

LA BANCA MÓVIL COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Actualmente a nivel mundial gracias a los avances y desarrollos tecnológicos de información, existen diferentes alternativas reales y exitosas, tales como la banca móvil, que permiten acercar servicios financieros a una mayor cantidad de personas en un menor tiempo y brindando calidad.

La banca móvil es una nueva innovación financiera conocida también como *servicio financiero móvil*, que ha sido definida de diferentes formas:

- La prestación de servicios financieros que no se realiza a través de sucursales bancarias convencionales, sino utilizando teléfonos móviles y agentes minoristas no bancarios¹.
- Todo tipo de servicio financiero que se realiza utilizando un dispositivo móvil².
- La utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias³.

Dadas sus características, la banca móvil también se considera como parte de la banca sin sucursales y como un subgrupo perteneciente a la banca electrónica, la cual también incluye a la banca por Internet y el uso de canales no móviles como cajeros automáticos y dispositivos de punto de venta⁴.

Estudios realizados por el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) sobre la efectividad de la banca móvil, identificaron entre las principales ventajas de este servicio que se trata de una tecnología presente en todas partes, es un nuevo modo en que los clientes pueden interactuar con la tecnología y que es una nueva funcionalidad útil. En contraste, otros estudios señalan que estos⁵ modelos dan entrada al sistema

¹ Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP), julio de 2010.

² Alliance for Financial Inclusión (AFI), 2009.

³ Alliance for Financial Inclusión (AFI), 2009.

⁴ Alliance for Financial Inclusión (AFI), 2009.

⁵ Ontiveros Baeza, Martín Enriquez, Fernandez de Liz, Rodriguez Téubal, López Sabater, Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina, 2009.

financiero formal a población de bajos recursos, pero deben considerarse como un primer paso en la inclusión financiera y que a partir de la familiarización con operaciones sencillas de pagos y traspasos, los ciudadanos serán más proclives a demandar otros servicios financieros como depósitos remunerados, seguros o crédito.

Nuevos actores intervienen en la prestación de servicios financieros mediante la banca móvil, la Operadora de Servicio de Telefonía Móvil y la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM). Asimismo, en este servicio se ha identificado la existencia de riesgos que afectan su desarrollo e implementación, entre los cuales resaltan el riesgo de liquidez, por lo que se deben establecer medidas para asegurar la liquidez de cada transacción financiera, y el riesgo operativo, relacionado con el uso de los dispositivos móviles.

En la última década, el servicio de banca móvil se ha incorporado con éxito en algunos países como Kenia, Filipinas, México, Ghana, Sudáfrica, India y Pakistán, revolucionando la forma de hacer transacciones financieras de la población. Sobresale M-PESA de Kenia, que ha llegado a ofrecer servicios de transferencia de dinero y el equivalente de una cuenta para operaciones de saldos bajos a más de 12 millones de clientes a través de los teléfonos celulares y una red de más de 16,000 agentes⁶.

En Bolivia, siguiendo el avance de la tecnología y la tendencia internacional sobre el uso de servicios de pago móvil, y considerando el interés de varias empresas no financieras y de entidades financieras del país de incursionar en la prestación de servicios de pagos electrónicos utilizando celulares, esta Autoridad de Supervisión mediante la Resolución ASFI N°835/2011, de fecha 23 de diciembre de 2011, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil, con la expectativa de que este nuevo mecanismo de utilización del dinero electrónico impulse en gran medida la inclusión de la población, especialmente de áreas rurales, a medios de pago seguros, sin necesidad de movilizar dinero en efectivo de una población a otra.

En el marco de la normativa emitida por ASFI y el BCB, los servicios que los usuarios inicialmente pueden acceder son:

- Carga de dinero electrónico en la billetera móvil desde corresponsales financieros y no financieros a los teléfonos celulares.
- Transferencia de dinero electrónico entre Billeteras Móviles (teléfonos celulares).
- Efectivización (hacer efectivo el dinero electrónico en billetes y monedas de curso legal) de dinero electrónico, a través de corresponsales financieros y no financieros.
- Consulta de saldos en la Billetera Móvil vinculada al teléfono celular.

⁶ Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP), septiembre de 2010.

El 28 de diciembre de 2012, ASFI otorgó la primera Licencia de Funcionamiento a una ESPM, proveedora de servicio de Billetera Móvil en más de 400 puntos a nivel nacional.

No hay duda que la banca móvil está revolucionando la forma de realizar las transacciones financieras a nivel mundial, pero su implementación no es simple ni sencilla, al contrario requiere la ejecución de varias actividades y la participación de nuevos actores, además implica encarar nuevos riesgos y desafíos tanto para las entidades supervisadas como para el Regulador. El cambio que conlleva va principalmente desde transformar la forma de gestionar los servicios financieros por parte de las entidades financieras, cambiar los hábitos de los clientes y realizar grandes esfuerzos enfocados con la educación financiera para obtener la confianza de los clientes en este nuevo servicio, aspecto que se constituye en un valor agregado para el proceso de inclusión financiera y donde resalta el cambio de cultura en la población, relacionada al uso del teléfono móvil como un instrumento para realizar transacciones financieras.