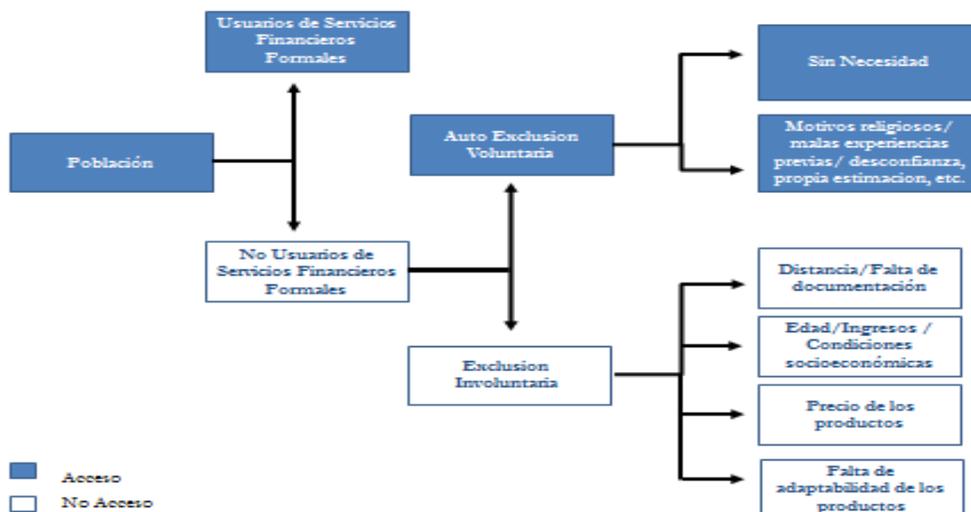


Figura 3: Barreras relacionadas a la demanda de servicios financieros. Fuente: CGAP.



A) En primer término, en relación a la demanda de servicios financieros, cabe destacar que los individuos pueden excluirse del sistema financiero formal por su exclusiva voluntad (“**autoexclusión**”).

Las razones por las cuales los individuos se autoexcluyen son variadas y pueden tener su origen –entre otras causas- en:

a.1) Experiencias negativas vividas. Las malas experiencias vividas en el pasado con las entidades financieras no suelen ser olvidadas fácilmente y contribuyen a que los individuos se abstengan de interactuar nuevamente con ellas.

A modo de ejemplo, la historia reciente de nuestro país presenta diversas crisis sistémicas que han influido negativamente en la percepción de los ciudadanos respecto del sistema financiero local. Así pueden enumerarse: i) el “*Plan Bonex*” (1989) en virtud del cual los depósitos invertidos a plazo fijo en las entidades bancarias fueron canjeados compulsivamente por bonos públicos a 10 años (1989), ii) el denominado “Corralito” (2001) mediante el cual se impusieron severas restricciones a la libre disposición de dinero en efectivo de plazos fijos, cajas de ahorro y cuentas corrientes (2001), y iii) el “Corralón” o “pesificación asimétrica” (2002) en virtud del cual se dispuso la pesificación forzosa de todos los depósitos en moneda extranjera a una relación de cambio notoriamente inferior a la vigente en el mercado y se reprogramó la devolución de los depósitos en plazo fijo, cuentas corrientes y cajas de ahorro conforme un cronograma dispuesto por el gobierno.

Tan fuerte ha sido el impacto de estos sucesos vividos por los ahorristas de nuestro sistema financiero argentino que –a pesar del tiempo transcurrido desde la última crisis- el sistema todavía no ha podido recuperar los niveles de utilización de los cuales gozaba durante la década del noventa.

a.2) Desconfianza. La falta de protección satisfactoria por parte de los poderes del Estado frente a cada una de las reiteradas turbaciones al derecho de propiedad de los



ahorristas ha generado en nuestros ciudadanos cierta desconfianza que los inhibe de interactuar con el sistema financiero local¹⁰.

Pero tal desconfianza no se limita a las instituciones del Estado sino que se expande a las propias entidades financieras en razón de:

- la pérdida de los ahorros de los ciudadanos causada por la mala administración de la entidad y/o por estafas llevadas a cabo por estas últimas,
- la ejecución de prácticas abusivas realizadas en perjuicio de los clientes, como ser: la ambigüedad y poca claridad de los formularios (la denominada “letra chica”), los cambios de los términos contractuales sin previo aviso, la imposición de contratos de adhesión leoninos, el cobro de intereses excesivos, entre otras prácticas.
- el trato descortés o discriminatorio que los empleados de las entidades muchas veces tienen hacia las personas de bajos ingresos o de diferente origen cultural, la falta de respuesta a sus reclamos e inquietudes, la imposición de cargos adicionales a los depositantes que depositan pequeñas sumas y/o con billetes gastados, la petición de participaciones en los préstamos por parte de los asesores de créditos, entre otras conductas.

a.3) La interacción con el gobierno. Es sabido que en los países en desarrollo gran parte de las actividades económicas –y en especial de aquellas llevadas a cabo por los individuos de bajos recursos- tiene lugar dentro de lo que se conoce como “economía informal”¹¹.

¹⁰ En tal sentido cabe destacar nuestro Poder Judicial ha terminado avalando cada una de las privaciones al derecho de propiedad mencionadas en el punto anterior. Así pueden mencionarse las decisiones de nuestra Corte Suprema de Justicia que avalaron –en primer lugar- el canje dispuesto por el decreto 36/90 “Plan Bonex” (Fallo CSJN “Peralta Luis c/Estado Nacional” del 27 de diciembre de 1990) y -en segundo lugar- la pesificación de los depósitos conforme lo dispuesto por la ley 25.561, Decreto 214/02 y otras normas (“corralito”) (Fallo CSJN, “Massa Agustín c/ PEN s/amparo”, del 27 de diciembre de 2006).

¹¹ Son rasgos característicos de la economía informal –entre otros- la atomización en pequeñas firmas competitivas no registradas, la operación a pequeña escala, las actividades trabajo-intensivas con una baja tasa de capital por trabajador, la no subordinación a la legislación laboral, el autofinanciamiento, las



Dicha informalidad produce que muchos clientes potenciales de las entidades financieras se sientan más confiados evitando interactuar con estas y en su lugar elijan acudir a prestadores informales de servicios financieros, a pesar de que mayores costos y peores condiciones que estos últimos conllevan. Toda vez que sus negocios pueden no estar registrados y/o no tener los permisos necesarios para funcionar y/o estar evadiendo impuestos con sus actividades, el solo hecho de aproximarse a una institución financiera formal y operar con esta puede implicarles el riesgo de tener que justificar la causa de las transacciones ante el Fisco y/o ante otras autoridades e incluso ser sujetos de sanciones, todo lo cual contribuye a la autoexclusión.

a.4) Los costos. Los costos y las condiciones que las entidades financieras establecen para sus productos y servicios constituyen otras causales por las cuales los individuos se abstienen de interactuar con entidades financieras formales.

En tal sentido, las comisiones y cargos que las entidades cobran por la apertura y mantenimiento de cuentas así como por las transacciones que se realizan –en ciertos casos- resultan por demás abultadas si se los compara con el ingreso per cápita nacional, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Lo mismo ocurre con las exigencias de mantenimiento de saldos mínimos que las entidades suelen exigir para mantener funcionales las cuentas¹². Por otra parte lo gravoso de los impuestos que suelen gravar la mayoría las transacciones financieras

transacciones principalmente en efectivo, la evasión fiscal generalizada, el uso de tecnologías rudimentarias y el aprendizaje adquirido por la práctica, entre otros.

¹² En los últimos tiempos numerosos países han lanzado iniciativas tendientes a reducir esta barrera y a la vez elevar el nivel de bancarización, obligando a las entidades bajo su órbita a ofrecer productos gratuitos destinados a los clientes de la base de la pirámide. En tal sentido, puede mencionarse la creación por el Banco Central de la República Argentina en el año 2010 de la denominada “Cuenta Gratuita Universal” (Comunicación BCRA “A” 5127) la cual no tiene costos de apertura ni mantenimiento y está disponible para todo aquel que carezca de una cuenta bancaria.



inhibe a muchos potenciales clientes de interactuar con los bancos comerciales y continuar manejándose en la informalidad¹³.

a.5) Motivaciones religiosas. Si bien esta barrera no se presenta con asiduidad en nuestra región, en ciertos países de Asia y África muchos grupos sociales se abstienen de interactuar con las instituciones financieras tradicionales por entender que sus prácticas comerciales se oponen a sus creencias religiosas.

Se estima –por ejemplo- que un 72% de las personas que viven en países musulmanes no utilizan servicios financieros formales¹⁴.

Esta conducta se fundamenta principalmente en la incompatibilidad entre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras tradicionales y los principios financieros de la ley islámica (“*sharí’a*”), entre los cuales se encuentran la prohibición de dar o recibir una tasa de rendimiento fija y predeterminada, la prohibición de la especulación, la prohibición de financiar ciertas actividades contrarias a los principios de la ley islámica y la sanción de los contratos abusivos.

a.6) La propia estimación de los clientes. Muchos individuos suelen autoexcluirse del sistema financiero formal por presumir de antemano (erróneamente o no) que no reunirán los requisitos (por ejemplo: de documentación, de ingresos suficientes, garantías, etc.) que les requerirán las entidades financieras para acceder a sus productos y servicios.

Una de las causas de esta autoexclusión es la carencia y/o la falta de información real respecto de los productos y servicios ofrecidos por las entidades y sus requerimientos específicos.

¹³ Así en nuestro país la mayoría de las operaciones bancarias se encuentran gravadas por el “impuesto sobre los créditos y débitos en cuentas bancarias y otras operatorias” (conocido como “impuesto al cheque”) establecido por la ley 25413, el “impuesto al valor agregado” y también el “impuesto a los sellos” que grava los depósitos a plazo en muchas provincias.

¹⁴ Karim, N. y otros, “*Microfinanzas conforme a los principios del Islam: un nicho de mercado emergente*”, CGAP, Washington D.C., agosto de 2008.



B) En segundo término, las barreras o limitantes al acceso a los servicios financieros pueden tener su origen en razones ajenas a los demandantes de tales servicios y que están relacionadas con circunstancias propias de dichos sujetos y/o del entorno en que se desenvuelven. Dichas barreras pueden originarse en:

b.1) Distancia. La distancia con las oficinas de atención de los prestadores de servicios financieros constituye una de las limitaciones más importantes al acceso a dichos servicios.

Las sucursales u oficinas bancarias han sido desde antaño la forma tradicional de atención al público, por lo que la distancia a estos sitios o la densidad de sucursales en una determinada región geográfica brinda la primera indicación de la accesibilidad geográfica o la falta de barreras físicas al acceso a los servicios financieros.

Este indicador difiere de país en país y dentro de cada uno de ellos, de región en región geográfica¹⁵.

Es sabido que –atento los elevados costos que implica su apertura y mantenimiento– las entidades financieras formales privadas suelen abstenerse de establecer centros de atención en lugares que no resultan rentables en virtud de su escasa densidad y/o por ser zonas rurales alejadas de los principales centros urbanos o de las redes de comunicación vial y/o por contar mayormente con población de bajos recursos y/o por ser zonas económicamente deprimidas, entre otras muchas razones posibles. Todo lo

¹⁵ A diciembre de 2008 funcionaban en el territorio nacional 4055 filiales y 10.345 cajeros automáticos, destacándose una fuerte concentración geográfica: el 71% de las filiales se ubica en cuatro jurisdicciones que representan el 62% de la población del país: provincia de Buenos Aires (31.4%), Ciudad de Buenos Aires (19.3%), Santa Fe (10.7%) y Córdoba (9.8%). Lo mismo acontece con los ratios de cobertura de los servicios financieros por habitantes, los mismos también por debajo del promedio regional, estando muy concentrada en los principales centros urbanos. Así existe una gran dispersión entre las provincias, distinguiéndose jurisdicciones con una cobertura alta o media (por ejemplo: la Ciudad de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, Santa Cruz, Santa Fe o Chubut) y otras con una cobertura baja (por ejemplo: Santiago del Estero, Misiones, Formosa, San Juan, Chaco, entre otras). Si se consideran los indicadores de cobertura por kilómetros cuadrados, los números de Argentina no son muy diferentes a los de países con territorios extensos como Canadá o Australia, los cuales también tienen una baja densidad poblacional, pero que –por el contrario– cuentan con niveles de bancarización que alcanzan al 90% de su población.



cual afecta directamente a quienes habitan tales regiones, quienes ven coartado su acceso a los servicios financieros formales.

Como se explicara en detalle más adelante en este trabajo, los avances en materia de telecomunicaciones y tecnología de la información desarrollados en las últimas décadas han ayudado a crear canales que permiten reducir sobremanera esta limitante al acceso a los servicios financieros. Entre estos nuevos canales pueden mencionarse –a modo de ejemplo- la prestación de servicios financieros mediante corresponsales no bancarios conectados a las entidades mediante la tecnología POS, la banca por internet y por telefonía fija y móvil.

Si bien estos canales fueron creados inicialmente por las entidades para reducir los costos de transacción y hacer las operaciones más efectivas para clientes ya existentes, constituyen un excelente método para incrementar la inclusión de sectores tradicionalmente desatendidos.

b.2) Falta de documentación legal. La carencia de documentos de identidad, certificados de nacimiento, constancias de ingresos y/u otros registros escritos requeridos con frecuencia por las entidades para demostrar quienes son sus clientes, donde viven, sus ingresos y/o la propiedad de sus activos, se constituye también en una limitante para el acceso a los servicios financieros para el segmento de la base de la pirámide.

Así ha definido el problema el reconocido economista peruano Hernando de Soto: *“...Hay tres preguntas que siempre se hacen: Cuál es su nombre? Identifíquese. La mayoría de las personas en el mundo no se pueden identificar a sí mismas, al menos legalmente. Cuál es su dirección? La mayoría de las personas no tienen una dirección oficial. En qué compañía trabaja? La mayoría de las personas en el mundo no están oficialmente vinculadas a una compañía. Ese es el mundo de las microempresas. Ese es el mundo del sector informal, de la economía informal o de la economía fantasma...”*.



La falta de documentación legal adecuada generalmente impide a los sectores pobres acreditar:

- Su identidad: el derecho a tener una identidad y que esta sea reconocida, es un derecho universal a la que toda persona tiene que poseer. Sin embargo, muchos de los pobres de los países en desarrollo carecen de acceso a ser reconocidos como ciudadanos de sus países—entre otros motivos- por no poder anotar o registrar a sus hijos legalmente o hacerlo tardíamente debido a causas como la distancia, falta de dinero, tiempo, desconocimiento, entre otros. Dicha falta de documentación identificatoria los veda de acceder a actividades sociales como la salud, a la educación, al empleo, a planes de ayuda social, al voto y también a los servicios financieros¹⁶.
- Su domicilio de residencia: muchas personas pobres encuentran dificultades de cumplimentar con este requerimiento quienes muchas veces viven en asentamientos improvisados (en ciertos casos contruidos sobre tierras usurpadas) o carecen de títulos de los terrenos que ocupan o incluso carecen de facturas de empresas de servicios que les permitan demostrar donde viven¹⁷.
- Sus ingresos: La informalidad en que los sectores pobres se desenvuelven en sus actividades económicas choca con las exigencias documentales de las entidades, como ser la acreditación de la titularidad de ingresos estables (toda vez que por lo general carecen recibos de sueldos y estados contables), la registración de sus emprendimientos o incluso la justificación del origen de los fondos de sus transacciones.

¹⁶ Se estima que existen en nuestro país al menos 1.275.000 menores de 18 años indocumentados, a lo cual debe adicionarse un número indeterminado de personas mayores de edad indocumentadas (según “*Las trabas de no tener identidad*”, diario La Nación del 19 de septiembre de 2009).

¹⁷ Según el Observatorio de Deuda Social de la Universidad Católica Argentina en nuestro país viven actualmente en barrios de emergencia (“villas miseria”) aproximadamente 3 millones de personas, es decir aproximadamente un 7.5% de la población del país, los cuales se ubican en asentamientos principalmente ubicados en la Ciudad de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y Gran Rosario.



- Su solvencia: la carencia de títulos de propiedad inmobiliaria o la ausencia de legislación sobre la propiedad de ciertos activos limita las garantías que pueden ofrecer las personas pobres para constituirse en sujetos de crédito.

La cantidad y calidad de los documentos exigidos para acceder a los servicios financieros suele variar de país en país¹⁸ y suele ser determinado por las autoridades regulatorias de cada país.

Cabe destacar que las iniciativas tendientes a incrementar la inclusión financiera mediante la simplificación de los requisitos de documentación identificatoria exigidos para abrir una cuenta bancaria colisionan hoy en día con las exigencias regulatorias cada vez estrictas que pesan sobre las entidades financieras en virtud de las normas de prevención y combate de las actividades de lavado de dinero y financiación del terrorismo, que tienen entre sus principios basales el de “*Conozca a su Cliente*”.

Los estándares internacionales de aplicación de esta clase de regulaciones, establecen que las entidades financieras deben realizar adecuados *due-dilligence* a sus clientes en la apertura y movimientos de fondos de sus cuentas y en operaciones en efectivo que superen determinado volumen¹⁹.

Es evidente que la elección por cada país del grado y del modo de aplicación de los estándares internacionales en la materia supone un importante reto si existen expectativas de fomento del acceso a los servicios financieros. En efecto, la puesta en práctica de este tipo de normativa, si esta no se realiza teniendo en cuenta la realidad y

¹⁸ En nuestro país la recientemente creada “Cuenta Gratuita Universal” solo requiere para su apertura la exhibición del Documento Nacional de Identidad o la acreditación de su estado de tramitación. Iguales requisitos son exigidos en países europeos y en Norteamérica, mientras en otros países (como ser Chile, Camerún o Bangladesh) se requieren otros tres documentos como ser: cartas de recomendación, recibo de sueldo o constancia de ingresos y certificados de domicilio.

¹⁹ Entre otros, establecen que: se identifique al cliente verificando la veracidad de su documentación, se guarde el detalle de las transacciones durante un cumulo de años, se informe a la autoridad de aplicación cualquier operación considerada sospechosa (por ejemplo en virtud de su excesivo monto, frecuencia, procedencia, etc.) y se preste atención especial a las amenazas que puedan surgir por el uso de nuevas tecnologías que puedan favorecer el anonimato de las transacciones.



circunstancias de los clientes de la base de la pirámide (por ejemplo, la falta de documentación, informalidad de empleo, falta de registración de los emprendimientos, entre otras) puede desincentivar la atención de dicho segmento por parte de las entidades financieras y desacelerar las innovaciones encaminadas a aumentar el acceso a los servicios financieros entre dichos segmentos.

b.3) Edad. La edad de quienes demandan servicios financieros constituye otra barrera al acceso a los mismos. En efecto, los proveedores de servicios financieros a menudo se enfocan en la franja etaria media de la población económicamente activa, ignorando por lo general el diseño de productos y servicios apropiados para potenciales clientes de mayor edad y los muy jóvenes.

Por una parte, en virtud de los avances acaecidos en las ciencias de salud y en las condiciones de salubridad en la población a nivel mundial, la vida económicamente activa se ha extendido hacia edades más adultas. A pesar de ello, los proveedores de servicios de crédito y de seguros continúan excluyendo de manera rutinaria a la población de más edad de sus productos o proporcionan beneficios muy reducidos una vez que el cliente ha llegado a cierta edad.

En el otro lado del espectro etario están los jóvenes quienes también se ven excluidos, especialmente del crédito. Por lo general, los jóvenes carecen de empleos registrados g/o ingresos relevantes y estables y/o bienes de su titularidad que puedan servir como garantía y/o experiencia en los negocios y/o historia crediticia y/o conocimiento de los productos y servicios financieros y cómo manejarse con ellos, todo lo cual contribuye a su exclusión financiera.

b.4) Ingresos. Los ingresos de quienes demandan servicios financieros constituyen también una barrera para el acceso a los mismos, especialmente para los servicios de crédito.



Como ya se mencionara previamente, las personas del segmento de la base de la pirámide suelen desenvolverse en la economía informal y no poseen ingresos estables ni demostrables ni un historial de pagos.

Al encontrarse imposibilitados de exhibir recibos de haberes²⁰ o estados contables o incluso constancias de pago de impuestos por sus actividades o medios de vida, estos individuos no encajan en las metodologías tradicionales de evaluación de riesgo y/o políticas crediticias de la mayoría de las entidades financieras, lo cual hace que no califiquen para ser tomadores de crédito de estas entidades.

Sin perjuicio de ello, la barrera de los ingresos no afecta exclusivamente el acceso a los productos de crédito sino también a otros productos y servicios financieros. Así, algunas instituciones imponen a sus clientes la obligación de mantener saldos mínimos en sus cajas o cuentas de ahorro, lo cual resulta de difícil cumplimiento para una persona con ingresos eventuales y que aun así desea contar con un instrumento formal de ahorro.

Por otra parte, como también se mencionara más arriba, la existencia de estrictas regulaciones contra el lavado de dinero produce que las entidades sean reacias a abrir o mantener operativas de clientes que no puedan (por ejemplo por razones tributarias) justificar el origen de los fondos que ingresan en sus cuentas.

b.5) Condiciones socio económicas y culturales. Existen cuestiones de índole socioeconómica, cultural y con el modo en que las personas se relacionan unas con otras en sociedad que son causa de exclusión social y financiera. Entre estas limitantes pueden mencionarse a: i) sistemas rígidos de clases económicas y de castas que determinan la posición social y la ocupación²¹, ii) la exclusión histórica de minorías

²⁰ En nuestro país aproximadamente 34,1% de los trabajadores activos (es decir 4 millones de personas) tienen empleos no registrados (según cifras del INDEC del primer trimestre de 2011). Relacionado a este punto se encuentra el bajo número de cuentas abiertas para pago de haberes: sólo 6.193.006 a septiembre de 2007, frente alrededor de 20 millones de personas en condiciones de trabajar.

²¹ Esta clase de exclusión no se presenta en nuestro país pero si es común aún en varios países de Asia (como ser ciertas de zonas de la India, Bangladesh y Pakistán) y África.



étnicas y de barreras lingüísticas que están atadas a la forma en que la sociedad dominante percibe a las minorías y se discrimina contra estas últimas²², iii) una educación financiera limitada, la cual incluye –entre otras-: la falta de habilidades matemáticas y financieras básicas, el entendimiento sobre que son y que hacen las entidades financieras, los productos y servicios que ellas ofrecen, el uso que puede darse a esos productos y servicios y los beneficios que pueden depararles y sus derechos como consumidor financiero²³, iv) la falta de alfabetización digital: varios de los actuales servicios bancarios requieren para su utilización un elemental manejo de medios informáticos (v.g.: cajeros automáticos, tarjetas, teléfonos móviles, internet, etc.) del cual muchas personas carecen y/o a cuyo uso no están acostumbrados (por ejemplo aquellas de la tercera edad y/o de muy bajos ingresos).

b.6) Género: la parcialización hacia el género femenino, la cual en muchas sociedades excluye socialmente a la mujer limita –entre otras restricciones- el acceso a los servicios financieros.

Cabe recordar que la lucha contra este tipo de exclusión financiera fue una de las principales causas que originaron el movimiento de los microcréditos en las últimas décadas del siglo XX, como una herramienta para brindar empoderamiento financiero a las mujeres y contribuir a sacarlas de su situación de marginación social y pobreza.

Sin embargo, en muchas sociedades -aún hoy- el acceso a los servicios financieros y particularmente al crédito se encuentra vedado a las mujeres, quienes por razones de

²² Esta clase de exclusión financiera tampoco es común en nuestro país pero si se presenta aun en ciertas sociedades como: los kurdos en Turquía, los gitanos y personas de origen africano o religión musulmana en algunos países europeos, entre muchas otras minorías tanto en países desarrollados y en desarrollo.

²³ Esto incluye conocimientos sobre diferentes conceptos financieros básicos (por ejemplo sobre que significan y cómo funcionan las tasas de interés y amortización de un préstamo), habilidades básicas acerca de cómo preparar un presupuesto familiar o como usar un cajero automático, actitudes tales como la confianza en su proveedor de servicios financieros y/o comportamientos tales como ahorrar para la escolaridad de los hijos en lugar de tomar un préstamo de consumo de artículos suntuarios, entre otros.



índole cultural, religiosa o legal no pueden ser titulares de emprendimientos comerciales, bienes registrales y/o acumular activos a su nombre²⁴. En muchos casos tampoco controlan el flujo de caja producto de sus actividades económicas ni su habilidad para trabajar y/o incluso su propia movilidad.

Tales circunstancias producen que -según estimaciones del Banco Mundial- solamente un 37% de las mujeres de países en desarrollo tiene cuentas bancarias en comparación con el 46% de los hombres. La brecha es aún mayor entre los pobres: las mujeres que viven con menos de US\$2 al día tienen un 28% menos de posibilidades que los hombres de tener una cuenta bancaria.²⁵

b.7) Discapacidad: se estima que existen en el mundo 650 millones de personas (el equivalente al 12% de la población mundial) padecen de algún tipo de física o mental que les limita la participación plena en la vida en sociedad²⁶. Entre las muchas limitaciones que esta población se enfrenta diariamente se encuentra – en muchos casos- el acceso a los servicios financiero, la cual tiene su causa en numerosos factores que van desde la falta de adaptación de las oficinas bancarias a las necesidades de acceso físico de esta población (carencia de rampas para sillas de rueda, indicaciones en lenguaje braille para los no videntes, etc.), la falta de preparación del personal de las entidades bancarias para atender a este segmento con necesidades especiales, prejuicios y hasta impedimentos relacionados con incapacidades de índole legal.

b.8) Costos y Condiciones. Como ya se ha explicado precedentemente, los costos y las condiciones de los productos y servicios financieros pueden constituir una causal de autoexclusión financiera como de exclusión involuntaria. Los costos y condiciones de

²⁴ Esta situación se presenta aun hoy en ciertos países asiáticos y africanos de población mayoritariamente musulmana.

²⁵ Kappler L, “*Two persistents divide in financial inclusion: gender and rural*”, CGAP, abril 25 de 2012.

²⁶ Acción Internacional – Center for Financial Inclusion, “*A new financial frontier: people with disabilities*”, junio de 2010.



los productos y servicios pueden ser usados por las propias entidades para dirigir su oferta hacia determinados segmentos de la población.

C) En tercer término, la exclusión financiera puede tener su origen en circunstancias relacionadas con la **oferta de servicios financieros**.

Como ya se ha mencionado al comienzo de este trabajo, desde antaño la gran mayoría de las entidades financieras privadas se han limitado a brindar sus servicios principalmente a sus clientes tradicionales (el Estado, las empresas y los individuos pertenecientes a los sectores medios y altos de la población) y no han prestado mayor atención a los sectores de la base de la pirámide.

Suelen enunciarse diversas razones por las cuales las entidades financieras formales no han mostrado demasiado interés en ofrecer sus productos y servicios a dicho segmento de clientes, entre los cuales pueden mencionarse:

c.1) Mayores costos operativos: El costo es la restricción más común que citan las entidades financieras al momento de evaluar la posibilidad de ampliar sus servicios al mercado de bajos ingresos en forma sostenible.

Llegar a clientes de la base de la pirámide, que nunca han usado un servicio bancario formal, requiere más tiempo de los empleados y más interacción personal, mayor infraestructura (por ejemplo, mediante la instalación de más sucursales), todo lo cual se traduce en costos adicionales para la institución financiera.

También existen barreras de alfabetización financiera que deben superarse, orientación al producto o servicio financiero, discusiones sobre las obligaciones del prestatario y del prestamista, y a menudo, distancias a recorrer o tener que comunicarse con una infraestructura limitada.

El costo de desembolsar, manejar y cobrar las cuotas de muchos créditos diminutos, a menudo con intervalos más frecuentes, es significativamente más costoso que para préstamos menos frecuentes con cantidades más grandes. De igual forma, el costo de



movilizar los ahorros de muchos titulares de cuentas pequeñas resulta más oneroso que el costo de atender una cuenta grande.

Por una parte, podría argumentarse que los mayores costos operativos que implica la atención del segmento de bajos ingresos podrían ser compensados mediante el cobro de mayores intereses y comisiones por los servicios brindados. Sin embargo, esto no es normalmente posible en muchos países en razón de la existencia de controles administrativos y judiciales que imponen límites a las tasas de interés y comisiones que pueden cobrar las entidades financieras.

En atención a los notorios mayores costos que implica atender a este segmento de clientes, las pocas instituciones financieras que han logrado hacerlo exitosamente se han enfocado en desarrollar modelos de operación comercial basados en una clara estrategia de precios, en lograr economías de escala y alcance y en controlar costos y aumentar la eficiencias de sus operaciones²⁷.

Tal como se explicara más adelante, los avances tecnológicos en materia de comunicaciones que permiten nuevas formas de brindar servicios financieros están actualmente permitiendo llegar a los sectores tradicionalmente desatendidos en una forma más económica y eficiente para las entidades financieras.

c.2) Mayores riesgos: desde antaño se ha sostenido que la prestación de servicios financieros a los segmentos de la base de la pirámide presenta mayores riesgos (de incobrabilidad, operativos, legales, etc.) para las entidades que hacerlo a los clientes tradicionales.

Sin embargo, el desarrollo alcanzado por las microfinanzas durante las últimas décadas ha demostrado que los clientes de este segmento son iguales o incluso menos riesgosos que los clientes tradicionales.

²⁷ La reducción de costos es generalmente llevado a cabo a través del mejoramiento del riesgo, mejorar la eficacia, controlar los gastos salariales y aumentar la productividad del personal a lo largo de toda la organización.



c.3) Diferente estrategia comercial: Para ciertas entidades financieras ampliarse al segmento de clientes de la base de la pirámide puede no compaginarse con su estrategia comercial²⁸.

c.4) Diferente metodología: Las metodologías que las entidades generalmente utilizan para atender a sus clientes tradicionales son diferentes a la que se requieren para atender el mercado de la base de la pirámide. La atención de este segmento requiere un enfoque hacia el cliente más cercano y continuo, que lleve a la entidad hacia el ámbito del cliente y no viceversa.

Uno de los ámbitos donde se ve con mayor claridad esta diferencia metodológica es en los servicios de crédito. A modo de ejemplo de tal diferencia pueden mencionarse, entre otros: el análisis de riesgo empleado, la escasa y simple documentación empleada para la instrumentación de los créditos, la mayor intensidad de trabajo requerido por préstamo concedido, el uso de garantías basadas en las características personales de los tomadores y en grupos solidarios en lugar de garantías reales, la cancelación en pequeños pagos semanales o quincenales, y el asesoramiento técnico continuo prestado a los tomadores con posterioridad al otorgamiento del crédito.

c.5) Carencia de infraestructura adecuada: En muchos países existen limitaciones para extender la oferta de servicios financieros a sectores desatendidos que se relacionan con la infraestructura necesaria para su prestación.

En tal sentido puede mencionarse, entre otras: i) la ausencia de extensa una red de sucursales que permita atender a este segmento, ii) la falta de infraestructura adecuada de comunicaciones que posibilite la instalación de sucursales y la prestación de servicios en zonas rurales o poblaciones distantes de los principales centros urbanos (v.g. la inexistencia de redes viales confiables, servicio de transporte, cobertura telefónica y de internet, etc.), iii) la inseguridad existente en las zonas donde viven y

²⁸ Algunas entidades financieras entienden que atender a clientes de la base de la pirámide resulta socialmente motivado u orientado a la caridad y por ende los temas vinculados a este segmento son derivados a sus departamentos filantrópicos o de relaciones públicas.



desarrollan sus actividades los sectores de bajos ingresos, iv) la carencia de personal capacitado dispuesto a realizar el trabajo de campo que requiere la atención de este segmento y v) la inexistencia de centrales de informes (*bureaus*) de créditos especializados en dicho segmento de clientes.

c.6) Desconocimiento del segmento: en general existe un marcado desconocimiento por parte de las autoridades de las entidades financieras así como de los gobernantes respecto del mercado de la base de la pirámide, sus necesidades y potencialidades.

c.7) Falta de adecuación de los servicios. Los servicios generalmente ofrecidos por la mayoría de las entidades financieras han sido diseñados tomando en consideración las necesidades y características de los clientes tradicionales de aquellas.

La falta de adecuación de dichos servicios a las características propias del segmento de la base de la base de la pirámide (por ejemplo en lo concerniente al costo²⁹, disponibilidad³⁰, cantidad de trámites, etc.) los transforma en poco atractivos para el segmento.

En ocasiones tal situación es decidida por las entidades financieras por razones de estrategia comercial. Sin embargo, en otras ocasiones, en virtud del interés público que distingue a la actividad financiera, las entidades se encuentran impedidas de innovar y/o flexibilizar y/o segmentar la oferta de sus servicios sin contar con la previa autorización del organismo regulador.

c.8) Trabas regulatorias: en muchos países el marco normativo funciona como limitante para la extensión de los servicios financieros hacia la base de la pirámide.

En algunos casos ello ocurre por la falta de regulación que fomente tal extensión y en otros por existir una regulación poco flexible que la desalienta. Así pueden mencionarse

²⁹El costo de los productos y servicios es usado muchas veces por las entidades financieras como una herramienta para bloquear el acceso a los mismos a los segmentos a los cuales no se quiere atender.

³⁰Por ejemplo lo restringido del horario de atención al público de las sucursales bancarias no contribuye a la utilización del sistema financiero por parte de gran parte de la población.



la rigidez de las normas de graduación del crédito y de sus garantías, la falta de regulación de la banca por corresponsales y del dinero móvil (como acontece en nuestro país) entre otras.

Según la óptica de las personas entrevistadas para la realización del presente trabajo³¹ la desconfianza en la actividad financiera local originada en las diversas experiencias negativas vividas por nuestra ciudadanía a lo largo de nuestra historia reciente y el alto grado de informalidad en que el segmento de la base de la pirámide desenvuelve sus actividades se presentan como las principales limitantes al acceso a los servicios financieros desde el lado de la demanda en nuestro país.

Desde la oferta de servicios financieros se mencionan como las principales limitantes la falta de interés de las entidades financieras en la atención de dicho segmento y la falta de un marco regulatorio adecuado que brinde seguridad jurídica para la prestación de los servicios.

³¹ La transcripción de dichas entrevistas se encuentra en el Anexo del presente trabajo.



VI.- La inclusión financiera.

A lo largo de la historia han existido diversos intentos para acercar los servicios financieros a sectores desatendidos de la población e incluso para llevar mayor equidad a su prestación.

Así pueden mencionarse las iniciativas de los monjes italianos en el siglo XV para contrarrestar las tasas de préstamos de los prestamistas, los montepíos, la creación de las cajas de ahorro en Europa a partir del siglo XVII, los servicios de ahorro y pago brindados por los sistemas postales nacionales en el siglo XIX, los bancos y compañías financieras cooperativos, los bancos estatales de desarrollo y de fomento rural, entre muchas otras iniciativas.

Así, hacia fines del siglo XX el movimiento de los microcréditos demostró la viabilidad de prestar servicios financieros de crédito a segmentos pobres de la población mayormente desatendidos por las instituciones bancarias tradicionales.

Con el correr del tiempo comenzó a comprobarse que –además de crédito- estos segmentos demandaban otros servicios financieros (ahorro, seguros, transferencias y medios de pago) y que era viable brindárselos en forma sostenible, por lo que la noción del microcrédito se fue ampliando hacia las microfinanzas en las últimas dos décadas.

A raíz de tales experiencias a partir de la última década ha comenzado a plantearse la necesidad de elaborar sistemas financieros inclusivos que posibiliten el acceso amplio a una gama de servicios financieros asequibles, convenientes y de calidad, brindado por una variedad de proveedores formales en un entorno competitivo. En tal sentido recientemente desde los más diversos sectores se ha comenzado a hablar sobre el fomento de la inclusión financiera³².

No existe consenso sobre una definición de la inclusión financiera.

³² Esta temática ha pasado a formar parte de la agenda de desarrollo de los más diversos sectores: desde el G-20, pasando por los organismos multilaterales, los ministerios de economía, los bancos centrales, los bancos comerciales y hasta los movimientos sociales.



El Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) –un organismo del Banco Mundial cuya misión es fomentar el acceso a los servicios financieros por parte de los pobres- ha señalado que la inclusión financiera consiste en disponer el acceso a los servicios financieros para todos con ausencia de barreras en precio para el uso de dichos servicios, ofrecidos de manera conveniente y con dignidad para los clientes.

Por su parte, el Centro para la Inclusión Financiera³³ define a la inclusión financiera plena como “...un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Los servicios financieros son proveídos por una amplia serie de proveedores, la mayoría de estos privados y pueden llegar a todos quienes los puedan utilizar incluidos las personas discapacitadas, las personas de bajos ingresos, las personas que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión”.

Esta definición pone el énfasis en cuatro dimensiones principales:

- quienes reciben los productos y servicios financieros: es decir, todos los que puedan usarlos, incluyendo a las personas de bajos ingresos y/o que viven en zonas rurales y/o que tienen trabajos informales y/u otros grupos que usualmente son objeto de discriminación (por ejemplo: mujeres, minorías étnicas, inmigrantes, discapacitados, entre otras),
- quienes los proveen: un rango de proveedores liderados por principales instituciones financieras, incluyendo también organizaciones del sector social, privado, y gubernamental,

³³ El Centro para la Inclusión Financiera (CFI) es un centro de investigación fundado en el marco de la ONG Acción Internacional dedicada al fomento de las microfinanzas con sede en los Estados Unidos.



- que se provee: es decir, una gama completa de servicios financieros, que incluyan productos básicos en cada una de las principales aéreas: ahorro, crédito, seguro, y pagos,
- la forma en que se proveen: productos y servicios que resulten asequibles (que tengan precios justos relativos al valor que dan), convenientes (entregados de una manera puntual y en horas y lugares convenientes), de calidad (entregados con dignidad hacia el cliente y con las salvaguardas apropiadas) y continuados en el tiempo.

En resumen puede definirse a la inclusión financiera como *“el acceso universal, conveniente y continuo de la población en general a productos y servicios financieros diversificados, a costos reducidos, satisfactorios y conforme a un esquema de negocio formal y ajustado a riesgos, que satisfaga las necesidades de los consumidores y contribuya a su bienestar y desarrollo”*.

Mediante el fomento de la inclusión financiera no se pretende simplemente disponer de algún tipo de acceso a los servicios financieros para los individuos tradicionalmente desatendidos y respecto de solamente algún/os servicio/s. Por el contrario, se procura que dicho acceso sea lo más pleno posible respecto de una amplia gama de servicios financieros que reúnan los requisitos antes mencionados (calidad, asequibilidad y permanencia) de tal forma que el público haga efectivamente uso de dichos servicios.

¿Cuáles son los beneficios que trae aparejada una mayor inclusión financiera?

Por una parte, los principales beneficiados por un sistema financiero más inclusivo son aquellos segmentos de la población tradicionalmente excluidos de los servicios financieros formales y principalmente el segmento de la base de la pirámide. El acceso a los servicios financieros formales les permite – entre otros aspectos:

- una mejor inserción productiva,



- suavizar sus flujos de ingreso y consumo, constituyendo una herramienta para optimizar la asignación de sus recursos y mejorar el bienestar de sus hogares en el tiempo.
- construir activos y acumular riqueza de manera segura.
- mejorar la administración de los recursos,
- facilitar sus transacciones económicas.

Por otra parte, los mayores niveles de inclusión financieras tiene también ventajas para las entidades que componen el sistema financiero involucrado, toda vez que:

- implican una oportunidad de negocios que amplía su base de clientes y los volúmenes de la actividad,
- dicho aumento de la actividad les permite construir economías de escala y con ello lograr una reducción de costos operativos,
- obtener una mayor fuente de fondeo atento la ampliación de la base de potenciales pequeños ahorristas.

Por último, para los gobiernos una mayor inclusión financiera contribuye al logro de mayores niveles de desarrollo de la economía general. Así la ampliación de la base de depositantes y ahorristas del sistema financiero puede conllevar una fortificación de la estabilidad de las instituciones y del sistema financiero en su conjunto.

Por otra parte la mayor inclusión financiera de la población permite a los gobiernos lograr una mayor formalidad y transparencia de las actividades económicas, un mejor control tributario y estadístico sobre las mismas, una mayor recaudación tributaria, un sistema financiero más estable, entre otros beneficios.

Las políticas de inclusión financiera no generan por si solas una reducción de los niveles de pobreza y marginación entre la población. No constituyen caridad ni se las debe incluir en las políticas de asistencia social. Son una forma de equiparación social, al fomentar la extensión a los hogares de bajos ingresos de los mismos derechos y servicios a los cuales accede el resto de la población.



VII.- Los servicios financieros móviles.

a.- La telefonía móvil.

La telefonía móvil es la tecnología con mayor nivel de adopción en la historia de la humanidad.

En efecto, mientras le ha tomado casi 120 años a la telefonía fija alcanzar un billón de usuarios a nivel mundial, ese mismo volumen de usuarios ha sido alcanzado por la telefonía móvil en un lapso menor a dos décadas.

En dicho escaso tiempo el tamaño de las redes de telefonía móvil se ha venido duplicando en forma bianual, permitiendo que la penetración de esta tecnología alcance actualmente a más de tres cuartas partes de la población global³⁴. Tal es la difusión que ha alcanzado los servicios de telefonía celular³⁵ que actualmente su cobertura es más vasta que aquella de los servicios de agua, electricidad, telefonía fija o internet.

En tal sentido la base de usuarios de teléfonos móviles se ha venido ampliando en forma constante hacia los usuarios pertenecientes a la base de la pirámide de los países en desarrollo, quienes actualmente constituyen casi las dos terceras partes del total de los suscriptores a nivel mundial.

El abaratamiento del costo de los equipos, la competencia entre prestadores, regulaciones flexibles, la masificación de las suscripciones prepagas y el mejoramiento de los ingresos en dichas sociedades –entre otras razones- ha posibilitado que los

³⁴ La telefonía celular tiene la tasa de adopción tecnológica más rápida de la historia de la humanidad. Conforme el Banco Mundial en “*2012 Information and Communication for Development. Maximizing Mobile. Conference Edition*”. Según el fabricante de tecnología móvil Ericsson la cantidad de suscripciones de telefonía móvil a nivel global sería actualmente de aproximadamente 6.2 billones y 4.2 billones el número de usuarios reales (toda vez que un usuario puede ser simultáneamente titular de múltiples suscripciones).

³⁵ Los teléfonos celulares son dispositivos multifuncionales que permiten un rango de métodos de comunicación, los cuales van desde los ubicuos canales de voz y SMS hasta los medios más sofisticados como las aplicaciones de software o los buscadores de la web.



usuarios de la base pirámide hayan adoptado en forma masiva la telefonía celular, sin pasar previamente por la telefonía fija. De esta forma, los teléfonos celulares han pasado de ser –en una sola década- artículos de lujo para los habitantes de países ricos a bienes esenciales de uso masivo a nivel global.

Por otra parte, no debe perderse de vista la estrecha conexión psicológica que se ha genera entre los individuos y su teléfono celular y como se han modificado las relaciones humanas a partir de su uso masificado. En tal sentido, actualmente muchos de los usuarios consideran a los teléfonos móviles como un apéndice de su cuerpo a tal punto que no pueden concebir su vida sin ellos³⁶.

En los países desarrollados la penetración de la telefonía móvil ha alcanzado actualmente un punto de saturación con al menos una suscripción de telefonía celular por persona.

El crecimiento de mercado está siendo liderado por la demanda de los países en desarrollo (en los cuales la penetración promedia el 80%) debido principalmente a la rápida adopción de esta tecnología que están teniendo países densamente poblados como China, India y Brasil.

América Latina cuenta actualmente con 528 millones de suscripciones de telefonía celular, constituyéndose en el segundo mercado de importancia a nivel global por detrás del mercado de Asia Pacifico, previéndose un crecimiento sostenido durante los próximos años con una desaceleración paulatina a medida que los países vayan alcanzando niveles próximos a la saturación (por encima de las 90 líneas cada 100 habitantes).

Tal como surge de la Figura 4, la penetración de la telefonía móvil en nuestra región promedia el 80%, siendo Argentina el país que cuenta con el mayor nivel de

³⁶ En una encuesta realizada sobre usuarios argentinos en 2012, 7 de cada 10 consultados manifestó que no conciben salir de su casa sin su teléfono móvil.



penetración, aproximadamente 128%, con 57,65 millones de líneas de telefonía celular³⁷.

Asimismo la telefonía celular en nuestro país presenta la mayor conectividad de la región, toda vez que el 46% de los equipos cuenta con conexión a internet, siendo el mercado con mayor penetración de los teléfonos inteligentes³⁸. En tal sentido se argumenta que si bien los argentinos hacen un uso de los dispositivos móviles bastante similar al resto de los latinoamericanos, la adopción de los productos y servicios vinculados al celular es un poco más temprana, comparada con otros países de la región³⁹

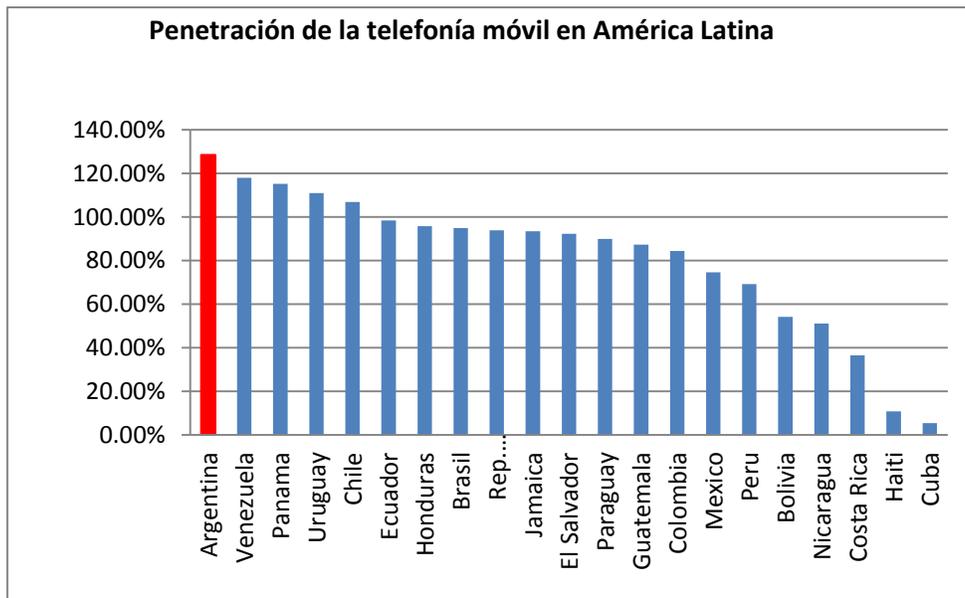


Figura 4: “Penetración de la telefonía móvil en América Latina”. Fuente: Buchenau J., “Nuevas tecnologías y canales para la inclusión financiera”, Banco Mundial.

³⁷ Cantidad al mes de noviembre de 2011 según “Los celulares son el servicio masivo que más rápido crece en la economía”, diario La Nación del 30 de noviembre de 2011. Sin embargo debe aclararse que dicho número corresponde al número de líneas en servicio, el cual se estima es un 15% superior al número de líneas efectivamente en uso.

³⁸ “La Argentina: líder en smartphones”, diario La Nación del 15 de abril de 2012. Si bien aún la mitad de las terminales presentes en el mercado son aun teléfonos básicos, al momento de renovarlos el público se inclina por adquirir teléfonos con capacidad para acceder a internet y redes sociales.

³⁹ Según el experto Enrique Carrier en “La nueva pasión de los argentinos”, nota del diario La Nación del 1 de septiembre de 2012.



En términos de cobertura, las redes actuales cubren las zonas más densamente pobladas hasta lograr niveles superiores al 70% de la población cubierta en la mayoría de los países de la región. No obstante, sigue siendo un reto económico y tecnológico proporcionar cobertura celular a los habitantes de zonas aisladas o de difícil geografía.

La regulación de las telecomunicaciones en nuestra región lleva años avanzando sobre una senda aperturista, con procesos de liberalización en la mayoría de los países, que han dado entrada a alguno de los principales grupos internacionales. Cuestiones como la asignación de frecuencias, la adopción de estándares o la interconexión de redes están en la agenda de los reguladores. En particular, la posibilidad de cambiar de operador manteniendo el número de teléfono (portabilidad) es uno de los avances más recientemente implementados en la región y puede tener consecuencias positivas sobre el despliegue de servicios financieros móviles.

Argentina cuenta con uno de los mercados de telefonía celular más competitivos de la región, con la presencia de tres operadores (Movistar, Claro y Personal) que se reparten en tres partes casi equivalentes el mercado y un cuarto operador de nicho (Nextel) que se concentra básicamente en el sector corporativo⁴⁰. Esta competencia ha resultado en una fuerte caída en las tarifas del servicio así como en el precio (fuertemente subsidiado) de los terminales, lo que ha reducido las barreras de entrada al mercado para los sectores de la base de la pirámide.

Cabe destacar que la penetración de la telefonía móvil entre el segmento de la base de la pirámide en nuestro país es alta (superior al 75%), lo cual demuestra la amplia y rápida adopción de esta tecnología entre este sector de la población típicamente rezagada en la adopción de nuevas tecnologías. En tal sentido el acceso a la telefonía

⁴⁰ En diciembre de 2012, el gobierno argentino anuncio el lanzamiento de Libre.Ar, un nuevo servicio de telefonía e internet móvil operado por la compañía estatal AR-SAT, con la cual pretende explotar el 25% del espectro de telefonía móvil, vendiendo capacidad de transporte de señal de telefonía móvil a pymes y cooperativas.



móvil entre este segmento se encuentra repartido de manera mucho más equitativa que el acceso a otros servicios como la telefonía fija e internet⁴¹.

La modalidad de contratación más extendida por el segmento de la base de la pirámide en nuestro país es la de “prepago”⁴², la cual -a pesar de llevar asociados mayores costos por tiempo de comunicación- se adapta mejor a los patrones de ingresos y gastos de este segmento, toda vez que la precariedad del empleo condiciona la posibilidad de contratos post-pagos en los cuales el costo de comunicación es menor.

En nuestro país es también importante la adopción entre este segmento de planes mixtos o control, que combinan un costo fijo con la posibilidad de añadir créditos una vez agotado el paquete fijo de minutos o SMS.

La mayoría de los usuarios de bajos ingresos de nuestro país es propietario de los equipos celulares que utiliza, lo cual obedece –principalmente-a los subsidios para la adquisición que generalmente conceden los operadores de telefonía celular, estimándose en 24 meses la frecuencia con que los argentinos cambian sus equipos⁴³.

En consecuencia –a diferencia de lo que ocurre en otros países en desarrollo principalmente de África y Asia- no se ha desarrollado en nuestro país el modelo de negocio basado en el uso compartido del celular entre personas del mismo grupo social ni la reventa informal de tiempo de aire que permite utilizar el equipo bajo la modalidad de telefonía pública.

⁴¹ Galperin H. y Molinari A., “Oportunidades Móviles: Pobreza y Acceso a la telefonía en América Latina y el Caribe. El Caso de Argentina”, DIRSI- Dialogo Regional sobre Sociedad de la Información, 2007.

⁴² En esta modalidad el usuario dispone de un saldo almacenado sobre el que se debita cada llamada efectuada y/o mensaje enviado, permitiendo un mejor control del gasto.

⁴³ Conforme informe del diario La Nación del 1 de setiembre de 2012, “La nueva pasión de los argentinos”.



b. Telefonía móvil y acceso a los servicios financieros.

La ya mencionada rápida tasa de adopción y la versatilidad de usos que posee la telefonía celular, han permitido que las aplicaciones basadas en esta tecnología estén transformando áreas tan diversas como la salud, la administración pública, los servicios financieros, la agricultura la educación o la actividad comercial, incluso en las zonas más remotas del mundo.

Esta tecnología permite aliviar las dificultades que implica una infraestructura inadecuada, permitiendo que la información se mueva con mayor libertad, haciendo los mercados más eficientes y promoviendo el espíritu emprendedor.

Según el Banco Mundial, el crecimiento de la tecnología celular en un determinado país tiene una correlación positiva con su crecimiento económico: diez teléfonos móviles extra por cada cien personas en un país en desarrollo conlleva un crecimiento en su producto bruto per cápita de casi un punto porcentual⁴⁴.

La alta penetración que esta tecnología cuenta entre los individuos de la base de la pirámide le otorga el potencial de transformarse en una valiosa herramienta para el empoderamiento de aquellos y constituye una plataforma ideal para incrementar su acceso a los servicios financieros.

En tal sentido, cabe destacar -por una parte- que las altas tasas de penetración de la telefonía celular suelen correlacionarse -en los países en desarrollo y en especial en nuestra región- con bajas tasas de acceso y utilización de los servicios financieros por parte de la población en general y en particular por parte de la población de bajos ingresos. Así, mientras menos de una tercera parte de la población de nuestra región tiene acceso a servicios financieros formales, la penetración de la telefonía móvil ronda el 80% en promedio, tal como puede observarse en la Figura 5.

⁴⁴ The Economist, "The power of mobile money. Mobile phones have transformed lives in the poor world. Mobile money could have just as big an impact", en su edición del 24 de septiembre de 2009.



De esta forma, la probabilidad de que una persona no tenga cuenta bancaria y posea un teléfono móvil es muy alta⁴⁵.

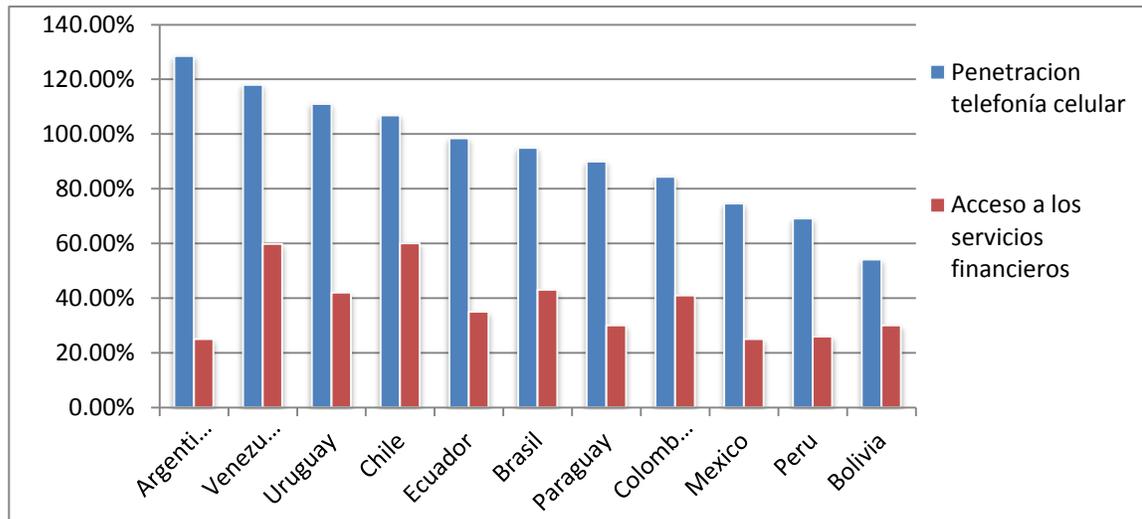


Figura 5: Penetración de la telefonía celular y acceso a los servicios financieros en América Latina.
Fuente: Buchenau J., "Nuevas tecnologías y canales para la inclusión financiera", Banco Mundial.

Por otra parte, la telefonía móvil empleada para la prestación de servicios financieros resulta un medio idóneo para reducir algunas de las barreras que limitan el acceso a tales servicios.

En primer término, la amplia cobertura que actualmente poseen las redes inalámbricas de telefonía celular conlleva la reducción de las barreras que la geografía y/o la distancia imponen al acceso a los servicios financieros. En tal sentido, esta tecnología otorga a los usuarios la posibilidad de disponer en sus propias manos de un vehículo que les permite acceder a tales servicios de forma inmediata en cualquier tiempo y lugar.

De esta forma ya no resulta –en principio- necesario que los usuarios se trasladen grandes distancias para concurrir a una sucursal bancaria o a un cajero automático o a

⁴⁵ A nivel global se estima que existen casi 2 billones de usuarios de telefonía celular que no tienen ningún acceso a servicios financieros formales.



las oficinas de una remesadora para efectuar –por ejemplo- una transferencia a un familiar que se encuentra en otra región, un pago a un proveedor o cualquier otra transacción financiera, pudiendo hacerlo ahora mediante el teléfono celular de una forma más rápida, cómoda, económica y segura, lo cual se traduce en una mejora de su calidad de vida.

Sin perjuicio de lo expuesto, es importante destacar que:

a) la cobertura de las redes inalámbricas de telefonía celular es aún reducida en numerosos países en desarrollo, principalmente en zonas rurales donde habita una gran parte del segmento de la base de la pirámide (a diferencia de lo que ocurre en Argentina donde esta población es preponderantemente urbana) y su funcionamiento es irregular y/o limitado a determinados usos⁴⁶. A pesar de ello, dicha cobertura es actualmente aún más vasta que las redes de telefonía fija o internet y se encuentra en continua expansión,

b) los servicios financieros móviles no eliminan totalmente la necesidad de los usuarios de concurrir físicamente en algún momento del proceso a un centro de atención (ya sea una sucursal bancaria, un cajero automático, un comercio minorista autorizado, un agente de telefonía móvil, etc.) a los fines de cambiar el dinero móvil por dinero en efectivo o viceversa.

En segundo término, la telefonía celular tiene el potencial de posibilitar la extensión de los servicios financieros a aquellos segmentos de la población no alcanzados por las redes de atención bancaria tradicionales (sucursales bancarias y cajeros automáticos) al permitir una notable reducción en los costos en la prestación de tales servicios, incluyendo –para las entidades financieras- los costos relacionados con la instalación y mantenimiento de canales de atención y –para los clientes- los costos relacionados con el acceso a tales servicios.

Por una parte, desde el punto de vista de los oferentes de servicios financieros, la prestación de servicios mediante telefonía móvil les permite evitar los elevados costos

⁴⁶En algunos países en desarrollo la infraestructura de redes inalámbrica solo admiten hasta el momento la utilización de servicios de voz y no otros usos como ser el acceso a internet.



que implica la instalación y el mantenimiento de infraestructura física, y principalmente sucursales en zonas poco rentables, ya sea por su lejanía y/o su difícil acceso, por su poco movimiento económico, por las características especiales de su población u otros motivos.

Bajo este sistema estas sucursales son ahora reemplazadas por dispositivos móviles en poder de los propios usuarios de manera permanente y complementadas con una amplia red de agentes independientes con presencia en las comunidades antes desatendidas (como ser oficinas de correo, pequeños almacenes, cadenas de retail, estaciones de servicio, farmacia, casas de lotería, puestos de diarios, etc.) encargados de la registración de los clientes y de las operaciones de intercambio de dinero físico por valor electrónico o viceversa (*cash in/cash out*). Este direccionamiento del tráfico de transacciones fuera de las sucursales les posibilita a las entidades financieras dedicar sus recursos a vender productos y servicios adicionales.

Asimismo, el empleo de esta tecnología y la generación de economías de escala les permite a las entidades financieras reducir los costos por transacción que implica la atención y gestión de grandes volúmenes de clientes que realizan transacciones de bajo monto. A tal fin es necesario que los prestadores maximicen las operaciones en línea y establezcan las alianzas adecuadas a fin de aprovechar al máximo las redes de agentes independientes así como la infraestructura de los operadores de telefonía móvil quienes cuentan con vasta experiencia en el manejo de grandes volúmenes de transacciones de bajo monto.

En tal sentido, la prestación de servicios financieros mediante telefonía móvil se encuentra comprendida dentro del concepto más amplio de “**banca sin sucursales**” mediante el cual se busca –con el apoyo de distintos medios tecnológicos– descentralizar la prestación de servicios financieros a través de canales no tradicionales distintos a las sucursales bancarias y cajeros automáticos, con el fin de reducir los costos operativos para las entidades y alcanzar un mayor volumen de



clientes y operaciones ⁴⁷, principalmente pertenecientes aquellos segmentos que normalmente no concurren a las instituciones financieras o no se encuentran formalmente incorporados al sistema⁴⁸.

Dentro del concepto de “banca sin sucursales” suelen incluirse: la denominada “banca por corresponsales o agentes no bancarios”, la banca telefónica, la banca electrónica o por internet y la banca por telefonía celular (banca móvil).

Por lo general, el concepto de “banca sin sucursales” comprende los siguientes elementos:

- la utilización de tecnología de la información y telecomunicaciones (dispositivos POS, tarjetas lectoras, teléfonos celulares, etc.) para identificar a los clientes, registrar electrónicamente las transacciones y permitir su realización a la distancia,
- el empleo de canales de terceras partes ⁴⁹ que actúan como agentes de los proveedores de servicios financieros y que permiten a los clientes realizar las funciones que requieren su presencia física, tales como la administración del efectivo y el debido conocimiento de los clientes para la apertura de cuentas,
- el ofrecimiento de, al menos, operaciones básicas de depósito y retiro de efectivo, además de los servicios de transacciones y pagos⁵⁰ y,

⁴⁷ Uno de los beneficios que brinda estos segmentos para las entidades financieras es el volumen significativo de transacciones que realizan, típicamente de pequeños montos, a diferencia del sector corporativo que realizan menor cantidad de operaciones pero de mayor valor.

⁴⁸ De esta forma las modalidades de “banca sin sucursales” (principalmente la banca por corresponsales y los servicios financieros móviles) constituye vehículos con un sustancial potencial para incrementar la inclusión financiera.

⁴⁹ Por ejemplo oficinas postales, agencias de lotería, kioscos, farmacias, estaciones de servicio, cadenas de retail, almacenes, etc. Algunos bancos han establecido su propia red de corresponsales no bancarios, mientras que la mayoría ha establecido contratos de colaboración con redes construidas por otros actores.

⁵⁰ Actualmente en los países donde se encuentra difundido el sistema de banca por corresponsales no bancarios (por ejemplo Brasil, Filipinas, Sudáfrica, Kenia o Colombia) los clientes pueden realizar ante ellos estas operaciones: realizar extracciones y depósitos, realizar transferencias, cobrar cheques, cobrar remesas, pagar impuestos y servicios, compra/venta de moneda extranjera, realizar diversos trámites bancarios, contratar seguros, entre otras.



- el respaldo de una institución de captación de depósitos reconocida por el gobierno, como un banco con licencia oficial.

La utilización de las diferentes modalidades de “banca sin sucursales” permite una sustancial reducción de los costos de transacción, siendo la prestación de servicios financieros por telefonía móvil la modalidad con costos de transacción más reducidos⁵¹, tal como se desprende de las Figuras 6 y 7.



Figura 6: “Banca sin sucursales”. Fuente: Deloitte Argentina. “Hacia una banca sin sucursales”.

Lo expuesto también impacta positivamente en los costos de los usuarios, toda vez que les permite minimizar tiempos y gastos de desplazamiento o eliminar el tiempo perdido (y el costo de oportunidad asociado) que implica trasladarse y esperar ser atendido en una sucursal bancaria. A lo cual debería adicionarse el potencial beneficio en materia de costos y accesibilidad que podría tener para los potenciales usuarios del sistema que las entidades accedan a materializar en una disminución de las comisiones que cobran a los usuarios el mayor margen que les brinda la reducción de los costos operativos y de transacción.

⁵¹ Existen análisis sobre costos de las transacciones en Asia que indican que una transacción física típica en Filipinas cuesta en promedio en una sucursal bancaria \$ 2.50 USD mientras que la misma transacción electrónica realizada por teléfono móvil puede costar \$ 0.50 USD.



Todo ello sin dejar de mencionar las ventajas en materia de seguridad, comodidad y mejora en la calidad de vida que tiene para los clientes reducir al mínimo la necesidad de manejarse con dinero en efectivo para sus transacciones diarias.

Costos de transacción por modalidad (canal)



Figura 7: "Canales de distribución". Fuente: Nieder, F. "Nuevas Oportunidades de Negocios. Usando tecnologías innovadoras para llegar a los no bancarizados", BID.

En tercer término, la alfabetización digital que requiere esta tecnología de prestación de servicios financieros es inferior a la requerida por otras modalidades (como ser la banca electrónica o por internet) y las barreras de entradas son menores para los individuos destinatarios, toda vez que –por ejemplo- el costo de adquirir un teléfono móvil es generalmente inferior al de una computadora.

En tal sentido, todas las personas entrevistadas para la realización del presente trabajo⁵² coinciden en considerar que la telefonía móvil tiene el potencial de constituirse en un eficaz vehículo para incluir financieramente a las personas actualmente

⁵² Las entrevistas se encuentran transcritas en el Anexo de este trabajo.



desatendidas en virtud de las siguientes razones principalmente: la elevada penetración de los dispositivos móviles entre la población, el permanente contacto existente entre dichos dispositivos y los usuarios, la reducción/eliminación de la barrera de la distancia y la importante reducción de costos involucrada,

Resulta interesante destacar que la mayoría de los servicios financieros móviles transformacionales (principalmente en el continente africano) actualmente en funcionamiento permiten el empleo de teléfonos celulares de cualquier característica (comunes e inteligentes), lo cual reduce sustancialmente las barreras de entrada para los individuos de la base de la pirámide y especialmente en aquellos países donde existe un mercado activo de equipos de segunda mano.

Así se estima que el crecimiento de los servicios financieros móviles será de un 65% hasta el año 2015. Si bien actualmente hay 18 millones de usuarios de banca móvil en la región, se estima que el mismo crecerá hasta más de 140 millones para el año 2015.⁵³

⁵³ Conforme Deloitte Center for Financial Services, "The future of mobile banking in Latin America. Insights from Argentina, Brazil, México" 2011.



c.- Servicios financieros móviles.

No existe acuerdo en la literatura especializada respecto a la forma de denominar a los servicios financieros móviles.

Algunos autores emplean la denominación de “banca móvil” (*mobile banking*) aunque circunscribiéndola –en algunos casos- a los supuestos en que los servicios son prestados exclusivamente por los bancos y –en otros casos- a aquellos en que los servicios otorgan a los usuarios una cuenta bancaria individual sin importar quien en definitiva presta los servicios.

Otros autores suelen utilizar la denominación “pagos móviles” (*mobile payments*) toda vez que hasta el presente los pagos y transferencias han sido los servicios que más se han desarrollado.

Por último, autores reservan el término “dinero móvil” (*mobile money*) para aquellos servicios prestados por operadores de telefonía móvil cuando el propósito principal de estos esquemas sea la sustitución del efectivo, ya sea para realizar pagos o transferencias y/o para constituir una suerte de reserva de valor de baja cuantía.

En este trabajo se emplea la denominación de “servicios financieros móviles” para englobar a todos los servicios financieros prestados por prestadores bancarios y no bancarios a través de teléfonos celulares y bajo cualquier modalidad (cuenta bancaria, monedero móvil, etc.).

c.1. Clasificaciones. Existen diferentes clasificaciones respecto de los servicios financieros móviles conforme sus implicancias regulatorias y de mercado.

i) Desde la óptica de la inclusión financiera existen dos grandes modelos de sistemas financieros móviles: los **modelos aditivos** y los **modelos transformacionales**.

Los **modelos aditivos** se definen como aquellos que están dirigidos principalmente hacia los clientes de banca tradicional, es decir individuos ya bancarizados, para los cuales el canal móvil es simplemente otro canal que se suma a la oferta de canales de



distribución existente de servicios financieros (sucursales, cajeros automáticos, telefónica, internet, etc.). En estos casos el despliegue del canal móvil está ligado mayormente a objetivos de fidelización de los actuales clientes de las entidades financieras y a la mejora de la eficiencia y costos pero rara vez sirven por si mismos para atraer a los segmentos no bancarizados de la población.

En cambio, los **modelos transformacionales** son aquellos que –tratando de aprovechar la gran penetración y alcance del teléfono móvil- buscan llegar a los segmentos tradicionalmente excluidos de los servicios financieros a través de una oferta de servicios que cubra sus necesidades específicas.

ii) Otra clasificación de servicios financieros móviles -que reviste especial importancia para los reguladores del sistema financiero- distingue entre servicios prestados sobre **valor almacenado en una cuenta bancaria (dinero bancario)** y servicios prestados sobre **valor en un almacén distinto de una cuenta bancaria**, generalmente algún tipo de dinero electrónico.

Los **modelos basados en una cuenta bancaria** suelen tener entre sus ventajas – además de poder ofrecer una amplia gama de productos bancarios- la posibilidad de interoperar con todo el sistema financiero, permitiendo el envío de transferencias o el pago de facturas en las cuentas bancarias de los proveedores. Es un modelo de inclusión financiera que lleva directamente la bancarización de la población no atendida.

Cuando no se emplea una cuenta bancaria como base, la solución más habitual suele ser un **monedero móvil**. Se trata de “almacenes de dinero virtual o electrónico” distintos a una cuenta bancaria, provenientes de un pago de dinero en efectivo realizado por el usuario en uno de los agentes autorizados por el prestador del servicio (generalmente un operador de telefonía móvil asociado a una compañía administradora de tarjetas de crédito). Una vez realizado el pago, el usuario desde su teléfono celular puede utilizar los fondos (constituidos como dinero electrónico) para realizar transferen-



cias a otras personas o empresas o para realizar pagos de diversa índole, ya sea a través de mensajes de texto o accediendo a un menú para dar indicaciones.

Los monederos móviles suelen estar concebidos como servicios transformacionales, ya que sus requisitos de contratación y su coste son menores que los de las cuentas bancarias, aunque generalmente el saldo máximo permitido y el volumen de transacciones mensuales suele estar limitado por la regulación⁵⁴.

Es importante no confundir los monederos móviles, en los que se opera con dinero electrónico reconocido por terceras partes (distintas del emisor y el usuario) con el saldo prepago de telefonía móvil, el cual es un producto emitido por un operador de telecomunicaciones y cuyo valor refleja una capacidad de consumo exclusivamente en servicios de comunicaciones y afines.

Por otra parte, cabe aclararse que -si bien los esquemas de monedero móvil no están asociados directamente a una cuenta bancaria de titularidad de cada usuario- por lo general las regulaciones vigentes obligan al prestatario a depositar conjuntamente el equivalente en dinero de todas las cuentas móviles en una cuenta agregadora en una entidad financiera, a modo de garantía para el dinero electrónico emitido.

El modelo de monedero móvil suele ser criticado en virtud de que no produciría una verdadera inclusión financiera de los usuarios del servicio. Sin embargo, se entiende que es un primer paso hacia ese objetivo ya que a partir de la familiarización con operaciones sencillas de pagos y transferencias, los individuos serán proclives a demandar con el transcurso del tiempo otros servicios financieros más sofisticados.

iii) Relacionado con el punto anterior, los servicios financieros móviles transformacionales pueden clasificarse a su vez en **modelos bancarios** y **no bancarios** según la

⁵⁴ En algunos países donde la regulación lo admite estos servicios pueden contratarse sin brindar todos los datos personales. En consecuencia – a fin de evitar el uso de estos servicios como instrumento para el blanqueo de activos- suelen imponerse a los usuarios limitaciones en los saldos máximos, en el número de transacciones y tipo de operaciones permitidas.



participación que asuman los bancos en la prestación de los servicios financieros móviles.

Así en la práctica suelen presentarse modelos de negocios liderados por operadoras de telefonía móvil (**mobile-operator-led**), modelos liberados por bancos (**bank-led**) y modelos colaborativos, cuyas respectivas características pueden extraerse de la Figura 8.

	Dirigido por entidad financiera	Joint Venture		Dirigido por operador
Almacén de valor ofrecido	Cuenta bancaria	Cuenta bancaria	Monedero móvil	Monedero móvil
Marca dominante	Entidad financiera	Marca nueva o la del operador		Operador
Donde puede ser retirado el efectivo	Red de distribución financiera (incluyendo corresponsales no bancarios)	Canales de distribución financiera y/o comercial		Red de distribución del operador + agentes
Quien transporta la instrucción de pago	Cualquier operador u operadora propio	Puede ser un único operador o varios		El operador oferente
Ejemplos	Wizzit (Sudáfrica)	MTN Banking (Sudáfrica)	Smart Money (Filipinas)	M-PESA (Kenia), G-Cash (Filipinas), Wanda (Argentina)

Figura 8: “Tipos de desarrollos de servicios financieros móviles”. Fuente: García de Alba J., “*Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*”, Editorial Ariel y Fundación Telefónica”.

Motivados fundamentalmente por las ventajas que les brindan sus amplias bases de clientes, sus capacidades de mercadeo, su plataforma tecnológica e infraestructura física de distribución (ej.: sus amplias redes de agentes de venta) y su experiencia en el manejo de voluminosas transacciones de poco valor, fueron los operadores de telefonía móvil los primeros en interesarse e incursionar en este mercado, siendo la incursión de los bancos comerciales más tardía.

En tal sentido, tres cuartas partes de los desarrollos de tipo transformacional actualmente en funcionamiento han sido promovidos bajo modelos no bancarios⁵⁵ de monederos móviles dirigidos casi exclusivamente por operadoras de telefonía móvil.

⁵⁵ Un listado de los desarrollos activos en materia de servicios financieros móviles transformacionales puede encontrarse en GSMA Mobile Money Deployment Tracker: www.wirelessintelligence.com/mobile-money/



Hasta el presente la participación de los bancos en estos servicios se ha dado mayormente a través de modelos de negocios desarrollados asociadas con operadoras de telefonía móvil, ya sea: i) mediante el ofrecimiento de servicios financieros vinculados a una cuenta bancaria⁵⁶ o bajo la forma de monedero móvil⁵⁷, asumiendo los bancos –en cada caso- diversos grados de involucramiento y prestaciones activas a cargo, o ii) actuando simplemente como depositarios y/o fiduciarios del dinero que los operadores depositan en una única cuenta en garantía y/o representación del valor electrónico emitido a los usuarios de sus sistemas, en general en cumplimiento de exigencias regulatorias.

Es evidente que el elevado costo y grado de especialización que exige la creación y funcionamiento de la infraestructura tecnológica y de distribución necesaria para la prestación de servicios financieros móviles de tipo transformacional funciona como un inhibidor para que las entidades financieras encaren por si solas este tipo de emprendimientos, siendo escasas las experiencias que se han dado en tal sentido⁵⁸.

Por otra parte, los diferentes incentivos que manejan las operadoras de telefonía móvil y los bancos dificultan la concreción de alianzas entre ellos. Así mientras las primeras manejan un modelo de negocio de basado en el volumen de transacciones realizadas y las comisiones por ellas generadas, los segundos manejan uno basado principalmente en el volumen y la disposición de fondos captados del público.

El estudio de las experiencias de servicios financieros móviles desarrollados hasta el presente muestra que en los países que cuentan con una infraestructura reducida de servicios financieros han sido los operadores de telefonía móvil quienes han –casi exclusivamente- llevado a cabo los emprendimientos (por ejemplo: Kenia, Nigeria, etc.)

⁵⁶ Ejemplo de esta clase de operatoria es MTN Banking (Sudáfrica).

⁵⁷ Ejemplos de esta clase de operatoria son Smart Money (Filipinas), Tcho-Tcho (Haití), Celexpress (Colombia), entre otros. Todo ello sin dejar de mencionar las ventajas en materia de seguridad, comodidad y mejora en la calidad de vida que tiene para los clientes reducir al mínimo la necesidad de manejarse con dinero en efectivo para sus transacciones diarias.

⁵⁸ Un ejemplo de ello es el sistema Wizzit de Sudáfrica.



mientras que -en los países que cuentan con una infraestructura más desarrollada-han predominado los desarrollos de tipo colaborativo entre los operadores y los bancos comerciales (por ejemplo: Tailandia, Brasil, Japón, Estados Unidos, etc.).

iv) Por último, los servicios financieros móviles transformacionales pueden clasificarse también en **servicios de primera generación** y **de segunda generación**, según la oferta se limite a servicios de pago (transferencias, pagos varios y recarga de tiempos de aire) o alcance también a otros servicios financieros como microcréditos, micro-ahorro, microseguros, remesas, entre otros.

c.2. Protagonistas. Al encontrarse los servicios financieros móviles transformacionales en la intersección de las finanzas y las telecomunicaciones, intervienen en esta industria una serie de actores de orígenes disimiles.

i) En primer término, se encuentran las **empresas operadoras de telefonía móvil**, quienes –como ya fuera señalado más arriba- fueron los primeros en interesarse por este mercado.

Para estas empresas la incursión en estos servicios puede acarrear –entre otros beneficios: un mayor número de clientes y volumen de transacciones, mayores economías de escala, la diversificación de sus fuentes de ingresos, el incremento del ingreso medio por usuario, la reducción del costo de adquisición por cliente, mayor oferta de servicios para los clientes, entre otros.

A pesar de ello, cabe destacar que estas empresas enfrentan ciertas barreras para su entrada en este mercado, la mayor parte de ellas de índole regulatorio⁵⁹.

En tal sentido, es importante destacar que los organismos reguladores suelen mostrarse reacios a permitir que los operadores de telefonía móvil celebren contratos directamente con los clientes para la prestación de servicios financieros.

⁵⁹ Otras barreras de entrada que pueden afrontar los operadores son: un reducido porcentaje de ingresos asignado al operador en su alianza con la entidad financiera, el riesgo reputacional (en caso de que los servicios decepcionen a sus clientes), una demanda insuficiente de servicios financieros que no justifique ciertas inversiones, el riesgo de crédito en el caso de que se permita efectuar pagos a través de la facturación celular, entre otros.



Tomar dinero del público tiene un importante parecido con el hecho de aceptar depósitos del público (intermediación financiera), una actividad casi siempre reservada para las entidades financieras sometidas a regulación prudencial.

Los fondos depositados en las entidades financieras suelen estar protegidos por estrictos requisitos prudenciales (y a la supervisión conexas) a fin de garantizar la estabilidad del sistema financiero y la seguridad de los depósitos para los ahorristas, y estos mismos requisitos normalmente son aplicables al valor electrónico emitido por los bancos a cambio de los fondos depositados. Las entidades no bancarias raramente están sujetas al tipo de regulación prudencial que se aplica a los bancos, por ende cuando dichas entidades emiten dinero electrónico, los organismos reguladores se muestran lógicamente preocupados por garantizar adecuada protección a los fondos de los clientes.

ii) En segundo término, se encuentran las **entidades financieras** reguladas (principalmente los bancos comerciales), quienes –como ya se mencionó previamente- suelen asumir diversos grados de participación en los servicios financieros móviles. Estas entidades poseen la ventaja de ser –generalmente- las únicas autorizadas por las regulaciones locales para realizar intermediación financiera y ofrecer servicios de ahorro.

Algunos de los beneficios que la banca móvil transformacional puede brindar a estos sujetos son: la posibilidad de lograr una mayor participación en el mercado (ya que reduce sustancialmente el costo de establecer puntos de contacto con los clientes de segmentos de la base de la pirámide y especialmente de aquellos ubicados en zonas rurales alejadas de los principales centros urbanos), la obtención de una sustancial reducción en los costos de transacción de los productos y servicios que ofrecen (la reducción es aún mayor que la que se logra a través de la banca por correspondientes), generar mayor volumen de negocios y ventas cruzadas, brindar mayores servicios y más customizados a sus clientes actuales, entre otros beneficios.

La principal barrera de entrada que enfrentan estas entidades es la necesidad de encontrar un operador de telefonía confiable con el cual asociarse y lograr que dicha



alianza funcione a través del tiempo a pesar de los diferentes incentivos que ambas empresas poseen⁶⁰.

Cabe destacar que en los últimos años el interés por los servicios financieros móviles transformacionales ha alcanzado también a las microfinancieras, algunas de las cuales han comenzado a prestar servicios (e incluso a constituirse especialmente) para prestar servicios exclusivamente por este canal⁶¹.

iii) En tercer término, se encuentran los **comerciantes minoristas** quienes constituyen una parte fundamental del sistema, al servir de agentes del mismo y ser punto de contacto físico para las actividades de depósito y retiro de efectivo por parte de los usuarios.

Entre los potenciales beneficios que estos sistemas puede acarrear para estos comercios se encuentran: un mayor tráfico de clientes y un incremento de las ventas asociadas a dicho tráfico, una mayor oferta de servicios, mayores ingresos por transacciones, entre otros.

Entre las barreras de entrada que afrontan estos agentes se encuentran: restricciones de índole regulatorias⁶², requerimientos de infraestructura física y tecnológica, riesgos relacionados con la mayor disponibilidad y el manejo de efectivo, entre otros.

iv) En cuarto término, pueden mencionarse a las **empresas administradoras de medios de pago y las emisoras de tarjetas de crédito**, quienes también suelen

⁶⁰ Los operadores de telefonía móvil poseen ciertos atributos que los transforma en socios imprescindibles para cualquier entidad bancaria que quiere incursionar en estos servicios: capacidad e infraestructura tecnológica, una amplia base de clientes, redes de distribución, experiencia en el manejo de grandes volúmenes de transacciones pequeñas, conocimiento de construcción de marca, entre otros atributos.

⁶¹ Así pueden mencionarse la microfinanciera Musoni en Kenia (www.musoni.co.ke) quien distribuye microcréditos exclusivamente mediante el canal móvil y algunas experiencias pilotos lideradas por Planet Finance en África Occidental y el Sudeste Asiático (un informe sobre estas experiencias puede encontrarse en www.oliverwyman.com (*Beyond Payments. Next Generation Mobile Banking for the Masses*).

⁶² En muchos países (como el nuestro) la prestación de servicios financieros por intermedio de corresponsales no bancarios no se encuentra aún permitida.



intervenir –con variados niveles de participación- en los sistemas financieros móviles, como una forma de incrementar sus volúmenes de negocios.

v) En quinto termino, se encuentran los **organismos regulatorios** locales, principalmente los organismos con poder regulatorio y de superintendencia en materia bancaria y/o financiera⁶³.

Tal como se mencionara previamente, por una parte, los gobiernos tienen interés en la difusión de estos servicios por varios motivos: para fomentar el acceso a los servicios financieros de las poblaciones más necesitadas, como mecanismo para incrementar una mayor formalización de las transacciones económicas y posibilitar una mayor recaudación impositiva, entre otras razones.

Sin embargo, por otra parte, los gobiernos están también interesados en que estos servicios sean ofrecidos en forma transparente, confiable y segura por prestadores supervisados, y por ende deben velar para que: los servicios financieros móviles no sean empleados para fines ilícitos y/o en fraude de los usuarios y/o lleve a la creación masiva de dinero electrónico que genere en la practica un aumento de la masa monetaria y en consecuencia inflación⁶⁴.

vi) Por último, se encuentran los **usuarios** del sistema para quienes mediante esta metodología pueden –entre otras posibilidades- enviar y recibir dinero, efectuar pagos de la vida diaria e incluso atesorar⁶⁵ pequeñas sumas de una manera cómoda, barata y segura en cualquier momento y desde cualquier lugar, evitando el traslado y manejo del dinero físico con el ahorro de costos, riesgos y tiempo que ello implica.

⁶³ Debe destacarse que -en virtud de la naturaleza de los servicios financieros móviles- también suele tener injerencia sobre ellos los organismos de superintendencia en materia de telecomunicaciones.

⁶⁴ Se sostiene que el riesgo inflacionario es inexistente en la práctica. Incluso en países donde el sistema de dinero móvil se encuentra difundido como es Kenia, el 90% de las transacciones de la economía sigue haciéndose en efectivo.

⁶⁵ Si bien hasta el momento por razones regulatorias la mayoría de los operadores de sistemas de banca móvil (por ejemplo M-PESA) no pagan intereses por los saldos positivos existentes en las cuentas de los clientes, muchos de estos prefieren utilizar el sistema como resguardo de sus ahorros.



c.3. Productos y servicios. Hasta el presente la mayoría de los desarrollos de servicios financieros móviles de tipo transformacional se han limitado a brindar a sus clientes mayormente servicios de transferencia, pagos y consultas, entre los cuales se encuentran:

i) **Envíos (remesas) de dinero domesticas:** el uso del teléfono móvil para el envío de dinero entre particulares proporciona una manera eficiente, rápida, cómoda y segura de realizar movimientos de dinero a distancia, evitando los riesgos que el traslado de efectivo implica.

En muchos países en desarrollo, este tipo de servicio resulta de gran utilidad para los migrantes a zonas urbanas, que así pueden enviar dinero regularmente a sus familias en las zonas rurales.

La mayoría de los desarrollos actualmente en funcionamiento ofrecen a sus clientes transferencias entre usuarios de teléfonos celulares y en algunos casos hacia cuentas del sistema bancario, siempre dentro del mismo país. Este servicio generalmente ha sido el que mayores fondos involucra para los operadores y el primero que estos suelen ofrecer en el mercado al inicio de sus actividades.

ii) **Pagos:** dentro de los servicios de pagos móviles pueden distinguirse entre aquellos que el cliente realiza con presencia física en un comercio o ante una maquina distribuidora y aquellos que se realizan remotamente desde el celular.

La mayoría de los desarrollos de servicios financieros móviles permiten que el teléfono móvil pueda ser empleado por los usuarios: a) para realizar pequeños pagos (**micro-pagos**) en comercios, máquinas expendedoras y similares⁶⁶, ii) para abonar facturas de servicios e impuestos así como el pago de cuotas de todo tipo de créditos, lo cual evita los traslados y reduce los costos para los usuarios frente a otras alternativas como son las redes de pago⁶⁷, y iii) para hacer pagos entre microempresarios y sus proveedores,

⁶⁶ Por ejemplo en nuestro país el servicio de Monedero y en EEUU los servicios de Google Wallet y PayPal, entre otros.

⁶⁷ Por ejemplo en nuestro país Pago Fácil y Rapipago.



simplificando las relaciones comerciales y evitando los traslados con cantidades de efectivo.

iii) **Ingreso y retiro de efectivo:** nuestra región presenta una gran dependencia del dinero en efectivo como medio de pago, especialmente entre la población de bajos ingresos. Atento ello, cualquier solución transformacional que permita operar desde el celular debe disponer de una plataforma que autorice el ingreso y retiro de efectivo más allá de las sucursales bancarias y cajeros automáticos cuyas coberturas son aún muy limitadas.

A tal fin, los desarrollos en funcionamiento se han apoyado en las amplias redes de agentes de los operadores de telefonía móvil y de comercios minoristas (tales como pequeños almacenes, estaciones de servicio, farmacias, casas de lotería, puestos de periódicos, oficinas de correo, entre otros) a quienes se le han delegado principalmente las tareas de transformación del dinero en efectivo por valor electrónico y viceversa, entre otras funciones del sistema⁶⁸.

iv) **Compras de tiempo de aire:** la mayoría de los usuarios de telefonía móvil en nuestra región utiliza la modalidad prepago, en la que se dispone de un saldo recargable que se va agotando a medida que se hace uso de la red celular. Normalmente este proceso se realiza comprando códigos de recarga en agentes y distribuidores que proporcionan los minutos de comunicación en función del dinero pagado por el código. A través de los servicios de monedero móvil, la recarga puede hacerse desde el mismo terminal, evitando desplazamientos innecesarios.

v) **Servicios de consultas e información:** el celular es empleado como medio para que los usuarios realicen consultas (de saldos, de facturas pendientes de pago, vencimientos, etc.) y recibir notificaciones de diferentes alertas (vencimientos, ofertas y promociones, etc.) incluso mediante el empleo de tecnología de geo-localización.

Hasta el presente la mayor parte de las transacciones llevadas a cabo por los desarrollos de servicios financieros móviles en funcionamiento han consistido

⁶⁸ Cabe reiterar que –en muchos países- esta delegación se encuentra restringida por regulaciones que impiden la prestación de servicios financieros mediante correspondientes no bancarios.



mayormente en servicios de recargas de tiempo de aire, pagos y transferencias entre personas. Según la encuesta realizada anualmente la organización GSMA sobre el estado de los servicios financieros móviles a nivel mundial⁶⁹ reflejada en la Figura 9, a junio del 2012 los productos y servicios ofrecidos por los desarrollos se distribuían de la siguiente forma:

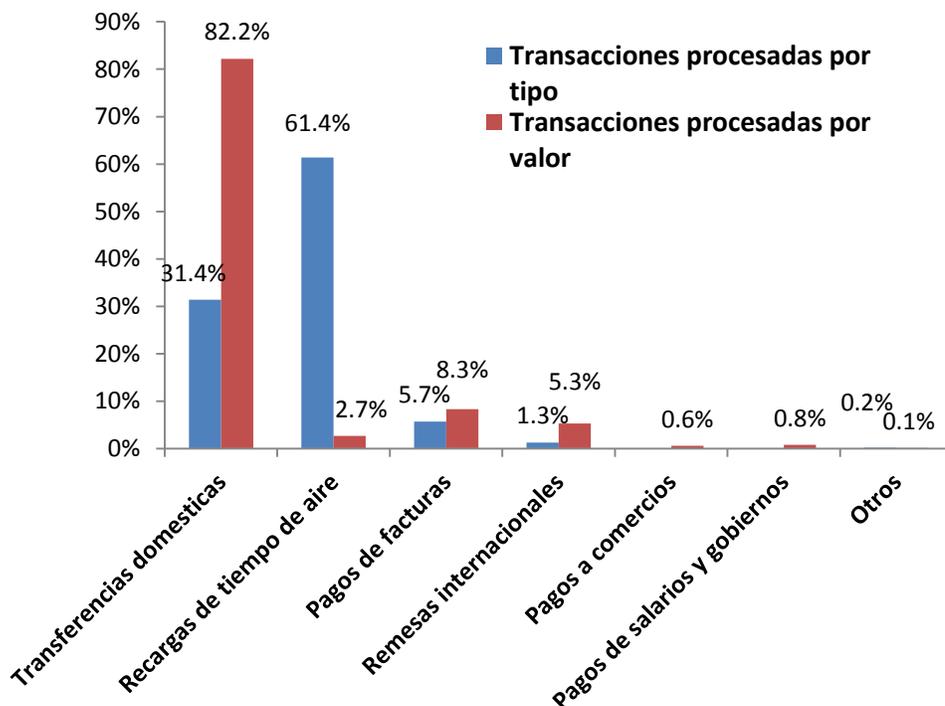


Figura 9: “Transacciones procesadas durante 2012”, Fuente Penicaud, C. GSMA, Mobile Money for the Unbanked, State of the Industry: Results from the 2012 Global Money Adoption Survey.

Sin embargo, la oferta de servicios financieros móviles se está paulatinamente ampliando hacia otros servicios como ser:

i) **Microcréditos:** varios desarrollos están ofreciendo a sus clientes la posibilidad de solicitar microcréditos mediante el canal celular, recibiendo los desembolsos y efectuando los pagos correspondientes a tales préstamos por dicha vía.

⁶⁹ GSMA – Mobile Money for the Underbanked. State of the industry: Results from the 2012 Global Money Adoption Survey, disponible en www.gsma.org.



ii) **Servicios de ahorro:** Existen algunos desarrollos que se encuentran basados en cuentas bancarias remuneran los saldos positivos sin utilizar que los usuarios mantienen en sus cuentas. Sin embargo, debe destacarse que en la mayoría de los países la posibilidad de acceder a servicios de ahorro remunerados en servicios donde no intervenga una entidad bancaria se encuentra todavía limitada por la regulación prudencial.

iii) **Envíos de dinero (remesas) internacionales:** todavía son escasos los desarrollos que posibilitan a sus clientes la realización y/o la recepción de transferencias internacionales a raíz de la complejidad que implica trabajar con operadores y sistemas financieros de diferentes países sumado a las restricciones regulatorias al flujo internacional de capitales. A pesar de ello se estima que en el mediano plazo la canalización de las remesas a través del celular constituirá un servicio clave, en atención a la importancia que las mismas tienen para muchas naciones en desarrollo⁷⁰ y especialmente para la economía del segmento de la base de la pirámide de dichos países.

iv) **Microseguros:** si bien es aún incipiente, ciertos desarrollos –principalmente en África- han comenzado a utilizar el canal móvil como vehículo de comercialización de microseguros a los clientes de dichos sistemas así como para el cobro de las primas de las pólizas.

v) **Pago de salarios y subsidios:** todavía en forma incipiente, el teléfono móvil está comenzando a ser utilizado en algunos mercados para la recepción de pagos de salarios y de subsidios y otros pagos gubernamentales.

A nivel mundial aproximadamente 170 millones de individuos de bajos recursos reciben en forma periódica transferencias o pagos que les realizan sus gobiernos, los cuales van desde transferencias sociales a pagos de salarios y pensiones. Si estos pagos de

⁷⁰Actualmente el flujo anual aproximado de las remesas de los migrantes a sus familias en países en desarrollo ronda los 500 billones de dólares, constituyendo para muchos países una de sus principales fuentes de divisas (ej. El Salvador, Honduras, México, etc.).



los gobiernos a los particulares son distribuidos mediante las herramientas adecuadas tienen el potencial de convertirse en una excelente herramienta para aumentar el nivel de inclusión financiera de esta población.

Si bien todavía la experiencia es aún escasa, algunos gobiernos han dejado de realizar dichos pagos en dinero en efectivo o mediante tarjetas electrónicas ⁷¹ y han comenzado a efectuar dichas transferencia a los beneficiarios a través de sus cuentas en diferentes desarrollos móviles.

En tal sentido, cabe destacar que la instrumentación de estos pagos mediante esta vía tiene el potencial de conllevar beneficios para: i) los gobiernos involucrados al permitir la disminución de los costos de realizar dichos pagos y reducir las chances de “fugas” de fondos (fraude y corrupción) al permitir un mayor control de la efectiva recepción de los pagos por parte de los beneficiarios, ii) para las operadoras por la oportunidad de negocios y la escala que implica el elevado número de receptores y transacciones que dichos pagos implican, todo lo cual acarrearía una disminución de los costos por transacción y iii) para los beneficiarios de los pagos ya que conlleva una forma más segura, rápida y barata que la tradicional de recibir los pagos en persona y en efectivo de manos de un funcionario local, lo que requería que el beneficiario debía estar en un lugar determinado y en una fecha concreta.

⁷¹ Algunos gobiernos entregan a los beneficiarios de los pagos tarjetas electrónicas que sólo operan dentro de una red cerrada o que no permiten mantener saldos, obligando al beneficiario a retirar de una vez todo el dinero de la transferencia, lo cual obliga al beneficiario a trasladarse hasta una sucursal bancaria o un cajero automático con los riesgos que implica el traslado del efectivo.



d. Experiencias de servicios financieros móviles de tipo transformacional.

Existen actualmente en el mundo aproximadamente 150 desarrollos activos de servicios financieros móviles de tipo transformacional y casi un centenar más con vistas a ser lanzados en el futuro próximo⁷². Aproximadamente la mitad de estas iniciativas han tenido lugar en África, un 25% de las iniciativas en la región de Asia-Pacífico, un 15% en Latinoamérica y el Caribe, un 7% en el Medio Oriente y las restantes en Europa y Norteamérica.

Tal como se mencionara previamente, estas iniciativas han sido desarrolladas mayormente por operadoras de telefonía celular⁷³ bajo la modalidad de monedero móvil ofreciendo principalmente a los usuarios servicios de pagos y transferencias.

Sin embargo, a raíz del éxito que han tenido algunas de estas experiencias, en los últimos tiempos varios bancos comerciales han comenzado a incursionar en este mercado con el fin de hacer llegar su oferta de servicios a los segmentos no bancarizados.

En la mayoría de los casos los bancos han conformado alianzas con operadores de telefonía móvil a fin de aprovechar la infraestructura de estos últimos otorgando a los usuarios cuentas bancarias individuales y a través de ellas acceso a servicios de crédito, seguro y ahorro.

⁷² Fuente GSMA (www.wirelessintelligence.com/mobile-money)

⁷³ Estos emprendimientos han sido desarrollados –en algunos casos- por operadoras de telefonía móvil en forma exclusiva y –en otros casos- mediante asociaciones con bancos, con microfinancieras, con administradoras de tarjetas de crédito e incluso con compañías de tecnología de la información. A modo de ejemplo de esto último, puede mencionarse la aplicación denominada “*Google Wallet*” lanzada por Google, Citibank y MasterCard en 2011, la cual por el momento permite realizar pagos los pagos con tarjeta de crédito y tarjetas prepagas mediante teléfonos inteligentes bajo el sistema Android y aprovechar las ofertas de los comercios adheridos, aunque es de esperar que en el mediano plazo se vayan incorporando nuevos servicios financieros. De igual forma pueden mencionarse los servicios de sistemas de pagos móviles de PayPal y Square.



d.1. M-Pesa (Kenia). El ejemplo más exitoso de servicios financieros móviles de tipo transformacional es M-PESA⁷⁴, un sistema de pagos electrónicos bajo el modelo de **monedero móvil** operable a través de teléfonos celulares.

Creado en 2007 por Safaricom (empresa del grupo Vodafone), el sistema cuenta con una participación del 70% del mercado de telefonía celular keniana. Actualmente aproximadamente 15 millones de personas en Kenia⁷⁵ (es decir más de la mitad de la población de dicho país y las dos terceras partes de los hogares) opera en este sistema, el cual ya procesa más transferencias domésticamente que Western Union a nivel global⁷⁶.

El sistema M-PESA funciona de la siguiente manera: para acceder al servicio, los clientes deben registrarse ante uno de los más de 57.000 agentes minoristas de M-PESA⁷⁷ quien les asigna una cuenta de dinero electrónica individual conectada a su teléfono celular⁷⁸ a través de una aplicación en su respectiva tarjeta SIM.

Para la registración de los clientes, la normativa local prevé exigencias laxas respecto de los recaudos de conocimiento del cliente (KYC): solo requiere -en el común de los casos- la denuncia del número de su documento, fecha de nacimiento y domicilio, y – para los casos en que se realicen o reciban transferencias mayores a un determinado monto- adjuntar una copia de dicho documento en el formulario de registración.

⁷⁴ www.safaricom.co.ke. Su nombre deriva de “M” por móvil y “Pesa” por dinero en el idioma local.

⁷⁵ Solamente el 19% de la población adulta tiene acceso a cuentas bancarias. Aproximadamente el 80% de la población keniana vive en zonas rurales siendo la penetración del sistema M-PESA en este ámbito superior al 50%.

⁷⁶ Actualmente el sistema M-PESA ya funciona en más de 6 países de África habiendo procesado durante 2011 aproximadamente 500 millones de dólares por mes.

⁷⁷ El gran número de agentes del sistema M-PESA ha sido una de las claves de su éxito, toda vez que supera en varias veces el número de puntos de contactos que tienen otros proveedores de servicios financieros en el país (existen solamente 840 sucursales bancarias, 1500 cajeros automáticos y 800 agencias postales).

⁷⁸ Una de las características que hace a este sistema M-PESA sumamente inclusivo es que permite su utilización mediante teléfonos celulares de cualquier característica (es decir mediante teléfonos comunes y teléfonos inteligentes).



Una vez registrados, los clientes pueden depositar y extraer efectivo de/hacia sus cuentas intercambiando efectivo por créditos electrónicos en cualquiera de los agentes de la empresa. A medida que los clientes tienen crédito en sus cuentas, pueden usar dicho crédito pagar servicios e impuestos, realizar compras en cualquier comercio, comprar tiempo (aire) de telefonía celular y para transferir fondos a otros usuarios de teléfonos celulares (sin importar si están registrados o no al sistema de M-PESA).

La registración al sistema M-PESA y los depósitos que efectúen son gratuitos para los clientes, mientras que estos deben abonar las demás transacciones que realicen como ser transferencias, pago de facturas e impuestos, retiros y consultas de saldos.

Los comercios agentes del sistema son remunerados por M-PESA con una comisión por cada intercambio de efectivo por créditos o viceversa que realizan con los clientes. Todas las transacciones son procesadas y autorizadas por el sistema en tiempo real, siendo las transferencias limitadas en cuanto a su importe máximo.

Cabe destacar que –por causas de seguridad y conveniencia- una gran parte de los usuarios de M-PESA utiliza el sistema como un mecanismo de guarda de valor y ahorro. Ello a pesar de que M-PESA no retribuye a los usuarios los saldos positivos no utilizados de las cuentas⁷⁹.

Ello se fundamenta en que ni Vodafone ni Safaricom se encuentran autorizadas para actuar como entidades financieras en Kenia ni tampoco operan el sistema M-PESA en representación de alguna entidad financiera, por ende, no otorgan a los usuarios del sistema una cuenta bancaria individual ni están facultadas a captar ahorro del público.

Por razones regulatorias Vodafone administra un *server* donde son mantenidas todas las cuentas de los usuarios de M-PESA, siendo el total de los saldos de dichas cuentas de clientes depositados por Safaricom en su equivalente en dinero efectivo en una cuenta única global en un banco comercial. De esta forma, si bien Safaricom emite y

⁷⁹ Ignacio Mas y Dan Radcliffe, “*Mobile Payments Go Viral*”, extraído de “*Yes África Can: Success Stories from a Dynamic Continent*”, Banco Mundial, Agosto de 2010.



maneja las cuentas del sistema M-PESA, el valor de dichas cuentas es totalmente respaldado por depósitos líquidos en bancos comerciales.

Cabe destacar que en mayo de 2010 Safaricom se asoció con el Equity Bank a fin de lanzar M-Kesho un programa que ofrece a los usuarios de M-PESA la posibilidad de acceder a una cuenta bancaria transaccional operable desde el sistema M-PESA, la cual abona a los usuarios intereses sobre sus saldos depositados no utilizados y les permite ser sujetos de microcréditos y microseguros.

Desafortunadamente el sistema M-Kesho nunca logro tener la aceptación esperada al momento de su lanzamiento, lo cual encontró su justificación en la rivalidad y diferencias de incentivos existentes entre los socios de este emprendimiento Safaricom y el Equity Bank, el reducido interés que el sistema abona a los usuarios (si bien un 3% de interés anual es mejor al 0% de interés de M-PESA, dicho interés es inferior a la tasa inflación existente en el país y por ende no alienta al uso del sistema), los elevados cargos pagados por los clientes, entre otras causas⁸⁰.

A raíz de ello, a fines de 2012 Safaricom se asoció con el Commercial Bank of Africa (CBA) a fin de lanzar un nuevo producto denominado M-Shwari, el cual –al igual que M-Kesho- otorga a los usuarios de M-PESA que se adhieran a este producto una cuenta de ahorros transaccional que abona intereses por los saldos no utilizados, pero que adiciona la posibilidad de obtener una pequeña línea de crédito (una suerte de acuerdo de sobregiro o descubierto) por el término de un mes para atender emergencias⁸¹. Atento la integración de este producto con el sistema M-PESA, los usuarios que se adhieren a este producto pueden –desde el menú de M-PESA de sus celulares y usando un único PIN- chequear el estado de sus cuentas M-PESA y M-Shwari,

⁸⁰ <http://blogs.worldbank.org/africacan/can-mobile-phones-be-used-to-bank-the-poor>.

⁸¹ Los préstamos tienen un plazo de vencimiento de 1 mes, sus montos pueden ir desde los 2 a los 250 dólares, y abonan un interés del 7,5% por ciclo mensual, el cual se incrementa en el caso de que el cliente no abone en término.



transferir dinero electrónicamente entre las cuentas y requerir un préstamo a un mes de plazo⁸².

d.2. **Wizzit y MTN Banking (Sudáfrica).** Wizzit y MTN Banking son dos exitosos desarrollos de servicios financieros móviles de tipo transformacional basados en cuentas bancarias transaccionales desarrollados por entidades bancarias sudafricanas y destinados a cubrir las necesidades de la población aún no bancarizada.

Ambos emprendimientos han sido llevados a cabo en el marco del Financial Sector Charter (2004) un acuerdo celebrado entre los bancos, el gobierno y la sociedad civil tendiente a brindar empoderamiento a la población de color (el segmento mayoritario de la población del país) fomentando su mayor y mejor acceso a los servicios financieros.

Una de las medidas adoptadas en este marco fue el ofrecimiento de una cuenta bancaria transaccional de bajo costo de funcionalidad limitada (cuenta Mzansi) dirigida a los segmentos no bancarizados, la cual brinda a los usuarios la posibilidad de contar con una tarjeta de débito habilitada para efectuar transacciones en una amplia red de cajeros automáticos y de corresponsales no bancarios y operar desde el celular.

Por una parte, Wizzit es un desarrollo del South African Bank of Athens (SABA) que desde el año 2005 otorga a los usuarios una cuenta individual transaccional de bajo costo y capacidad limitada⁸³ que permite –mediante la telefonía celular- a los usuarios realizar: pagos varios, transferencias (a cualquier sujeto del sistema bancario opere o no con el sistema Wizzit) y cargas de tiempo de aire.

Asimismo otorga a los usuarios una tarjeta de débito que les permite efectuar pagos en cualquier comercio, realizar y recibir transferencia de dinero (incluso por el pago de

⁸² Mas, Ignacio, “A close look to Safaricom Shwari: Mobile yes but how cool is it for customers?” publicado el 10 de diciembre de 2012 en www.nextbillion.net.

⁸³ La cuenta tiene restricciones en cuanto a los saldos máximos y el número de transacciones diarias permitidos. Para operar sin dichas restricciones los clientes deben presentar completar una solicitud especial proveyendo además de determinados datos personales: una copia de su documento de identidad y una prueba de domicilio.



salarios) así como realizar extracciones y depósitos de dinero en cajeros automáticos y en su red de corresponsales no bancarios (entre los que se encuentran oficinas de correo y cadenas de tiendas minoristas).

El sistema carece de sucursales bancarias tradicionales estando las tareas de suscripción y contacto con los usuarios a cargo de personas desempleadas de las mismas comunidades de los potenciales clientes.

Por otra parte, MTN Banking es un desarrollo lanzado en el año 2004 por el Standard Bank y la operadora de telefonía móvil MTN, el cual brinda a los usuarios una cuenta transaccional individual de bajo costo operable desde el celular para realizar diversas transacciones como realizar pagos varios, realizar y recibir transferencias de cualquier tipo (incluso de salarios), compras de tiempo de aire y realizar extracciones y depósitos a través de la red de cajeros automáticos del banco y de los comercios minoristas adheridos al sistema.

Tanto los usuarios de MTN Banking como los de Wizzit no están obligados a mantener saldos mínimos en sus cuentas individuales, los cuales son remunerados con un pequeño interés cuando dichos saldos positivos son superiores a determinada suma.

Al igual que en Kenia, la normativa sudafricana ha reducido al mínimo los requisitos exigidos para la apertura de estas cuentas para operar en estos sistemas: solo se exige a los clientes proveer el nombre y número de documento.

Solo en el eventual caso de que el cliente quiera levantar las restricciones en cuanto a saldos máximos y número de transacciones permitidas: se le exige completar un formulario con ciertos datos personales y proveyendo una copia de su documento de identidad y una prueba de domicilio.

Cabe destacar que en los primeros 4 años del lanzamiento de las iniciativas de inclusión financiera –entre las cuales se encuentra la cuenta Mzansi y los servicios móviles- la tasa de acceso a los servicios financieros en Sudáfrica se duplicó, alcanzando actualmente a casi la mitad de la población adulta activa.



d.3. Tcho-Tcho y T-Cash (Haiti). Haití es un claro ejemplo que los servicios financieros móviles no solo contribuyen a la inclusión financiera sino que también sirven como herramienta para el impulso de la economía y la mejora de las condiciones de vida de las personas.

El 12 de enero de 2010 un terremoto de 7 grados en la escala Richter de magnitud produjo una de las catástrofes humanitarias más grandes de la historia, causando la pérdida de cientos de miles de vidas⁸⁴ y la devastación de la empobrecida economía de este país.

Entre los muchos graves daños sufridos por la infraestructura del país, puede contabilizarse la destrucción de más de un tercio de la infraestructura de servicios bancarios del país (en la cual existían antes del terremoto menos de 2 sucursales bancarias cada 100.000 habitantes).

Unos meses después del terremoto -y en virtud del impulso de varias organizaciones humanitarias⁸⁵-fueron lanzados diversos desarrollos de servicios financieros móviles bajo el modelo de **monedero móvil** que están contribuyendo a la inclusión financiera de una significativa porción de la población local y ayudando al mejoramiento de su situación.

En efecto fueron las organizaciones internacionales de ayuda humanitaria y el gobierno haitiano quienes vieron en el desarrollo de los servicios financieros móviles un vehículo seguro y eficaz para hacer llegar la ayuda económica a la población damnificada por el terremoto.

⁸⁴ Según cifras oficiales el terremoto habría causado aproximadamente 316.000 muertos, 350.000 heridos y dejado a 1.500.000 personas sin hogar.

⁸⁵ En junio de 2010 la organización de ayuda USAID y la Fundación Bill y Melinda Gates lanzaron la iniciativa Haití Mobile Money (HMMI) que –apoyándose en el sector privado y en la omnipresencia de los teléfonos celulares (85% de los hogares posee al menos un equipo)- busca llevar los servicios financieros a la población local (a los cuales el 90% de los haitianos no tenía acceso antes del terremoto).



Así pueden mencionarse -por una parte-a “Tcho-Tcho” (una alianza entre el banco Scotiabank, la operadora de telefonía móvil Digicel y la empresa de tecnología Yellow Pepper) y a “T-Cash” (una alianza entre el banco Unibank, la operadora de telefonía Voila Comcel y la empresa de tecnología More Magic)⁸⁶.

En el escaso tiempo transcurrido desde su respectivo lanzamiento, estos desarrollos han alcanzado en conjunto 800.000 usuarios aproximadamente, habiendo procesado alrededor de 6 millones de transacciones durante el año 2011 y superando en varias veces el número de puntos de atención a aquellos del sistema bancario.

Actualmente los usuarios de estos desarrollos pueden –a través de sus celulares- acceder a depositar y retirar dinero a través de sus agentes, realizar pagos varios, compras de tiempo de aire, realizar y recibir transferencias de dinero (salarios, ayudas económicas y remesas internacionales). En los próximos meses se encuentra proyectado comenzar a ofrecer a través de estos desarrollos: servicios de ahorro, microcréditos y microseguros.

d.4. Experiencias en la Argentina: La oferta de servicios financieros a través de teléfonos móviles bajo modelos transformacionales (ya sea sobre una cuenta bancaria o sobre algún otro tipo de almacén de valor) es todavía limitada en nuestra región.

Actualmente la mayoría de las entidades bancarias minoristas de nuestra región están ejecutando **modelos aditivos** mediante los cuales el canal móvil se suma a los canales de distribución ya ofrecidos a sus clientes, es decir no apuntan a ofrecer servicios a los segmentos no bancarizados.

En efecto, casi todos los bancos comerciales minoristas argentinos⁸⁷ ya ofrecen a sus actuales clientes la posibilidad de realizar alguna de las siguientes operaciones por

⁸⁶ Cabe destacar que el organismo de supervisión bancaria haitiano no autoriza a las operadoras de telefonía móvil prestar servicios financieros móviles sin la intervención de una entidad bancaria autorizada.

⁸⁷ Lo mismo sucede con las redes de pago bancario como Banelco y Link quienes han desarrollado aplicaciones para realizar transacciones desde los dispositivos móviles.



intermedio del teléfono celular (ya sea mediante mensajes de texto, aplicaciones descargables o portales WAP, según el caso): i) consulta de saldos, movimientos de cuentas y resúmenes de tarjetas de crédito, ii) pagos de impuestos, servicios y tarjetas de crédito, iii) transferencias de dinero a otras cuentas del sistema bancario nacional, d) recargas de celulares y iv) recepción de diversas alertas vía mensajes SMS y/o empleando sistemas de geo-localización (ejemplo: avisos de vencimientos, ofertas de servicios, promociones en comercios cercanos, etcétera).

En tal sentido, se estima que actualmente 1 de cada 10 clientes se encuentran adheridos a alguno de los servicios de banca móvil ofrecidos por los bancos argentinos⁸⁸.

Sin embargo, es importante destacar que -en la mayoría de los casos- los servicios ofrecidos bajo el canal móvil por los bancos argentinos requieren para ser utilizados disponer de un teléfono celular inteligente con acceso a internet, lo cual -en principio- se transforma en una barrera de acceso para los segmentos que no pueden costear la adquisición de teléfonos con dicha tecnología.

Hasta el presente han sido escasos los casos de bancos que en nuestra región han incursionado en el desarrollo de soluciones financieras móviles de tipo transformacional -ya sea por sí mismos o asociados con operadoras de telefonía móvil- tendientes a alcanzar a los segmentos tradicionalmente desatendidos⁸⁹.

Las experiencias de tipo **transformacional** en nuestra región han sido llevadas a cabo por las operadoras de telefonía móvil (en muchos casos asociadas con alguna administradora de tarjeta de crédito) mediante la modalidad de monedero móvil, tal como son los casos de OiPaggo en Brasil y Tigo en Paraguay, entre otras.

⁸⁸ Según "Dinero Electrónico y Móvil", nota publicada en el diario El Cronista, Sección IT Business del 4 de septiembre de 2012.

⁸⁹ Entre dichos casos pueden mencionarse al banco Unibank de Haití quien mediante un joint-venture con la operadora de telefonía móvil Voila Comcel maneja el sistema T-Cash y al banco Scotiabank quien asociado a las operadoras Yellow Pepper y Digicel manejan el sistema Tcho-Tcho, en ambos casos bajo la modalidad de monedero móvil.



En **Argentina** las experiencias de tipo transformacional son aún muy incipientes. Así pueden mencionarse a:

a) Naranja Mo, un servicio lanzado en diciembre de 2009 por Tarjeta Naranja que permite a los clientes de esta tarjeta y al público en general realizar compras en comercios a través de cualquier clase de teléfono celular que permita enviar y recibir mensajes SMS, y que cuenta actualmente con aproximadamente 40.000 usuarios en todo el país⁹⁰.

b) Wanda, un joint venture conformado por Telefónica y MasterCard con el fin de ofrecer a los clientes de la operadora de telefonía móvil Movistar (un gran número de los cuales no se encuentra bancarizado) un servicio de monedero móvil mediante el cual pueden –mediante mensajes SMS- enviar y recibir dinero desde y hacia entre usuarios del sistema, abonar facturas, efectuar pagos en comercios adheridos y depositar y retirar efectivo en los agentes autorizados⁹¹.

A tal efecto, los usuarios se encuentran autorizados a realizar dichas operaciones ante cualquier agente de la red de agentes autorizados de telefonía Movistar, la cadena de terminales electrónicas de pagos QIWI (que cuenta con una presencia creciente en kioscos y almacenes), la red nacional de Pago Fácil y otros comercios adheridos, todos los cuales totalizan unos 7.000 puntos de contacto aproximadamente.

Asimismo la empresa ha constituido un fideicomiso de garantía administrado por una entidad bancaria a los fines de asegurar la disponibilidad total del efectivo depositado por los clientes en el sistema⁹².

c) Monedero, el servicio adquirido durante el año 2012 por Visa Argentina a fin de convertir a esta tarjeta de pago de la red de transportes en un servicio que ofrece a sus adherentes (mayormente sujetos no bancarizados) la posibilidad de

⁹⁰ www.naranjamo.com.

⁹¹ www.wandamovil.com

⁹² Según “Dinero Electrónico y Móvil”, nota publicada en el diario El Cronista, Sección IT Business del 4 de septiembre de 2012.



realizar pequeños pagos en comercios adheridos así como el envío y recepción de transferencias entre usuarios del sistema⁹³.

- d) Recientemente, Bapro Medios de Pago S.A., empresa vinculada al Banco de la Provincia de Buenos Aires (uno de los bancos públicos más grandes del país) ha lanzado un servicio de billetera móvil denominado “Tu Billetera Digital” que permite a sus usuarios realizar transferencias a otros usuarios del sistema y tarjetas asociadas, efectuar pagos de servicios y hacer depósitos y retiros de efectivo en la red de centros de servicios de Provincia Pagos distribuidos en todo el territorio de la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires⁹⁴.

La registración en el sistema es posible para usuarios de cualquiera de las compañías de telefonía celular que operan en el país⁹⁵, a quienes –para dar curso a la registración- se les exige una serie de datos personales en cumplimiento de la política “Conozca a su cliente”⁹⁶, permitiéndose a cada usuario operar hasta un flujo máximo mensual⁹⁷.

⁹³ www.monedero.com.ar

⁹⁴ www.tubilleteradigital.com. En los términos y condiciones de uso del servicio se aclara que la prestadora Provincia Medios de Pago S.A. no es una entidad financiera y que los servicios prestados no constituyen servicios financieros ni bancarios sino servicios de gestión de operaciones por cuenta y orden de los usuarios adheridos.

⁹⁵ Atento el propósito de inclusión financiera con el cual se ha lanzado esta iniciativa, para registrarse en el sistema no es necesario encontrarse bancarizado ni ser cliente del Banco de la Provincia de Buenos Aires.

⁹⁶ Además de los datos personales (nombre y apellido, números de DNI y CUIT/CUIL, domicilio y correo electrónico), los usuarios deben proveer concernientes a sus ingresos y al de su grupo familiar (situación laboral, datos del empleador, ingreso mensual promedio y del grupo familiar).

⁹⁷ Actualmente se permite a los usuarios realizar operaciones hasta un máximo de \$ 1000 mensuales.



e.- Condicionantes para el desarrollo de los servicios financieros móviles de tipo transformacional.

Generalmente se enumeran una serie de condiciones que deben presentarse en una sociedad dada para que se desarrollen los servicios financieros móviles de tipo transformacional.

Por una parte, existen ciertas precondiciones que necesariamente deben presentarse para el desarrollo de esta clase de servicios en cualquier sociedad:

- la existencia de redes celulares desplegadas con amplia y eficaz cobertura en zonas urbanas y rurales,
- la disponibilidad de tecnologías aplicadas a la prestación de estos servicios⁹⁸ y que permita que los usuarios operen con ellos en forma segura⁹⁹ y transparente,
- la ausencia de regulaciones que prohíban la prestación de esta clase de servicios, aun cuando se exija que los mismos sean prestados exclusivamente por bancos.

Por otra parte, hay una serie de elementos que suelen facilitar el despegue en cualquier país de los servicios financieros móviles de tipo transformacional, entre los cuales que se encuentran:

- altos niveles de penetración y uso de la telefonía móvil entre la población, especialmente entre el segmento de bajos ingresos.
- importantes segmentos de la población excluidos total o parcialmente del sistema bancario formal,
- una alta proporción de uso de dinero en efectivo por parte de la población,

⁹⁸ Por ejemplo la disponibilidad de la tecnología NFC (*near field communications*) una tecnología inalámbrica de radiofrecuencia de corto alcance que permite la interconexión y traspaso de datos entre dispositivos electrónicos, como ser entre teléfonos móviles y máquinas lectoras.

⁹⁹ Tanto en lo que respecta a la seguridad de las transacciones como a la privacidad y cuidado de los datos personales volcados por los usuarios.



- niveles aceptables de alfabetización básica y financiera entre la población. La mayor alfabetización repercute en el mejor desarrollo de los servicios financieros móviles, dado que estos requieren que el usuario: sepa leer y escribir, manejar un teléfono celular y sepa administrar los productos y servicios financieros a su alcance, con capacidad para elegir entre proveedores¹⁰⁰,
- una infraestructura reducida de servicios bancarios. En tal sentido, como ya se ha dicho en este trabajo, las experiencias más exitosas en materia de servicios financieros móviles se han dado hasta el presente en países de África Oriental (por ejemplo Kenia, Uganda, Tanzania, etc.) y del Sudeste Asiático (por ejemplo Filipinas, Indonesia y Malasia) en las cuales la infraestructura existente de servicios bancarios se encuentra poco desarrollada. Por ende, en estos países los operadores de telefonía móvil tomaron la iniciativa de complementar sistemas bancarios poco desarrollados, a fin de cubrir la demanda insatisfecha de servicios financieros básicos que sufre gran parte de la población local.
- una importante demanda de transferencias de dinero internas y externas, por ejemplo entre personas que han emigrado de zonas rurales a las ciudades y remiten fondos a su familia así como de aquellos que han emigrado al extranjero (remesas internacionales).
- interés de los gobiernos, las entidades financieras, los operadores de telefonía móvil y de otros actores de la sociedad civil en impulsar el desarrollo de estos servicios como vehículo de inclusión financiera.
- un entorno regulatorio que favorezca el desarrollo de los servicios financieros móviles y especialmente que contemple:
 - a) normas que permitan la prestación de servicios financieros a través de corresponsales o agentes no bancarios,
 - b) normas de prevención del lavado del dinero compatibles con la mayor inclusión financiera que se busca conseguir mediante esta clase de prestación de servicios,

¹⁰⁰ La educación financiera es un componente muy importante a tener en cuenta para conseguir que una estrategia de atención a sectores no bancarizados sea exitosa.



- c) normas que prevean claramente los términos de la emisión y manejo del dinero electrónico.

Relacionada con este último aspecto, la existencia de un entorno regulatorio adecuado resulta fundamental para el desarrollo de este tipo de emprendimientos en cualquier sociedad.

Las nuevas realidades que conlleva la aplicación de las innovaciones tecnológicas a la práctica bancaria así como las demandas de una mayor inclusión financiera hacen que los marcos regulatorios vigentes en la mayoría de los países necesiten readaptarse para hacer frente a tales nuevos retos.

En tal sentido, los reguladores a nivel mundial se enfrentan actualmente al desafío común de formular marcos regulatorios que den cabida a la innovación y a la inclusión financiera y al mismo tiempo brinden garantías a los usuarios frente a los riesgos que -modelos más descentralizados y cambiantes en lo tecnológico- pudieren conllevar para la estabilidad del sistema y los derechos de los usuarios.

Los mayores riesgos percibidos los reguladores hacia los servicios financieros móviles provienen –entre otros- del potencial riesgo de liquidez y pérdida de los fondos de los clientes y de los agentes debido a una descapitalización de la operadora del sistema (a causa de fraude, robo, negligencia, mala administración, etc.), el potencial uso de los desarrollos para fines defraudatorios y/o criminales (particularmente para maniobras de lavado de activos), la emisión de dinero electrónico por parte de entidades no bancarias y la explotación de los sistemas en forma contraria a las leyes, especialmente aquellas que protegen la privacidad de los datos y los derechos del consumidor.

Las regulaciones emitidas hasta la fecha han intentado enfrentar estos riesgos, entre otras, a través de las siguientes medidas:

- regulando los servicios financieros móviles exclusivamente como medios de pago, negándoles a los fondos entregados por los clientes a los operadores los beneficios de los que gozan los depósitos efectuados por los clientes en las



entidades bancarias, principalmente el seguro de depósito y pago de intereses¹⁰¹;

- a través de regímenes con exigentes recaudos para el otorgamiento de licencias para la prestación de servicios, auditorías y control permanente por parte de la autoridad de supervisión bancaria nacional;
- permitiendo a los operadores de telefonía móvil ofrecer al público servicios financieros a través de monederos móviles aunque imponiéndoles el cumplimiento de diversos recaudos de índole prudencial;
- mediante exigencias de requerimientos de aislamiento de fondos de los operadores tendientes a la salvaguarda de los fondos de los usuarios frente a los riesgos de iliquidez de los sistemas. En los países que permiten la emisión de dinero electrónico por parte de entidades no bancarias, los reguladores suelen imponer a los operadores diversas exigencias, como ser –entre otras:
 - i) mantener activos líquidos equivalentes al total de los fondos recibidos de sus clientes (es decir, el valor total del dinero electrónico emitido y pendiente de reembolso). En la mayoría de los casos se exige que dichos activos sean mantenidos en una cuenta global en una o varias entidades bancarias¹⁰², en otros casos en cuentas fiduciarias administradas por un tercero¹⁰³ y en algunos casos se ha admitido la mantención en bonos del Estado en cuestión,
 - ii) restricciones de uso para dichos fondos depositados, en cuanto no se permite que los mismos sean empleados para otro destino que no sea retirar efectivo

¹⁰¹ La mayoría de las regulaciones no permite que los operadores (especialmente en aquellos casos en que los cuales no hay una entidad bancaria participando de la explotación) ofrezcan servicios de ahorro a sus clientes así como el pago de intereses por dichos fondos recibidos. En tal sentido, la entrega de efectivo en el sistema por parte de los usuarios no es considerado un depósito sino el equivalente de entregar fondos a una remesadora para su transferencia a otra persona.

¹⁰² Algunas regulaciones (ejemplo la regulación de Afganistán) no permite que se mantenga en una sola entidad bancaria más del 25% de los fondos en efectivo que respaldan el dinero electrónico en circulación.

¹⁰³ En Kenia, los clientes de M-PESA están aislados de las reclamaciones de los acreedores del operador gracias al uso de una cuenta fiduciaria que es administrada por un tercero que actúa en calidad de depositario y mantenida en beneficio de los clientes de M-PESA.



para el cambio de dinero electrónico o ejecutar transferencias de fondos a terceros a petición de los clientes¹⁰⁴;

- a través de la adecuación de los recaudos de la normativa contra el lavado de activos atendiendo a las características especiales de los servicios financieros móviles y a los fines de inclusión financiera del segmento al que apunta. En tal sentido, los países que han estos servicios por lo general han disminuido las exigencias de conocimiento sobre los clientes (KYC) en cuanto a la documentación e información requerida a estos últimos para registrarse y operar en los sistemas¹⁰⁵;
- a través de medidas que aseguren que el público usuario no sea defraudado y/o desinformado al momento de usar estos sistemas. Por ende, es necesario que los reguladores implementen medidas tendientes a proteger los derechos de los usuarios y a tal fin procuren la transparencia de precios y contratos, la privacidad de los datos, la autenticación de las operaciones, la implementación de mecanismos claros para la atención de reclamos y resolución de controversias, etc.

En relación a la necesidad de la existencia de un entorno regulatorio definido para el desarrollo de estos sistemas, cabe aclarar que los reguladores de varios países (como ser Kenia y Filipinas) han tomado en los comienzos una actitud pasiva y expectante, dejando que los sistemas se desarrollen, aprendan y experimenten sin imponerles barreras regulatorias innecesarias. Recién –una vez que el mercado se encuentra más desarrollado- lo han ido paulatinamente regulando.

¹⁰⁴ La mayor parte de las regulaciones existentes impide el uso de esos fondos para financiar costos de explotación. La regulación de Filipinas incluso impide a las operadoras dedicarse a la concesión de créditos para garantizar eficazmente que los fondos de los clientes no se vean comprometidos a través de la intermediación de una entidad no sometida a una regulación plenamente prudencial.

¹⁰⁵ En general suele permitirse a los clientes la registración en el sistema y la realización de un número limitado de operaciones mensuales hasta un monto determinado por la reglamentación proveyendo solamente cierta información personal básica. Tales limitaciones en cuanto a las operaciones permitidas son paulatinamente levantadas una vez que los clientes satisfacen recaudos de información y documentación más exigentes impuestos por las regulaciones.



Por último, cabe enumerar algunos elementos suplementarios cuya presencia favorece también al desarrollo de esta clase de emprendimientos en cualquier sociedad:

- una baja impositiva para las transacciones financieras,
- factores culturales proclives al uso de los medios electrónicos de pago¹⁰⁶,
- confianza entre el público usuario en que existe un alto nivel de seguridad en las transacciones que se realizan por este medio,
- un nivel al menos moderado de confianza entre la población hacia el sistema financiero local,
- la interoperabilidad entre los sistemas de los distintos prestadores y con el sistema bancario,
- la existencia de una oferta de productos y servicios financieros especialmente diseñados para satisfacer las necesidades de la población de bajos ingresos y que resulte accesible para este segmento¹⁰⁷.

Las personas entrevistadas para la realización de este trabajo¹⁰⁸ sostienen que –para el desarrollo de los servicios financieros móviles inclusivos- resultan necesaria la presencia de algunos de los siguientes elementos: un marco regulatorio claro, una existencia de una red de telefonía celular con amplia cobertura, la disponibilidad de una plataforma que permita a los usuarios operar en forma segura y el desarrollo de redes de corresponsales no bancarios, entre otros.

¹⁰⁶ A diferencia de lo que acontece en otras regiones del mundo, América Latina tiene un gran apego al uso del efectivo como medio de pago.

¹⁰⁷ Por accesibles se entiende aquellos productos y servicios con bajo costo y bajos requerimientos de apertura y mantenimiento.

¹⁰⁸ Las transcripciones de las entrevistas se hallan en el Anexo de este trabajo.



VIII. ¿Se encuentran dadas las condiciones en Argentina para el despegue de los servicios financieros móviles de tipo transformacional?

A lo largo de este trabajo se ha descripto respecto de la potencialidad que posee la telefonía móvil como instrumento para procurar una mayor inclusión financiera entre la población del segmento de la base de la pirámide y enumerado las condiciones que favorecerían el desarrollo de los servicios financieros móviles en una sociedad dada.

En este estado de cosas, cabe preguntarse si se encuentran dadas las condiciones para el desarrollo de tales sistemas en nuestro país.

A simple vista podría señalarse que en nuestro país existen condiciones favorables para el despegue de los servicios financieros móviles en virtud de la presencia de:

- un elevado porcentaje de la población que carece de acceso o tiene un acceso inadecuado a los servicios financieros formales,
- una demanda insatisfecha de productos y servicios financieros especialmente proveniente del segmento de la base de la pirámide,
- segmentos de la población en un proceso de movilidad ascendente¹⁰⁹,
- un nivel alto de penetración de la telefonía móvil entre la población y principalmente entre el segmento no bancarizado,
- pago de salarios privados y pagos del gobierno a particulares (jubilaciones, pensiones y ayudas varias) que se transfieren a sus beneficiarios en forma bancaria,
- una alta dependencia en el uso del efectivo físico entre la población,
- redes de telefonía móvil con cobertura en las principales localidades del país,
- un mercado de telefonía móvil competitivo donde intervienen varias operadoras sin que ninguna de ellas tenga una posición dominante.

¹⁰⁹ Conforme el Banco Mundial nuestro país ha duplicado en la última década su población perteneciente a la clase media, tal como ha sucedido en –mayor o menor medida- en la mayoría de los países de la región.



Sin embargo, realizando un análisis más profundo de la situación particular de nuestro país podrá concluirse que existen varios elementos que funcionan como limitantes al despegue de tales servicios.

En primer término, existe un limitante de índole tecnológico para el despegue de tales servicios.

Si bien nuestro país cuenta con redes de telefonía celular con cobertura en las principales localidades del país, el funcionamiento de las mismas es en la actualidad notoriamente deficiente, lo cual obedece a una infraestructura tecnológica cuyo crecimiento no ha acompañado el acelerado decrecimiento de líneas, tanto de teléfonos móviles como de tabletas, netbooks y antenas 3G¹¹⁰.

Los teléfonos conectados a internet le ponen una mayor carga a las redes de las operadoras, las cuales ya están saturadas, entre otras cosas porque están usando la red en forma permanente, descargando mensajes, aplicaciones y archivos o haciendo streaming de música, etcétera.

En la última década el espectro radioeléctrico disponible ha quedado estático a raíz de la falta de inversión suficiente, mientras que el número de usuarios ha crecido diez veces, al tiempo que se sumaron servicios (como los SMS y conexión de datos) que también usan ese mismo espectro.

Cada operadora tiene un rango de frecuencias asignadas, que usa en el entramado de celdas y antenas con las que da servicio a los diferentes celulares dentro de su área de cobertura. Las alternan en cada sector para reutilizarlas: más espectro equivale a un

¹¹⁰ Argentina tiene la tasa de uso de teléfonos con conectividad a internet más alta de la región. Se calcula que el 60% de los usuarios de telefonía móvil que cambio su equipo durante el año 2012 lo hizo por un teléfono con conexión a internet, sea un smartphone o un teléfono más modesto, pero con Wi-Fi o 3G y acceso a mail, chat y redes sociales.



rango de frecuencias mayor, a más capacidad en la red y a la posibilidad de dar un servicio de mejor calidad¹¹¹.

Tal nivel de saturación de la capacidad instalada produce que el servicio recibido por los usuarios -principalmente en las localidades del país con mayor densidad poblacional- sea de baja calidad, llevando a que actualmente -por ejemplo- los mensajes de texto no lleguen a destino o lo hagan con demora, las comunicaciones se corten con frecuencia, no se obtenga señal en ciertas zonas, la transmisión de datos sea muy lenta o intermitente, etcétera, todo lo cual deviene en constantes quejas de los usuarios¹¹².

Las operadoras barajan diversas alternativas para solucionar el grave problema de la falta de espectro, entre las que se encuentran: i) aumentar el número de antenas, lo cual conlleva una importante complejidad económica y técnica, ii) el traspaso a la tecnología LTE o 4G ya desplegada en EEUU, Brasil y varios países de Europa y Asia, lo cual permitiría mejorar el servicio con las antenas existentes pero requiere nuevas frecuencias o liberar las que usan los celulares básicos. La migración de los usuarios intensivos de telefonía móvil a estas redes, además, descomprimiría las de 3G, como si se ensanchara una avenida y se agregara un carril rápido, pero para ello el Estado aún debe licitar las frecuencias¹¹³ y iii) derivar parte del tráfico de internet a puntos fijos de wi-fi en las zonas más críticas¹¹⁴.

¹¹¹ Sametband, Ricardo, “*Harán hoy un apagón telefónico por los problemas en los celulares*”, diario La Nación, 14 de noviembre de 2012.

¹¹² Los reclamos contra las operadoras de telefonía celular lideran las denuncias efectuadas ante las oficinas de Defensa del Consumidor de todo el país. Los principales reclamos de los consumidores se relacionan con fallas técnicas, problemas con la señal, sobrefacturación, inclusión de aplicaciones que el usuario nunca pide, deficiente atención al cliente, entre otras.

¹¹³ En el mes de diciembre de 2012 el Estado Nacional emitió el Decreto 2426/2012 por el cual se instruye a la Secretaría de Comunicaciones a instrumentar las medidas necesarias para llamar a licitación de frecuencias LTE.

¹¹⁴ Grosz, Martin, “*Comunicarse con el celular, una tarea cada vez más difícil*”, diario Clarín, 17 de enero de 2013.



En virtud de estas circunstancias, las cuales no parecerían tener solución en el corto plazo debido a la falta de inversión suficiente, se entiende que la actual infraestructura tecnológica de nuestro país no reúne las condiciones óptimas para el despegue adecuado de los servicios financieros móviles en forma idónea, es decir de manera de asegurar que los usuarios puedan realizar sus transacciones en forma rápida y segura.

En segundo término existen ciertos limitantes relacionados con los costos.

Por una parte, las tarifas que pagan los usuarios argentinos de telefonía celular se encuentran entre los más caros del mundo si se toman los precios con paridad de poder adquisitivo en una canasta de servicios¹¹⁵.

En tal sentido, cabe destacar que el fraccionamiento de las llamadas se realiza por minuto (en lugar de hacerlo por segundos o decenas de segundos), lo cual encarece obviamente el costo de las llamadas. De esta forma, si una llamada tiene una duración de 1 minuto y 15 segundos, el usuario deberá pagar el precio de 2 minutos, con lo cual la operadora factura al usuario un servicio que nunca le ha prestado.

Asimismo el precio que abonan por minuto de comunicación los usuarios prepagos es hasta 6 veces más caros que los de un abono¹¹⁶, lo cual resulta claramente discriminatorio y perjudicial para dicha clase de clientes, quienes en su mayoría pertenecen al segmento de la base de la pirámide. Cabe adicionar lo exiguo que resultan los plazos de vencimiento de las recargas, los cuales presionan a los usuarios a consumir más a fin de no perder el saldo adquirido.

Por otra parte, cabe agregar aquí el elevado costo que tienen los servicios bancarios en nuestro país. Más allá de los costos que implican para los clientes las comisiones y tasas que las entidades cobran por los servicios prestados, existen varios tributos

¹¹⁵ Según la ONG Consumidores Libres la telefonía celular de nuestro país se encuentra entre las más caras del mundo (según nota efectuada al titular de dicha ONG Héctor Polino publicada en www.fortunaweb.com.ar del 1 de noviembre de 2012).

¹¹⁶ Grosz, Martin, "Comunicarse con el celular, una tarea cada vez más difícil", diario Clarín, 17 de enero de 2013.



tantos nacionales como locales que gravan las transacciones financieras, como ser, el “impuesto a los débitos y créditos en cuentas bancarias y otras operatorias” (conocido como impuesto al cheque)¹¹⁷, el impuesto sobre los ingresos brutos, el impuesto al valor agregado así como el impuesto a los sellos que grava los depósitos a plazo en varias provincias de nuestro país.

Debe destacarse que algunos de estos gravámenes¹¹⁸ suelen cargar con una alícuota mayor a las transacciones realizadas por sujetos que no se encuentran inscriptos ante el Fisco, gran parte de los cuales pertenecen al segmento de la base de la pirámide, es decir el potencial principal beneficiario de los servicios financieros móviles de tipo transformacional.

Atento tales circunstancias, es evidente que a cualquier operador y/o entidad financiera que pretenda comenzar a ofrecer servicios transformacionales en nuestro país le resultara difícil encontrar la fórmula para lograr ofrecer dichos servicios a precios que resulten accesibles para el segmento de la base de la pirámide al cual deberían estar destinados.

En tercer término, debe destacarse que la inexistencia de un flujo elevado de envíos o transferencias (ya sean nacionales como internacionales) entre particulares se presenta como una limitante para el despegue de esta clase de servicios de tipo transformacional.

A diferencia de lo que acontece en países como Kenia o Filipinas cuyas poblaciones son mayoritariamente rurales, la población en nuestro país es predominantemente urbana. En razón de tal distribución de la población argentina, no existe en nuestro país un volumen importante de transferencias entre personas que vivan y trabajen en la ciudad y transfieren dinero a sus parientes en zonas rurales o viceversa.

¹¹⁷ Están exentos del pago de este impuesto las acreditaciones de haberes, jubilaciones y pensiones que se realizadas en las cuentas bancarias ni las extracciones que se realicen a su respecto.

¹¹⁸ Por ejemplo el Impuesto al Valor Agregado (IVA).



Cabe señalar que -fue la enorme demanda insatisfecha entre la población rural respecto de vehículos para enviar y recibir dinero en forma cómoda, rápida y segura- la que motorizó el fenomenal desarrollo que tuvieron los servicios financieros móviles en tales naciones.

Tampoco existe en Argentina –a diferencia de lo que acontece en otros países latinoamericanos¹¹⁹- un flujo elevado de transferencias o remesas internacionales entre miembros de una familia de un país a otro – ya sea como receptor o emisor¹²⁰.

Toda vez que a nivel mundial las transferencias domésticas e internacionales continúan siendo de los principales productos de los oferentes de servicios financieros móviles que mayor éxito han tenido a nivel internacional y el primero que suelen lanzar al mercado, cabe preguntarse si la inexistencia de una importante demanda insatisfecha respecto de este tipo de transacciones pueda desalentar a los potenciales oferentes a incursionar en este mercado.

Sería interesante analizar cuál sería el impacto que tendría la canalización a través de desarrollos de tipo transformacional de los pagos que los estados nacional y provinciales efectúan respecto de salarios, jubilaciones, pensiones y por planes de ayuda social a fin de generar un volumen de transacciones suficiente que permita a los potenciales operadores la generación de economías de escala y fomente el despegue de esta clase servicios en nuestro mercado.

En cuarto termino, cabe agregar que la falta de normativa respecto de esta clase de servicios podría desalentar a potenciales operadores a incursionar en este mercado.

En efecto, no se ha dictado en nuestro país hasta el presente normas que regulen ciertos elementos que hacen a la esencia de esta clase de servicios financieros, como

¹¹⁹ En algunos países latinoamericanos (por ejemplo México, El Salvador, Ecuador, Bolivia, etc.) el flujo de transferencias que remiten inmigrantes a sus familiares en el país constituyen una de las principales fuentes de divisas de dichas naciones.

¹²⁰ Banco Mundial, “*Datos sobre migración y remesas 2011*” disponible en www.worldbank.org/migration



ser la regulación del dinero electrónico y la prestación de servicios financieros por agentes no bancarios, entre otros. En atención al estado apenas incipiente de estos servicios en nuestro mercado, nuestros reguladores han tomado la postura de dejar crecer este mercado mediante una nula o una mínima intervención de su parte y recién comenzar a regularlo cuando haya alcanzado cierto grado de maduración.

A pesar de ello, se entiende que esta postura de los reguladores podría resultar contraproducente a la hora de incentivar la entrada de operadores no bancarios a prestar servicios financieros móviles. La inexistencia de regulaciones (aunque sean mínimas) que sirvan de guía acerca de cuál será la postura final de las autoridades en relación a la prestación de servicios financieros por parte de entidades no bancarias, podría crear un innecesario marco de incertidumbre e inseguridad jurídica para estas últimas que las prevenga de realizar las importantes inversiones que exige la prestación de esta clase de servicios.

Ello máxime cuando es muy posible que existan presiones sobre los reguladores por parte de las entidades bancarias a fin de evitar que se autorice a sujetos no bancarios (principalmente operadores de telefonía móvil) a prestar servicios financieros en competencia con aquellas.

En quinto termino, y relacionado con el punto precedente, se considera que la falta de regulación autorizando la prestación de servicios financieros por parte de agentes no bancarios es una clara limitante para el crecimiento de estos emprendimientos.

Tal como se explicó más arriba y lo demuestra la experiencia internacional, las redes de agentes constituyen elementos esenciales de todo desarrollo de servicios financieros móviles-sin los cuales dichos desarrollos difícilmente podrían funcionar y expandirse- constituyendo dichos agentes o corresponsales generalmente los únicos puntos de contacto con el cliente y especialmente quienes realizan las tareas de intercambio entre el dinero físico y el valor (dinero) electrónico.



Cabe destacar que nuestro país cuenta con numerosas redes de comercios minoristas acostumbrados a manejar cantidades de transacciones de pequeño monto, los cuales podrían ser empleados como potenciales agentes del sistema, por ejemplo los kioscos multirubros, locutorios, agencias de lotería, oficinas de correo, estaciones de servicio, supermercados, farmacias, entre otros comercios.

Por último, existe un elevado nivel de desconfianza de parte de grandes segmentos de nuestra población hacia los principales potenciales actores de esta industria: las entidades bancarias y las operadoras de telefonía móvil.

En tal sentido, por una parte- existe un alto nivel de desconfianza hacia las entidades financieras, especialmente luego de las crisis vividas en las últimas décadas, siendo los argentinos todavía reacios a operar con ellas y confiarles sus ahorros.

Por otra parte, a causa de los problemas que padecen los usuarios de telefonía celular en nuestro país –muchos de los cuales han sido explicados más arriba- las operadoras de telefonía celular no gozan actualmente de la mejor reputación entre los usuarios, liderando hace ya muchos años el ranking de reclamos en las oficinas de defensa del consumidor de todo el país. Todo lo cual lleva a preguntarse si los usuarios renovarían su confianza en estas empresas al momento de realizar transacciones financieras.

En conclusión, en atención a las razones previamente expuestas, se considera que en la actualidad no están dadas las condiciones idóneas para el despegue en el mediano plazo de servicios financieros móviles de tipo transformacional, es decir que fomenten la inclusión financiera de la población sin acceso o con acceso limitado a los servicios financieros en nuestro país.

Esta conclusión es compartida por todos los entrevistados para la realización de este trabajo. Entre las limitantes más señaladas se mencionan: el alto costo de las comunicaciones, una plataforma tecnológica saturada, la falta de coordinación entre los potenciales participantes en la industria, entre otras.



Ante este estado de situación, resulta interesante enumerar algunas posibles medidas que podrían contribuir al desarrollo de esta clase de servicios en nuestro país.

En tal sentido, se entiende que corresponde al Estado Nacional ejercer un rol protagónico en el diseño e implementación de medidas que tiendan a la creación de un marco jurídico confiable y un clima de negocios que fomente esta clase de emprendimientos, entre las cuales se encuentran:

- la fijación de ciertos lineamientos regulatorios –aunque sean mínimos- que otorguen seguridad jurídica tanto a los potenciales operadores para realizar las inversiones necesarias que se requieren para prestar servicios de calidad como a los usuarios para confiar su dinero en los sistemas y operar en estos. Entre dichos lineamientos regulatorios básicos pueden mencionarse: la decisión de quienes serán los sujetos autorizados a prestar servicios financieros móviles y que clase de transacciones estará facultados a realizar cada uno de dichos sujetos, los estándares a exigirse en relación a la seguridad técnica y privacidad de datos personales, las garantías a constituirse en resguardo de los fondos de los usuarios, entre otros.
- el establecimiento de facilidades impositivas y tarifarias que incentiven a los potenciales operadores a realizar las cuantiosas inversiones en materia de infraestructura que requiere la ampliación y mejora de la red de telefonía celular que el país necesita con urgencia,
- el subsidio por parte del Estado Nacional de determinados costos que permitan abaratar las comunicaciones y las transacciones a realizarse mediante estos sistemas¹²¹ a fin de tornar menos onerosos estos servicios y fomentar su utilización por parte de los usuarios de la base de la pirámide,
- la admisión de la prestación de servicios financieros a través de agentes y/o corresponsales no bancarios, en virtud del papel fundamental que juegan estos sujetos en el funcionamiento de los sistemas financieros móviles de tipo

¹²¹ Por ejemplo a través de la reducción de la carga impositiva respecto de las comunicaciones móviles y sobre las transacciones realizadas a través de estos sistemas.



transformacional como punto de contacto con los clientes y de transformación del dinero físico en dinero móvil,

- la atenuación de algunas de las exigencias emanadas de la normativa contra el lavado de activos (específicamente del principio “*conozca a su cliente*”) para determinadas transacciones a realizarse mediante estos sistemas,
- permitir la derivación del pago de salarios y otros tipos de pagos estatales (como ser jubilaciones, pensiones y subsidios varios) a través de estos desarrollos a fin de generar la escala necesaria para hacer sostenible esta clase de desarrollos,
- el lanzamiento de programas de servicios financieros de tipo transformacional a través de los bancos públicos nacionales y provinciales que cuentan con gran presencia territorial y una amplia base de clientes pertenecientes al segmento de la base de la pirámide¹²²,
- el lanzamiento de programas de educación financiera básica,
- el fomento del dialogo y la cooperación entre los distintos sujetos que intervienen en esta clase de servicios (por ejemplo: reguladores, entidades financieras, operadores de telefonía celular, compañías de tarjetas de créditos, asociaciones de comerciantes y consumidores, etc.) a fin de promover las reformas necesarias para el crecimiento de este mercado¹²³.

¹²² A modo de ejemplo, cabe destacar el servicio de monedero o billetera electrónica desarrollado por el grupo de empresas del Banco de la Provincia de Buenos Aires (www.tubilleteradigital.com), el cual- si bien en la actualidad solamente consiste en un servicio de pagos móviles- es de esperar que en el mediano plazo se extienda a otros servicios financieros.

¹²³ En tal sentido, cabe mencionar la experiencia denominada “Banca de las Oportunidades” de Colombia (www.bancadelasoportunidades.gov.co) – la cual constituye una unión entre los reguladores, las entidades financieras y diversos actores de la sociedad civil- cuyo fin es promover medidas para incrementar la inclusión financiera entre la población de dicho país.



IX.- Conclusión.

A lo largo de este trabajo se han enumerado los diversos beneficios que un mejor acceso a los servicios financieros puede deparar al segmento de la base de la pirámide.

En tal sentido, se ha demostrado que la telefonía móvil –la tecnología con mayor tasa de adopción en la historia de la humanidad- posee el potencial de transformarse en una poderosa herramienta para reducir algunas de las diversas barreras que limitan el acceso a los servicios financieros de dicho segmento de la población, debido a la alta penetración de dicha tecnología en dicho segmento, su bajo costo de adquisición y su versatilidad de uso, entre muchas otras razones.

Actualmente la potencialidad de dicha tecnología como herramienta de inclusión financiera está siendo demostrada exitosamente en varias naciones en desarrollo que presentan –entre otros factores- principalmente una alta penetración de la telefonía móvil y un bajo nivel de inclusión financiera en el segmento de la base de la pirámide.

Sin embargo, a pesar de la alta penetración de la telefonía móvil y los altos niveles de exclusión financiera que padece la mayoría de nuestra población, el desarrollo de servicios financieros móviles inclusivos se encuentra aún en un estado embrionario en Argentina y a un muy lejos del nivel de desarrollo alcanzado en otros países emergentes, inclusive de nuestra región.

Diversos limitantes relacionados con deficiencias de índole técnica, falta de previsibilidad jurídica y económica, falta de volumen suficiente para construir economías de escala, costos elevados, diferencia de incentivos entre los actores intervinientes en esta industria, entre otras muchas razones ya señaladas previamente en este trabajo, no hacen vislumbrar –en el corto y mediano plazo- un despegue de los servicios financieros móviles inclusivos en nuestro país.

En consecuencia, se entiende que constituye una obligación de nuestros gobernantes aunar esfuerzos con los potenciales actores involucrados a fin de encontrar urgentes



soluciones a las limitantes que frenan el despegue de los servicios financieros móviles de tipo transformacional y de esta forma disminuir –al menos en parte- la exclusión social que sufre nuestra población perteneciente al segmento de la base de la pirámide.



X. Bibliografía.

Aggarwal N, Bilodeau J, Hoffman W y Nikkelen S, *“Untapped potential. Mobile banking for the unbanked”*, BCG Perspectives, Boston Consulting Group Perspectives, 2011.

Anastasi A., Blanco E., Elosegui P. y S angiacono M., *“La bancarización y los determinantes de la disponibilidad de servicios bancarios en Argentina”*, Documento de Trabajo 2006/15, Banco Central de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 2006.

Banco Mundial, *“2012 Information and Communication for Development. Maximizing Mobile. Conference Edition”*, Washington D.C., EEUU, 2012.

Beck T., Demirguc-Kunt A. y Honohan P., *“Finance for all. Policies and Pitfalls in expanding access”*, Banco Mundial, Washington D.C., EEUU, 2008.

Chaia A., Dalal A., Goland T., Gonzalez M.J., Morduch J. y Schiff R., *“Half the World is Unbanked”*, Financial Access Initiative Framing Note, 2009.

Chaia A., Goland T y Schiff R., *“Counting the world’s unbanked”*, McKinsey Quarterly: The Online Journal of McKinsey & Co, 2010.

Collins D., Morduch J., Rutherford. J. y Ruthven O., *“Portfolios of the poor. How the world’s poor live on \$ 2 a day”*, Princeton University Press, New Jersey, EEUU, 2009.

Crouzel R., *“Porque las microfinanzas no se desarrollan con éxito en Argentina?”*, Microfinance Research Paper, International Development Law Organization, 2009.

Davidson, N y Penicaud C., *“Estado de la Industria: Resultados de la Encuesta Global de Adopción de Dinero Móvil del año 2011”*, GSMA Mobile Money for the Unbanked, 2011.

Delfiner M. y Perón S., *“Los bancos comerciales y las microfinanzas”*, Banco Central de la República Argentina, 2007.



Deloitte Argentina, “*Hacia una banca sin sucursales*”, 2012.

De Nigris, L., “*La bancarización en Argentina*”, Serie Financiamiento para el Desarrollo nro.204, CEPAL, Chile, 2008.

Ehrbeck T., Pickens M. y Tarazi M., “*Financially Inclusive Ecosystems: The roles of Government Today*”, CGAP, Focus Note nro.76, Washington D.C., EEUU, 2012.

Galperin H. y Molinari A., “*Oportunidades Móviles: Pobreza y Acceso a la telefonía en América Latina y el Caribe. El Caso de Argentina*”, DIRSI- Dialogo Regional sobre Sociedad de la Información, 2007.

García de Alba J., “*Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*”, Editorial Ariel y Fundación Telefónica, Madrid, 2009

Honohan P. “*Cross country variation in household access to financial services*”, Banco Mundial, 2007

Ivatury G. y Mas I., “*Primeras experiencias con la banca sin sucursales*”, CGAP, Enfoques nro.46, Washington DC, EEUU, 2008.

Karim, N., Tarazi M. y Reille X., “*Microfinanzas conforme a los principios del Islam: un nicho de mercado emergente*”, CGAP, Enfoques nro.49, Washington D.C., EEUU, 2008.

Leonardi A., Staffieri L. y Mandolesi A., “*El Sistema Bancario en Argentina*”, Fundación Libertad y Instituto de Estudios Económicos, Análisis Marzo 2009, Buenos Aires, Argentina, 2009.

Mas I. y Radcliffe D., “*Mobile Payments Go Viral: M-Pesa in Kenya*”, publicado en “*Yes, Africa Can: Success Stories from a Dynamic Continent*”, Banco Mundial, 2010.

Mehotran,P., “*Financial Inclusion: an overview*”, Occasional Paper nro. 48, Departamento de Análisis Económico e Investigación, Banco Nacional para la Agricultura y Desarrollo Rural, Bombay, India, 2009.



Moreno L.A., *“Extending financial services to Latin America’s poor”*, McKinsey Quarterly: The Online Journal of McKinsey & Co., 2007.

Prahalad C.K. y Hart S.L., *“La fortuna en la base de la pirámide”*, Strategy+Business, nro. 26, 1er trimestre 2002, Booz Allen Hamilton Inc.

Penicaud C., *“GSMA-Mobile Money for the Unbanked, State of the Industry: Results from the 2012 Global Money Adoption Survey”*, GSMA, 2012

Organización de las Naciones Unidas, *“La construcción de sectores financieros incluyentes para el desarrollo”*, Nueva York, EEUU, 2006.

Rey S., *“Estructuras e instrumentos para el desarrollo de negocios inclusivos”*, tesina de maestría MBA, Universidad Torcuato Di Tella, 2012.

Rung G. y Ventura A., *“Beyond Payments – Next generation mobile banking for the masses”*, Planet Finance y Oliver Wyman, 2011.

Tarazi M. y Breloff P., *“Emisores no bancarios de dinero electrónico. Enfoques de reglamentación para proteger los fondos de los clientes”*, CGAP, Enfoques nro. 63, Washington D.C., EEUU, 2010.

Algunos de los sitios web consultados:

www.afi-global.com

www.bcra.gov.ar

www.bcg.com

www.bde.es

www.centerforfinancialinclusion.org

www.cgap.org

www.clarin.com

www.clientebancario.org.ar

www.eclac.org



www.ericsson.com

www.financialaccess.org

www.gsma.com

www.iadb.org

www.ieco.clarin.com

www.iee.org.ar

www.idlo.int

www.iprofesional.com.ar

www.lanacion.com.ar

www.mckinseyquarterly.com

www.microcreditsummit.org

www.monedero.com.ar

www.nabard.org

www.nantiklum.org

www.espanol.nextbillion.net

www.safaricom.com.ke

www.sbif.cl

www.strategy-business.com

www.uncdf.org

www.wandamovil.com

www.wirelessintelligence.com

www.worldbank.org



XI. Anexo. Entrevistas.

1.- Entrevista a Ramiro Gómez D'Hers, Gerente General de Wanda Móvil Argentina (ww.wandamovil.com).

Wanda es un joint-venture entre Telefónica y MasterCard creado para ofrecer soluciones financieras móviles en los países donde Telefónica opera con la marca Movistar. Mediante las modalidades de billetera móvil o cuenta prepagada, Wanda brindara a los usuarios de la red Movistar la posibilidad de efectuar depósitos y retiros de efectivo a través de agentes autorizados, enviar y recibir dinero entre usuarios, recargar el celular y realizar pagos en comercios y de servicios.

- Una gran parte de la población de nuestro país carece de acceso a los servicios financieros. ¿Cuáles considera Usted son los principales factores que limitan dicho acceso?

- En mi opinión, los principales factores son: a) la desconfianza en el sistema bancario, b) los bajos montos que maneja gran parte de la población y que hacen que no vean como necesaria la utilización de una entidad financiera, c) que gran parte de la población carece de un trabajo formal y como consecuencia de ello los cobros que perciben son en efectivo y d) la vergüenza (por desconocimiento) a la hora de realizar trámites en un banco.

-¿Considera que la telefonía celular puede ser un vehículo eficaz para incluir financieramente a dichas personas?

- Si, debido a que estas personas están en contacto permanente con el teléfono celular y esto evitaría el hecho de no saber cómo realizar trámites en un banco.

-¿Cuál fue la experiencia de Wanda en otros mercados?

- Argentina es el primer país donde se lanza Wanda.



-¿Además de servicios de pagos y transferencias, piensan ofrecer en el futuro otros servicios financieros a sus clientes? ¿Existe algún proyecto de asociar los servicios a una cuenta bancaria?

- Hacia fines de año los clientes podrán vía Wanda enviar dinero de una persona a otra persona, pagar en comercios, pagar servicios (luz, gas agua, etc.) y efectuar recargas en sus celulares. La intención es que los clientes que estén bancarizados puedan recargar su billetera Wanda vía transferencia, pero ello dependerá de la buena voluntad de los bancos de poder realizarlas.

-¿Cuáles son –en su opinión- las principales condiciones favorables que presenta el mercado argentino para el desarrollo de los servicios financieros móviles?

- Considero que son la alta penetración de celulares – superior al 120%- y la baja bancarización de la población económicamente activa, de la cual alrededor del 45% está bancarizada.

-¿Cuáles son –en su opinión- las principales limitantes que existen para el desarrollo de los servicios financieros móviles en Argentina?

- Los sistemas constituyen la mayor limitante toda vez que integrar muchas plataformas a la misma vez genera un cuello de botella importante. Otra limitante es la cantidad de actores que interactúan: comercios, grandes cadenas de retail, compañías de telefonía, bancos, etc.

-En tal sentido ¿qué medidas recomendaría a las autoridades nacionales?

- Entiendo que no es un tema de autoridades nacionales sino de ir generando una masa crítica que haga que las empresas estén interesadas en conectarse con Wanda u otra empresa de pagos móviles para poner a sus sistemas con prioridad.



2.- Entrevista al Ingeniero Daniel Higa, Director Ejecutivo de Planet Finance Argentina (www.planetfinance.org).

Planet Finance es una organización internacional sin fines de lucro cuya misión es la reducción de la pobreza a nivel mundial a través del desarrollo de las microfinanzas y la inclusión financiera.

-Un amplio porcentaje de la población argentina no tiene acceso a los servicios financieros prestados por las entidades bancarias. ¿Cuáles considera son los principales factores que impiden dicho acceso?

-Considero que se presenta una conjunción de varios factores. Por una parte, desde el lado de la demanda existe un alto nivel de desconfianza originado en las importantes crisis vividas en la Argentina, todas las cuales –al representar experiencias negativas para el cliente- minaron la confianza de estos respecto de la actividad financiera.

Desde el lado de la regulación, a medida que las normativas internacionales van avanzando para proteger a los ahorristas (por ej. Basilea I, II y III) hacen más difícil prestar los servicios financieros. En consecuencia, todo lo que teóricamente es muy bueno para proteger a los ahorristas (como ser la necesidad que las entidades sean muy sólidas para entrar en el sistema financiero, que los clientes estén regularizados, etc.) al mismo tiempo producen como efecto colateral generar un sector más restringido. Lo mismo ocurre con las normas anti-lavado (lo cual no implica que estas normas estén mal) que tienen como efecto colateral hacer más difícil a los bancos operar, al requerirles mayores recursos, por ejemplo desde tener que constituir un área especial a tal efecto que antes no existía hasta los requisitos que deben exigirse a los clientes respecto de sus transacciones.

Por otra parte, en algunos países donde hay baja bancarización existe una falta de estrategia de búsqueda de mercado por parte de los bancos hacia las clases bajas. Así por ejemplo en los países de América Latina que tienen hoy una clase media muy movilizada por el lado del consumo, las entidades financieras encuentran en el



consumo un buen nicho para trabajar y en consecuencia no ponen mucha energía en desarrollar otros nichos ya que están muy cómodos trabajando con determinados segmentos.

-¿Considera que la telefonía celular puede ser un vehículo eficaz para incluir financieramente a dichas personas?

- Si, considero que va a ser un vehículo importante aunque no sé si en lo inmediato. Por una parte, porque existen en el mundo más teléfonos celulares que cuentas bancarias y especialmente en los sectores que están más excluidos en términos financieros son sectores que tienen un teléfono celular y a veces dos. Por lo que entiendo será una herramienta potente en la medida que se puedan ir generando instrumentos fáciles de operar.

Por otra parte, en algunos países donde existen dificultades geográficas que hacen difícil a los bancos operar y/o hacen poco rentable instalar sucursales (por ejemplo zonas rurales y/o de baja densidad) y/o la movilización es compleja, el teléfono celular puede jugar un rol fantástico. A lo cual se suma la reducción de costos que esta forma de operar puede aparejar tanto para los bancos como para los clientes.

-¿Qué requisitos debería reunir un servicio financiero móvil para ser considerado inclusivo?

- Entiendo que debería ser simple, generar sinergias (constituir un medio de pago, ahorro, transferencias, etc.) y resulta muy importante que sea un vehículo seguro porque si aparece algún fraude puede perjudicar todo el sistema.

-¿Deberían estos servicios estar necesariamente ligados a una cuenta en un banco comercial para considerarse inclusivos?

- No, creo que de hecho algunas experiencias en servicios financieros móviles no tienen soporte bancario.



En algunos segmentos hasta podría ser beneficioso que no estuvieran atados a una cuenta bancaria. Incluso hay un tema cultural involucrado. Así por ejemplo, en el caso de una persona de bajos recursos que vive en una zona alejada tenga necesariamente que trasladarse al banco que está en la ciudad (y donde se siente un poco incomoda) para hacer una transferencia a su hija que vive en Buenos Aires, la posibilidad de hacer esa misma transacción desde un almacén cercano a su hogar o desde el celular le traería enormes beneficios.

-¿Deberían necesariamente los bancos comerciales ser una parte necesaria en los servicios financieros móviles?

- Entiendo que hoy no existen prestadores de servicios financieros móviles que operen en conjunto con bancos.

Desconozco si será masivamente pero creo que en el futuro posiblemente van a ir apareciendo operadores de servicios financieros móviles sin bancos, fundamentalmente porque es un negocio distinto y tiene un público distinto.

Creo que los bancos suelen ser estructuras muy pesadas, al punto que cualquier cambio en las mismas lleva mucho tiempo, mientras que estos negocios son muy dinámicos.

De hecho, existe un proyecto -en el que está empezando a trabajar el grupo Planet Finance- destinado a la creación de un banco que nazca sin sucursales y enteramente móvil.

-¿Cómo analiza la posibilidad de que se ofrezcan servicios de ahorro mediante este medio?

- Entiendo que el tema del ahorro es un tema vital. En primer lugar, el ahorro es uno de los servicios que más se ha deteriorado toda vez que se ha hecho difícil ahorrar. Nuestras sociedades son de mucho consumo y poco ahorro, lo cual en términos estratégicos no es bueno. Creo que se está perdiendo en parte la cultura del ahorro, un



poco porque es difícil y un poco porque es poco rentable, esto último al punto que si el costo de mantenimiento de una caja de ahorro es más caro que lo que retribuye, el cliente elige gastar ese dinero en consumo. Entiendo que la pérdida de la capacidad de ahorro no es una buena señal para las sociedades y por eso allí un tema importante para trabajar.

Entiendo que el ahorro en los sectores de bajos ingresos es algo muy significativo. Planet Finance llevo a cabo varios estudios en barrios de bajos ingresos, dando como resultado un porcentaje muy alto de gente que ahorra, aunque sean montos muy mínimos. Esta gente ahorra en su casa (“el colchón”) lo cual produce mayor exclusión en los sectores más excluidos ya que los expone al riesgo inflacionario y a la inseguridad. Es necesario generar mecanismos para que esta gente canalice sus ahorros y que los mismos tengan a su vez un destino productivo.

Creo que ahí puede haber una opción aunque sea no bancaria. Sin embargo, considero que habría que evaluar si esa alternativa se puede desarrollar y si los reguladores lo aceptarían, ya que seguramente habría bastantes miedos y sospechas de estos últimos (por la posibilidad que se haga intermediación financiera fuera del control del BCRA) y quejas de los bancos por la aparición un competidor, a menos que los bancos se asociaren con estos prestadores.

-¿Conoce alguna iniciativa en nuestra región que haya tenido éxito en ofrecer servicios financieros móviles transformacionales de manera inclusiva?

- Conozco un caso en Perú denominada “Latodo” (tarjeta la todo.pe). También en Uruguay existe alguna experiencia donde se pueden hacer micropagos (por ejemplo pagar el taxi) mediante SMS.

-¿Cuáles son –en su opinión- las condiciones que tiene que presentar un país que se desarrollen con éxito servicios financieros móviles inclusivos?

- Hay algunas que son obvias, por ejemplo la existencia de cobertura de red celular en todo el país, la seguridad del sistema para que inspire confianza en los clientes, la



simplicidad de utilización para la gente, la flexibilidad en el sentido de que no tenga un solo servicio sino que se puedan combinar varios y el costo accesible. Por otra parte, considero importante la posibilidad de combinar toda esta plataforma tecnológica (donde puede existir varios prestadores telefónicos y muchas entidades financieras) para que funcione de una manera segura y ordenada.

Asimismo considero importante para el desarrollo del sistema el complemento de los corresponsales no bancarios. Si bien esto no está aún permitido en nuestra legislación, ya existe un grupo en el BCRA que está trabajando activamente en el tema ya que se ha comprobado que en otros países su implementación ha mejorado mucho el acceso a los servicios financieros. Por ejemplo en Brasil Planet Finance hizo un trabajo uniendo al Banco do Brasil con Correos do Brasil posibilitando que en cada oficina del correo haya una oficina del banco, lo cual generó una gran sinergia entre ambos.

-¿Cree que en Argentina se dan dichas condiciones?

- Si, están dadas gran parte de las condiciones aunque no sé si todas. Entiendo que las principales restricciones van a estar dadas por ensamblar los productos móviles con el sistema financiero por el tema de las transacciones y además por el costo de las comunicaciones (cuanto más económicas sea el costo de estas últimas mayores transacciones serán posibles).

-¿Cuáles son las principales limitaciones que se presentan en nuestro país?

- Entiendo que el costo alto de la telefonía (es más alto que en otras partes) y la necesidad de integrar entre los reguladores, los operadores y los bancos.

-¿Conoces alguna iniciativa de algún banco comercial en nuestro país que esté desarrollando servicios financieros móviles para la base de la pirámide?

- En general los bancos argentinos están desarrollando algo de mobile pero para los sectores medios y bancarizados.



3.- Entrevista al Licenciado Gastón Repetto, Gerencia Principal de Investigaciones Económicas del Banco Central de la República Argentina¹²⁴ (www.bcra.gov.ar).

- Un amplio porcentaje de la población argentina no tiene acceso a los servicios financieros prestados por las entidades bancarias. ¿Cuáles considera son los principales factores que impiden dicho acceso?

- Considero que existen tres factores básicos. En primer lugar la informalidad cuyo respecto pueden distinguirse al menos dos dimensiones: la involuntaria (aquellos que se ven forzados a permanecer en el mundo de la informalidad: a todos nos gustaría tener un recibo de sueldo y funcionar regularmente) y la voluntaria (quienes eligen permanecer en ella por múltiples motivos: los cuales van desde cuestiones vinculadas a la imposición hasta cuestiones relacionadas con el ocultamiento de bienes, etc.).

En segundo lugar, el bajo interés de los prestadores formales de servicios financieros en generar modelos de negocios adaptados a dicha gente.

En tercer lugar, existen dificultades de acceso definidas en forma amplia que afectan ciertos grupos especiales, las cuales van desde dificultades de acceso físico hasta la incapacidad de generar esquemas de interacción conocidos y manejables para las personas.

-¿Considera que la telefonía celular puede ser un vehículo eficaz para incluir financieramente a dichas personas en la Argentina?

- Hay muchos modelos en el mundo que están haciendo bastante énfasis en esto para lo transaccional, ahorros y crédito. Las experiencias que -en principio- parecen funcionar mejor han sido en África del Sur y en el Sudeste Asiático. En Latinoamérica se han dado menos de estas experiencias porque en general se trabaja con una infraestructura distinta.

¹²⁴ Se deja constancia que las respuestas brindadas por el Licenciado Gastón Repetto son a título personal y no reflejan ni pueden interpretarse como la opinión y/o postura institucional del Banco Central de la República Argentina respecto de ninguno de los temas que han sido objeto de la presente entrevista.



Tanto en África como en el Sudeste Asiático no había una infraestructura de servicios financieros preexistente y por ende las compañías telefónicas tomaron para sí la prestación de servicios financieros que no estaban claramente propuestos. En el caso de Latinoamérica en general –y la Argentina en particular- entiendo que esto no es así. Por otro lado, siempre queda la duda respecto de cuánto va a cambiar el desarrollo del modelo de negocio, la atención a los clientes, los costos cuando se reemplaza o se complementa un sistema financiero formal con un prestador de infraestructura para esto. Cuando se le pregunta a la gente –mediante encuestas- si la telefonía celular le va a hacer las transacciones más fáciles y/o menos costosas y demás cuestiones, en general las respuestas suelen ser bastante escépticas en Argentina.

Me parece que el potencial para realizar transacciones financieras a través de plataformas vinculadas a información digital –sea cual sea el canal – es mucho más económico y barato y la telefonía celular en general son redes poco costosas. Dicho eso, la posibilidad de materializar ese potencial en Argentina es más cuesta arriba que en otros lugares.

-¿Por qué resultaría más difícil en Argentina?

- Porque aquellos que manejan las compañías telefónicas y los banqueros no son tan distintos. Porque para la prestación de ciertos servicios financieros, los que prestan servicios telefónicos van a tener que complementarse con los banqueros y no me queda claro que vayan a cambiar su modelo de negocios. Además desde el punto de vista de cómo se trabaja con esos clientes creo que falta experiencia.

La visión optimista dice que estos servicios potencian las capacidades de los sectores de bajos ingresos y de alguna manera son personas que ya tienen servicios de telefonía celular por lo cual se les podría prestar servicios financieros. Sin embargo, esta visión no contempla que –para muchas cosas- esta gente es bastante conservadora, no le gusta correr riesgos, hay que familiarizarse muy bien con este tipo de tecnología para que se sientan cómodos para poder operar, en términos de seguridad, etc.



Por otra parte este es un negocio que básicamente funciona en la medida que uno pueda cobrar comisiones muy bajas y muchas comisiones por tiempo de aire y otros conceptos. Argentina es un mercado chico y en la medida que haya capacidad excedente se pueden generar cosas.

Potencialmente es muy útil, no tengo dudas que en el mediano plazo va a ser importante pero considero que hay que ser un poco crítico y pensar un poco el tema. No es algo que se lance al mercado y la gente inmediatamente vaya a utilizarlo.

-¿Cuáles son los atributos que considera que posee el teléfono celular a los fines de la prestación de los servicios financieros?

- Desde el punto de vista de los costos y si eso se transfiere a los *fees* que debe pagar la gente, es un mecanismo muy barato de enviar información y esencialmente el mundo de las transacciones económico-financieras depende de esto. Ahora, se pueden tener costos bajos pero si los márgenes son altos, el cliente termina pagando una fortuna también. Pero además hay que hacer inversiones no menores, no tanto en la infraestructura (la cual ya existe) pero si en la parte *soft* del sistema: acostumbrar a la gente que opere en él, que desarrolle percepción de que es seguro y se puede utilizar, etc. Así es que cuando se ve –por ejemplo- para que lo utilizan las personas que ya operan con bancos a través de banca móvil e internet, se puede apreciar que se emplea mucho para hacer consulta de saldos, chequeo de ofertas, etc. pero no necesariamente para realizar transacciones. Ello a pesar de que de que el BCRA las ha inducido esto último y el sistema financiero ha hecho un esfuerzo económico al respecto, por ejemplo mediante la implementación de las transferencias electrónicas gratuitas hasta cierto monto.

- ¿Quiénes considera deberían ser actores necesarios en la oferta y prestación de servicios financieros móviles?

Usuarios, proveedores de infraestructura, desarrolladores del modelo de negocio y entes de regulación/supervisión.



- ¿Deberían los bancos comerciales ser necesariamente una parte necesaria en los servicios financieros móviles?

En Argentina no tengo dudas de que deben ser parte. Los sistemas financieros para que sean inclusivos deberían cumplir dos requisitos: ser inclusivos y abarcativos, es decir incluir a la gente y cubrir la mayor porción de sus necesidades financieras. Por ende, en cuanto entren en la prestación de servicios vinculados con el ahorro necesariamente va a tener que intervenir un banco dada la actual legislación argentina. Tengo claro que para los hogares que uno habitualmente considera con un acceso más difícil, no solo es importante el crédito sino también lo transaccional y el ahorro, por ello en la medida que se ofrezcan servicios de ahorro necesariamente va a tener que intervenir una supervisión vinculada a una entidad financiera en la medida que capture ahorro de terceros.

- En el mundo existen algunas experiencias en que los operadores de telefonía móvil prestan servicios financieros en las cuales no intervienen los bancos.

- Depende mucho de los marcos regulatorios específicos de los países. Si se piensa en las experiencias de países como Sudáfrica y Namibia, empezaron desde el punto de vista transaccional, de mera remisión de dinero, por ende, en la medida que fuera solo esto último no había ninguna injerencia formal de participación del sistema financiero. En la medida que ello va mutando hacia servicios financieros más sofisticados y comienza a ser parecidos a algo que se llama ahorro, necesariamente interviene una entidad bancaria y tal es así que actualmente en dichos países esas transferencias van a una cuenta única que está en el sistema financiero formal.

Algunos discuten si no se está creando una nueva forma de moneda o de dinero: el tiempo aéreo, por ejemplo la gente puede ahorrar en tiempo aéreo o remitirlo para utilizarlo como medio de pago en el futuro y ahí no tenés al sistema financiero formalmente interviniendo. En la medida que se empiece a pensar en un rendimiento para ese ahorro, ahí el sistema financiero formal ya se mete de manera más eficientemente y jurídico legalmente con capacidad específica normada de regular.



Ahora bien, en la medida que tal modelo gane escala y se empiece a otorgar préstamos en base a ese ahorro no me cabe duda de que- al menos en Argentina- caerá bajo la óptica de la supervisión por realizar intermediación financiera.

- ¿Cuáles son los elementos que tiene que presentar un país para que se desarrollen con éxito servicios financieros móviles inclusivos?

Hasta tanto el dinero físico pierda sentido (estamos aún lejos de eso) siempre vas a necesitar a alguien (llámese corresponsal, tendero, etc.) que redima ese valor digital en un valor físico concreto. Una parte importante de los sistemas de banca móvil es el punto de salida, es decir un sistema de corresponsales que cambie el valor electrónico en un billete que pueda ser utilizado. En general se da la sinergia de personas especializadas en el manejo del dinero físico para redimir y atento los costos y riesgos que genera el manejo del físico, es importante que admitan tanto la recepción como el desembolso de dinero. Siempre se va a necesitar una interfaz entre poner y sacar, para lo cual se requiere contar con seguridad, comunicación, etc.

Por otra parte, entiendo que ayuda un marco un marco regulatorio claro. Actualmente nadie sabe bien cuál es la regulación que interviene. En mi opinión es un error pensar solo en términos de regulación prudencial. Vas a tener regulación en términos de quien maneja el acceso a las redes de transmisión, quien maneja la legislación laboral aplicable a quienes trabajan como corresponsal, que ocurre en términos de protección de datos personales o de defensa del consumidor, etc. Hay muchas cuestiones que no tienen que ver con lo que tradicionalmente se denomina prudencial en términos financieros y que hacen a una regulación más amplia. En cierta forma es medio ambiente distinto, donde no se termina de salir de lo que son los servicios financieros tradicionales y se entra en algo ligeramente que es ligeramente distinto. A lo cual debe agregarse que se está tratando con una población objetivo que debe ser educada y protegida. No es un juego sencillo, todo lo que la tecnología provee como potencia implica una necesidad de transformación social, institucional, capital humano y experimentación.



- ¿Cómo considera la situación de la Argentina respecto de los servicios financieros móviles?

Por el momento muy incipiente.