

El ejemplo de las Filipinas

La banca móvil: tecnología para la masificación de los servicios financieros

El uso de la telefonía móvil, por medio de la tecnología del sistema de mensajes cortos (SMS), ha mostrado ser un instrumento exitoso para la masificación de los servicios financieros.

por:

Alejandra González

Asistente de investigación económica
FASECOLDA

Miguel Strogoff fue el más comprometido de los oficiales del correo del zar ruso, de acuerdo con el libro de Julio Verne que lleva el mismo nombre del personaje ¿Qué habría pasado en la historia de Verne si el zar tuviera en sus manos una cajita de 7 X 3 centímetros, y 1 centímetro de alto con un teclado de números y letras así como una pantallita que proyectara todo aquello que el dedo índice tocara sobre el teclado?

Seguramente, no habría necesitado los servicios de Miguel Strogoff para que avisara a su hermano el Gran Duque de Irkutsk que su vida corría peligro y ,por ello, debía salir de Siberia ya que el malvado Ivan Ogareff lo buscaba para asesinarlo. No habría importado, entonces, que la red del telégrafo, que atravesaba la estepa siberiana de oeste a este, se encontrara cortada. Por ende, un simple mensaje de texto del Zar al Duque habría bastado.

Hoy, en pleno siglo XXI la tecnología que pudo utilizar el hombre más poderoso de Rusia, según el tiempo ficticio del escritor francés, está a disposición para la población más pobre del mundo. En países en vía de desarrollo como Sur África, Kenya, México y Filipinas el uso de la telefonía móvil, mediante la tecnología del sistema de mensajes cortos (SMS por sus siglas en inglés²), ha mostrado ser un instrumento exitoso para la masificación de los servicios financieros. De ahí que resulte interesante explicar el caso de las Filipinas con SMART-Money y G-Cash.

En diciembre de 2000 la operadora de telefonía móvil SMART Communications y el Banco de Oro de las Filipinas lanzaron el producto conocido como SMART Money. Está dirigido a la población de bajos ingresos con telefonía móvil prepagada y, ofrece una variedad de opciones de pago, consignación y recargo que



vinculan el teléfono móvil del usuario a su cuenta bancaria, todo por medio de un mensaje de texto. Por su lado, la operadora de telefonía móvil Globe Telecom, por medio de un acuerdo con varios bancos comerciales, introdujo al mercado en octubre de 2004 su producto G-cash, el cual al igual que SMART Money convierte el teléfono celular en billetera³.

Funcionamiento

Las personas interesadas en hacer uso del servicio de SMART Money deben registrarse solo una vez en el sistema SMART y, lo pueden hacer de dos maneras. La primera consiste en acercarse a una oficina SMART, donde deben llevar su teléfono móvil y tener su número de identificación nacional, algo así como la cédula de ciudadanía para los colombianos. El registro no tiene costo, excepto cuando el cliente quiera adquirir una tarjeta débito adicional al servicio de SMART Money al pagar una cuenta de manejo anual, aproximadamente, de \$8.300 pesos.

Ahora, tampoco es necesario hacer depósito de efectivo en la cuenta para que ésta sea activada. Sin embargo, el usuario no podrá hacer pagos o transferencias monetarias a otros usuarios si no tiene un saldo en su cuenta SMART. ¿En qué consisten cada una de las operaciones disponibles a los usuarios SMART Money?

Hacer depósitos en la cuenta SMART: éstos se pueden realizar en una sucursal, en una oficina del Banco de Oro o en puntos de comercio autorizados que también hagan parte de la red de SMART Money. El depósito se puede hacer por medio de la tarjeta débito si el usuario la posee, de lo contrario se debe llenar un recibo de consignación. En cualquier caso, el depositante debe mostrar su número de identificación. También puede realizar retiros, de la misma forma en que se hace el depósito. Ahora, los usuarios con tarjeta débito también pueden usarla en cajeros automáticos para hacer retiros de dinero.

Pago en sitios de comercio que formen parte de la red de SMART Money: el comprador envía un mensaje de texto, indicando el valor de la compra y el número de la persona a la que se le está haciendo el pago. De esta manera, el sistema debita el valor correspondiente de la cuenta del comprador y, acredita en la cuenta del comerciante. Los compradores con tarjeta débito pueden hacer uso de ella de manera convencional para pagar en el comercio y, el valor será debitado de su cuenta bancaria.

Transferencias de crédito entre usuarios de SMART Money: esta operación consiste en transferir dinero, por medio de un mensaje de texto, a otros usuarios de SMART Money. Con el envío de un mensaje de texto una persona puede transferir dinero a la cuenta SMART de otro usuario indicando la cantidad y la persona a la cual se le está haciendo la transferencia.

¹ Para la elaboración de este documento se tuvo en cuenta las memorias del seminario internacional organizado por Asobancaria, Banca de las Oportunidades, Felabran y USAID en Cartagena el 6 y 7 de septiembre de 2007, Masificar el acceso a los servicios financieros: Estrategias comerciales y tecnológicas. Para profundizar la experiencia en las Filipinas se tomo información de: Wishart Neville, 2006. Micro-Payment Systems and Their Application to Mobile Networks. Washington, DC: infoDev/ World Bank. Disponible en: <http://www.infodev.org/en/Publications.43.html>

² Short message service

³ Término tomado de la presentación de Rizza Maniego-Eala, Presidente de G-Xchange Inc. Filipinas. La experiencia de las Filipinas: Globe G-Cash.

» La experiencia de Filipinas muestra que la banca móvil es una tecnología a la mano del segmento de bajos ingresos de la población, que permite aumentar la democratización de los servicios financieros.



Recargo de tiempo al aire: teniendo en cuenta que el servicio SMART Money es para personas con telefonía móvil prepagada, los usuarios tiene la opción de recargar la tarjeta prepago o los minutos disponibles al mandar un mensaje de texto. La cantidad de dinero usada para recargar tiempo al aire se debita de la cuenta del usuario. Ahora, los clientes también pueden comprar tiempo al aire de comerciantes autorizados. Éste servicio es conocido como SMART Load, y remplaza la tarjeta prepago. El comerciante recibe efectivo o una transferencia monetaria, mediante un mensaje de texto del cliente y, a cambio el comerciante envía otro mensaje de texto al cliente en donde recarga los minutos al celular.

Los servicios ofrecidos por GLOBE Telecom con G-Cash son los mismos que los ofrecidos por SMART Money. La gran ventaja está en que G-Cash no ofrece solo una tarjeta débito

sino que también permite hacer transacciones monetarias. Adicional a ésto, GLOBE Telecom llegó a un acuerdo con la asociación de bancos rurales de las Filipinas (Rural Bankers Association of the Philippines), donde las personas que tienen créditos vigentes pueden usar G-Cash para hacer los pagos de la deuda.

Servicios avanzados

Según Rizza Maniego-Eala, Presidente de G-Xchange Inc., en las Filipinas hay 10 millones de personas viviendo y trabajando en el exterior. Es por ésto que tanto SMART Money como G-Cash ofrecen el servicio de transferencia de remesas. Este servicio permite a los familiares de usuarios de las dos redes recibir la consignación de las remesas desde el exterior. La persona por fuera de las Filipinas se acerca a una oficina de giros monetarios afiliada a cualquiera de las dos redes y, al depositar el dinero indica el número telefónico de la persona en las Filipinas a quién quiere hacer el giro. El familiar en las Filipinas recibe un mensaje de texto confirmando la transacción. En este tipo de transacción, como en cualquiera de las descritas anteriormente, las personas involucradas reciben un mensaje de texto originado en el sistema, con el que se confirma la transacción.

¿A qué se debe el éxito de la banca móvil en segmentos de bajos ingresos de la población?

En la actualidad 43% de la población filipina es usuaria de la telefonía celular⁴. La experiencia de las Filipinas en el uso de la banca móvil para la democratización de los servicios financieros ha sido la más exitosa del mundo⁵. Su éxito se debe a que una alta proporción de la población en la base de la pirámide tiene acceso a la telefonía móvil prepagada, ya que el valor de la recarga no es costosa. En el caso de SMART, el valor de la recarga mínima es de 30 pesos filipinos (alrededor de 60 centavos de dólar y 1140 pesos colombianos.) El valor de cada mensaje de texto es de 2,2 pesos filipinos, es decir, 95 pesos colombianos.⁶

Teniendo en cuenta que una alta proporción de estos usuarios se encuentran en el segmento de la población de bajos

⁴ La población total de las Filipinas es de 87 millones de habitantes. (Dato tomado del Banco Mundial para 2006) Wishart, Neville (2006)

⁵ Tasa de cambio peso filipino/dólar usada es de 55 pesos. Y la tasa de cambio peso colombiano/dólar es de 2.084 pesos.

⁶ Wishart, Neville (2006): Cuatro millones de usuarios de SMART Money, y 1 millón de usuarios de G-Cash.

ingresos, la banca móvil resulta una alternativa segura y, de bajo costo para los usuarios. Los cinco millones de usuarios⁷ de las dos redes no necesitan viajar, ni hacer colas en oficinas bancarias para tener acceso a sus cuentas bancarias.

Reflexiones finales

La experiencia de Filipinas muestra que la banca móvil es una tecnología a la mano del segmento de bajos ingresos de la población, que permite aumentar la democratización de los servicios financieros. Pero, debe esta penetración limitarse únicamente a productos bancarios, ¿no son acaso los seguros un servicio financiero también?

Hasta ahora el desarrollo de la banca móvil en Colombia ha sido tímido, y el servicio no parece estar dirigido a segmentos de bajos ingresos de la población. Si bien la cajita plástica con teclado y pantalla no hizo parte del gran imaginario tecnológico de Julio Verne, no quiere decir que este avance tecnológico no pueda

ser aprovechado por el sector asegurador para la penetración del seguro al interior de la población pobre colombiana. Y qué pasa si la tecnología del SMS se usa como canal de distribución de la venta de microseguros, ¿deben las compañías de seguros esperar que la banca colombiana use la telefonía móvil como herramienta para la democratización bancaria, para que luego el sector asegurador pueda emplearla?

Echar globos sobre posibles soluciones a la penetración del microseguro mediante instrumentos que aún no han sido inventados en su totalidad es un ejercicio válido. Julio Verne escribió sobre el submarino antes de que fuera inventado. La experiencia de las Filipinas en la masificación de los servicios financieros, por medio de la banca móvil, sirve cómo ejemplo para darnos cuenta que no se necesita ser un país desarrollado para que los pobres puedan usar tecnología de avanzada.



teléfonoverde 018000 122 122
Desde Bogotá: 31 22 122, sin costo.
Desde teléfonos celulares: # 322

Usted ya no tendrá que vivir en el taller, porque AUTOMÓVIL BOLÍVAR le garantiza, REPUESTOS ORIGINALES, TALLERES CERTIFICADOS Y ASISTENCIA EXCLUSIVA PARA UN MEJOR SERVICIO.

AUTO MOVIL
BOLÍVAR
Tranquilidad para ti y tu familia