



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**INNOVACIONES EN LOS MEDIOS DE PAGO;
UN PASO MÁS HACIA LA INCLUSIÓN
FINANCIERA.**

El Caso de MasterCard Worldwide

Autor: Patricia Marín Lucas

Director: Laura Gismera Tierno

Madrid

Abril 2014

Patricia
Marín
Lucas

INNOVACIONES EN LOS MEDIOS DE PAGO;
UN PASO MÁS HACIA LA INCLUSIÓN FINANCIERA.



Índice

1. Resumen Ejecutivo.....	4
• 1.1 Términos Clave.....	5
1. Abstract.....	6
• 1.1 Keywords.....	7
2. Introducción.....	8
• 2.1 Objetivos de Investigación	8
• 2.2 Significado de Inclusión Financiera.....	10
▪ 2.2.1 Redefinir la Inclusión Financiera.....	10
▪ 2.2.2 Situación Actual: Cuantos, quiénes y dónde están excluidos financieramente...11	
▪ 2.2.3 Causas de la Exclusión Financiera.....	14
• 2.3 Apostar por la Inclusión Financiera.....	16
▪ 2.3.1 Beneficios para los Ciudadanos.....	16
▪ 2.3.2 Beneficios para los Gobiernos.....	18
▪ 2.3.3 Beneficios para las Economías.....	19
3. Desarrollo/ Cuerpo.....	20
• 3.1 Un paso más: Soluciones.....	20
▪ 3.1.1 Objetivo 1: Incrementar el uso de métodos de pago electrónicos. Alternativas a la cuenta bancaria.....	20
-Tarjetas de Prepago.....	20
-Servicios Financieros a Través del Teléfono Móvil.....	25
▪ 3.1.2 Objetivo 2: Rediseñar los sistemas de desembolso gubernamentales. Acuerdos con entidades privadas.....	29
• 3.2 Sí es posible. El caso de MasterCard Worldwide.....	32
▪ 3.2.1 La Oportunidad.....	33
▪ 3.2.2 Los Proyectos.....	35
▪ 3.2.3 El Impacto.....	40
• 3.3 Previsiones sobre la Inclusión Financiera: Mirar al Pasado para Entender el Futuro.....	42
4. Conclusión.....	43
5. Bibliografía.....	45

1. Resumen Ejecutivo

Si los pobres aparecen de algún modo, suele ser como los personajes de alguna anécdota edificante o de algún episodio trágico, como alguien a quien admirar o por quien sentir pena, pero no como una fuente de conocimiento, ni como personas a quienes se les deba consultar lo que piensan, lo que desean o lo que hacen. Según Banerjee y Duflo “la economía de la pobreza se confunde demasiado a menudo con una economía pobre; dado que los pobres poseen tan poco, se asume que no hay nada de interés en su vida económica” (2011:7). Desafortunadamente, esta equivocación debilita la lucha contra la inclusión financiera: los problemas sencillos tienen soluciones sencillas.

Este es exactamente el principal objetivo de este proyecto: demostrar que la exclusión financiera es un fenómeno que se puede combatir, y de manera más sencilla de lo que en principio pueda parecer. La inclusión financiera es una nueva fuerza económica que mejora la vida de los ciudadanos proporcionándoles las herramientas financieras que necesitan, y que a su vez afecta positivamente a las economías y brinda enormes beneficios a los gobiernos (Center for Financial Inclusion, 2013).

Este proyecto comienza analizando la situación actual de la inclusión financiera alrededor del planeta ¿Cuántos, quiénes y dónde están excluidos financieramente?. En la actualidad, más del 50% de la población mundial carece de acceso a ningún tipo de servicio financiero (McKinsey&Co, 2010), incluyéndose entre éstos la disponibilidad de una cuenta bancaria, de un lugar seguro donde guardar el dinero o de un modo de transportarlo o transferirlo sin peligro, servicios que, en muchas ocasiones, la otra mitad del planeta considera garantizados. Además, más de 800 millones de adultos que están incluidos financieramente, viven con menos de \$5 USD al día (Banerjee y Duflo, 2011). Para cubrir sus necesidades diarias, todos estos ciudadanos han de acogerse a una serie de servicios basados en el desembolso de efectivo que resultan costosos, arriesgados y poco rentables a largo plazo. Este fenómeno no sólo es preocupante en los países menos desarrollados, sino en mercados bien establecidos como Europa o Estados Unidos, donde un alto porcentaje de la población, también se encuentra financieramente excluida (MasterCard, 2013).

A continuación, el proyecto describe las principales causas de la exclusión financiera, y cómo la situación de crisis actual, la desconfianza en el sistema bancario, o la falta de infraestructuras en los países en vías de desarrollo potencian este fenómeno. Además, resulta imprescindible comprender los numerosos beneficios de los que disfrutarían los ciudadanos, las economías y los gobiernos si aumentase la tasa de inclusión financiera, entre ellos seguridad, ahorro, transparencia, igualdad y dignidad.

Por su parte, el cuerpo del proyecto analiza, en primer lugar, dos de los objetivos fundamentales para combatir la exclusión financiera: incrementar el uso de medios de pago electrónicos como alternativa a la cuenta bancaria y rediseñar los sistemas de desembolso gubernamentales a través de acuerdos con entidades privadas. Para ello, se estudiarán los detalles de dos de las principales innovaciones en la industria de los pagos: las tarjetas de

prepago y los servicios financieros a través del teléfono móvil. Dichas alternativas a la cuenta bancaria, permiten a los ciudadanos formar parte, por primera vez en muchas ocasiones, del sistema financiero formal, ya que facilitan la recepción y el pago de facturas, el envío de giros postales o el acceso al comercio online sin la necesidad de disponer de una cuenta en una entidad bancaria. El impacto actual de muchos programas de desembolsos gubernamentales que ya se realizan utilizando estas innovaciones también es considerable. Los gobiernos son la principal fuente de ingresos de los ciudadanos excluidos del sistema financiero formal (MasterCard, 2012) , y por tanto, si los beneficios sociales, becas, pensiones etc. se distribuyen a través de medios de pago electrónicos, no sólo mejoran las vidas de los ciudadanos, sino que se produce un ahorro considerable para los gobiernos y las economías derivado de la retirada de efectivo del sistema.

Precisamente, “un mundo vaya más allá del efectivo” es la visión de la compañía MasterCard, la empresa tecnológica más avanzada del mundo en la industria de los pagos. Actualmente, el 85% de las transacciones mundiales se realizan en efectivo. Además, el 98% del consumo de los ciudadanos financieramente excluidos se realiza también en efectivo, lo que supone un 22% del consumo mundial total y asciende a \$6 USD trillones de poder adquisitivo. MasterCard identifica entonces una nueva oportunidad: servir a este segmento de la población al que ninguna otra compañía se había dirigido hasta la fecha. Como consecuencia, en 2011 la compañía lanza su primera tarjeta de prepago.

Sin embargo, los numerosos retos de comercialización de este producto, especialmente en países donde las infraestructuras necesarias no están lo suficientemente desarrolladas, han originado que MasterCard trabaje de la mano de diferentes gobiernos alrededor del planeta, para crear programas de desembolsos gubernamentales que favorezcan a los ciudadanos, a los gobiernos y a la propia compañía. Este proyecto también analiza la singularidad de algunos de estos programas acometidos por MasterCard en países como Sudáfrica, Nigeria, Egipto, México o Italia, así como el impacto de los mismos. Gracias al compromiso de MasterCard con la inclusión financiera, millones de ciudadanos alrededor del planeta disponen ya de una tarjeta de prepago y se encuentran, por primera vez, incluidos en el sistema financiero.

Aunque las previsiones futuras acerca de la inclusión financiera son esperanzadoras, aún queda un largo camino por recorrer. Los casos ejemplificados a lo largo de este proyecto, demuestran que, reducir la tasa de exclusión financiera, es un objetivo alcanzable que sólo requiere de la colaboración del sector público y el privado y de la aceptación de las múltiples innovaciones que nos brinda la industria de los pagos. Ahora es el momento de dar el primer paso y apostar por esta fuerza económica que tantos beneficios traería a los ciudadanos, los gobiernos y las economías.

1.1 Términos Clave

Inclusión Financiera, Exclusión Financiera, Desarrollo Económico, Prepago, Desembolsos Gubernamentales, Pagos Electrónicos, Servicios Financieros Móviles, MasterCard, Sistema Financiero, Innovaciones de Pago, Programa SASSA, Cuenta Bancaria.

1. Abstract

If the poor appear at all, it is usually as the dramatic character of some uplifting anecdote or tragic episode, to be admired or pitied, but not as a source of knowledge, not as people to be consulted about what they think, what they want or what they do. According to Banerjee and Duflo 'All too often, the economics of poverty gets mistaken for poor economics: Because the poor possess very little, it is assumed that there is nothing interesting about their economic existence' (2011: 7). Unfortunately, this misunderstanding severely undermines the fight against financial exclusion: Simple problems beget simple solutions.

This is exactly the main objective of this project; to prove that financial exclusion is a simpler and easier to fight against phenomenon than it might seem to be. Financial inclusion is a new driving economic force that is empowering consumers by providing them with the access to the financial tools they need (Center for Financial Inclusion, 2013). At the same time, it is also positively affecting economies and governments in many different ways.

This project starts by analysing the current situation of financial inclusion around the globe. Who, how many, where and why are financially excluded? Nowadays, more than half of the world's population is unbanked or underbanked (Mckinsey&Co, 2010), lacking access to the basic financial tools such as a bank account, a safe place to store their savings or a secure way to send or to receive money. Services and tools that, most of the times, the other half of the world takes for granted. In addition, more than 800 millions of adults that are financially included are living with the daily amount of only \$5 USD (Banerjee and Duflo, 2011). In order to cover their basic needs, this financially excluded segment of the population has to sign up for expensive, risky and unprofitable financial services based on the use of cash. This phenomenon is pervasive around the underdeveloped countries, but also common in well-established markets such as the U.S or Europe, where millions of adults are financially excluded (MasterCard, 2013).

Afterwards, the project describes which are the main causes of financial exclusion, as well as how the current economic crisis, the lack of trust in banking institutions or the need for infrastructures in emerging markets are enhancing the gravity of this problem. Furthermore, it is essential to understand which are the main benefits that financial inclusion brings to consumers, governments and economies. These include, but are not limited, to safety, affordability, transparency, equality and dignity.

The main part of this project analyses, in the first place, two of the main objectives to fight against financial exclusion: increasing electronic payments usage as an alternative to bank accounts and redesigning governments disbursements through public- private partnerships. In order to achieve these goals, the functionality and features of prepaid cards and mobile financial services (MFS) will be studied in detail. These two alternatives to bank account services allow consumers to access to the formal financial system, in many cases, for the first time, as they enable money transfers, remittances and e-commerce access with no need for a bank account. Moreover, the impact of many government disbursements programmes, which

already use these financial tools, is significant. Governments are the main source of income for financially excluded citizens (MasterCard, 2012). Therefore, if social benefits disbursements, subsidies, elderly disbursements or grants were distributed through electronic payments, consumer lives would considerably improve and governments and economies would save as a result of taking cash out of the financial system.

In fact, a 'world beyond cash' is the vision of MasterCard, the most advanced technology company in the payments industry. Nowadays, 85% of global payments are made in cash. In addition, 98% of the payments of financially excluded consumers are also made in cash, which accounts for the 22% of the global GDP and for a joined purchase power of \$6 USD trillion. Therefore, MasterCard identifies a huge new opportunity: to serve financially excluded consumers, a target never identified before by competitors. Consequently, first MasterCard prepaid card is launched in 2011.

Nevertheless, the amount of challenges linked to the commercialization of this product was high, especially in countries where the infrastructure and the regulation needed to launch prepaid cards were not developed enough. MasterCard decided then to start to establish private- public partnerships with governments around the world, in order to sponsor government disbursements programs that benefit not only consumers, but also the governments and the company itself. This project also analyses some of these innovative programs carried out by MasterCard in countries such as South Africa, Nigeria, Egypt, Mexico or Italy, as well as their impact in communities and societies. Thanks to MasterCard commitment, millions of consumers around the world enjoy the benefits of a prepaid card and are, for the first time, financially included.

Although forecasts about the future of financial inclusion are optimistic, huge efforts to make are needed yet. As the cases shown through this project prove, making the financial exclusion rate decrease is a realistic goal. However, it requires the collaboration of public and private sectors as well as the acceptance of some of the many tools that the payments industry brings to our hands. Now is the moment to take the plunge, to lead the way and to bet for financial inclusion and the benefits it could bring to citizens, governments and economies.

1.1 Keywords

Financial Inclusion, Financial Exclusion, Economic Development, Prepaid, Government Disbursements, Payments Industry, Electronic Payments, Mobile Financial Payments, MasterCard, Payment Innovations, SASSA Program, Bank Account.

2. Introducción

2.1 Objetivos de Investigación

Actualmente, 2.500 millones de habitantes alrededor de todo el planeta están excluidos financieramente (Visa, 2013). Estos ciudadanos experimentan dificultades para acceder a los productos y servicios financieros que necesitan para cubrir sus necesidades básicas y para desarrollar una vida social acorde a la comunidad a la que pertenecen. Sin embargo, pocas soluciones han sido efectivas a la hora de combatir el fenómeno de la exclusión financiera. Tal vez por desconocimiento, tal vez porque parezca demasiado inabarcable, o tal vez por no haber puesto en práctica los métodos adecuados, la inclusión financiera sigue siendo una gran asignatura pendiente en nuestra sociedad, y un reto para gobiernos y economías.

El objetivo principal de este proyecto es tanto explicativo como normativo: dar a conocer la existencia de soluciones sencillas e innovadoras que sí han colaborado a incrementar la tasa de inclusión financiera, así como recomendar vías de actuación que beneficien a los ciudadanos, gobiernos y economías. Otros objetivos que a alcanzar con el desarrollo de este trabajo y que apoyan el objetivo principal de la investigación son:

- Definir correctamente qué es la exclusión financiera y realizar un diagnóstico de la situación actual de la misma: dónde se produce, cuáles son sus causas y consecuencias y cómo podría reducirse. Existe mucha confusión acerca de estas preguntas y esa es una de las principales razones por la que resulta más complicado abordar el problema.
- Explicar cómo las innovaciones en los medios de pago y los nuevos métodos de pago electrónicos constituyen una alternativa a la cuenta bancaria que puede atraer a muchos ciudadanos financieramente excluidos al sistema financiero formal.
- Evaluar el rediseño de los sistemas de desembolso gubernamentales a través de acuerdos con entidades privadas para combatir las altas tasas de exclusión financiera.
- Demostrar que el aumento en la tasa de Inclusión Financiera es un objetivo realista y relativamente fácil de conseguir si se ponen en práctica las iniciativas adecuadas. Apoyaré esta afirmación con el ejemplo de la empresa MasterCard y el éxito e impacto de sus proyectos.
- Predecir escenarios futuros sobre la situación de la inclusión financiera en el caso de que las iniciativas propuestas se lleven o no a cabo.

Para ello, la metodología de trabajo se basa en un enfoque de investigación inductivo mediante el cual se analizarán diversos datos, casos reales e informes cualitativos hasta alcanzar conclusiones relevantes acerca de los objetivos anteriormente mencionados.

Además, el propósito de este proyecto es también cubrir algunas de las limitaciones que presentan los escritos publicados hasta la fecha acerca de este tema. Hasta ahora, diversas consultoras han publicado estudios cuantitativos acerca de la inclusión financiera, y algunas editoriales han sacado al mercado libros con un enfoque más cualitativo sobre este fenómeno. Sin embargo, la mayoría de ellos se han centrado únicamente en la exclusión financiera ligada a la pobreza de países subdesarrollados, cuando es un fenómeno cada día más común en poblaciones desarrolladas, especialmente tal la reciente crisis financiera.

Por último, existen informes de empresas en la industria de los pagos así como de diversos gobiernos que respaldan con cifras y casos reales la alta tasa de exclusión financiera. No obstante, muchos son los que escriben acerca del problema, pero pocos los que lo hacen acerca de sus soluciones. La mayoría de las escasas publicaciones sobre casos reales y posibles vías de actuación provienen de el Banco Mundial y del caso de la empresa MasterCard, y serán todas analizadas a lo largo de este proyecto.

Aunque pueda parecer un objetivo ambicioso, y aún más para un proyecto de fin de grado, es posible aumentar la tasa de inclusión financiera, y de una manera más sencilla y menos costosa de lo que suele pensarse. Este proyecto argumenta que sí se puede, ejemplificando algunos casos de entidades que también apoyan esta idea y ya se han atrevido a dar un primer paso para combatir la exclusión financiera.

2.2 Significado de Inclusión Financiera

▪ 2.2.1 Redefinir la Inclusión Financiera

El G20 define la inclusión financiera como el “estado en el que todos los adultos en edad de trabajar tienen un acceso total, formal y eficiente a los servicios de crédito, cuenta de ahorros, pagos y seguros” (G20, 2012, citado por Khan, 2012:1). Se entiende por tanto la inclusión financiera como la prestación de servicios financieros a un coste asequible para los miembros de la sociedad menos aventajados o con menores ingresos.

Sin embargo, de acuerdo a esta definición la inclusión financiera es un estado que sólo se logra cuando se cumplen absolutamente todas las necesidades financieras anteriormente mencionadas. Si bien es importante para hacer frente a todas esas necesidades, también lo es ofrecer flexibilidad en el reconocimiento de los avances en la inclusión financiera cuando se cumplen ciertas necesidades parciales (MasterCard Advisors, 2012).

Por este motivo, a lo largo de este proyecto se entenderá la inclusión financiera como una progresión y una jerarquía de recursos financieros que debe partir de las necesidades más básicas y que alcanza los niveles más altos cuando se cumplen la totalidad de las necesidades.

A continuación, La Figura I muestra esta jerarquía, comenzando con la necesidades más elementales, como una cuenta segura para la realizar pagos, y ascendiendo a las necesidades más complejas como el acceso a préstamos y seguros.

Figura I: Jerarquía de Necesidades Financieras



Fuente: Adaptado de MasterCard Advisors “A new perspective on bill payment- a demand-based path to financial inclusion” (2012)

Existen dos razones para definir la jerarquía de las necesidades tal y como muestra la Figura I. En primer lugar, las personas tienden a preocuparse más por atender a sus necesidades fundamentales primero y son más receptivas a las soluciones que se ocupan de estas necesidades. Además, en el orden definido por la jerarquía, un mayor número de estas necesidades pueden ser satisfechas. Por ejemplo, será más fácil conseguir un crédito si el solicitante ya dispone de una cuenta bancaria y existe evidencia de que paga sus facturas a tiempo (MasterCard Advisors, 2012).

Este es el caso de Ram Das, un vendedor urbano de 45 años, natural de la India. Como la mayoría de habitantes de la India, Ram paga siempre sus facturas en efectivo, en las oficinas correspondientes. Sin embargo, un día Ram recibe una oferta del Banco Nacional de la India (State Bank of India) en la que el banco le anima a pagar sus facturas con una tarjeta de prepago. Esta sugerencia llama la atención del vendedor que decide probar dicha tarjeta.

A partir de ese momento, Ram empieza a pagar sus facturas con regularidad con su tarjeta de prepago. Al ver que la tarjeta es fácil de usar y funciona sin complicaciones, también comienza a utilizarla para otras compras, entre ellas la de los productos que más tarde vende. Un día, Ram necesita pedir un préstamo y vuelve al banco, donde basándose en su trayectoria con la nueva tarjeta, deciden concederle un préstamo que en otras condiciones, Ram no habría recibido (Khan, 2012).

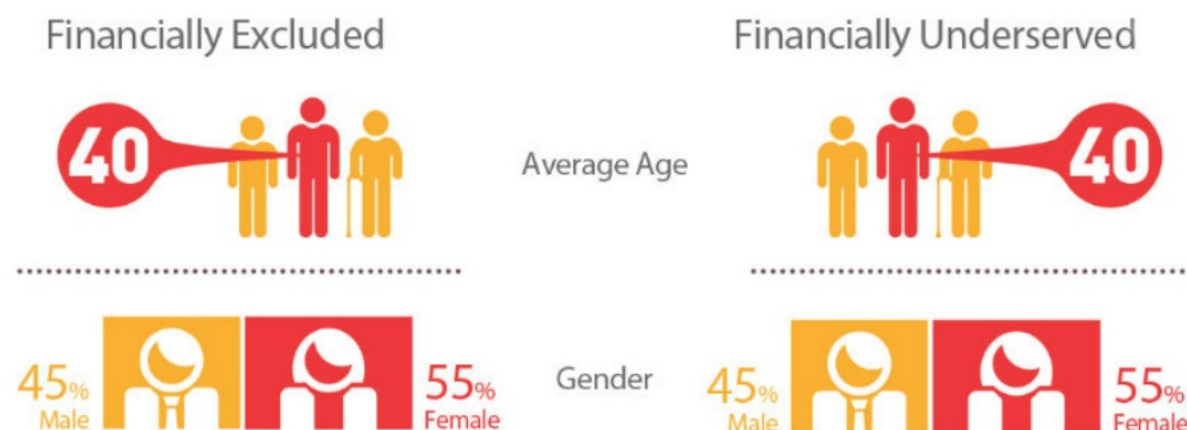
Con este préstamo, el vendedor compra una nueva furgoneta y expande su negocio, empezando a generar mayores ingresos. Además de devolver el préstamo recibido con sus beneficios, Ram ha comenzado a tener cierta capacidad de ahorrar, por lo que decide abrir una cuenta bancaria de ahorros en su banco. Finalmente, Ram puede contratar un seguro que proteja el futuro financiero de su familia y su negocio, y está incluido en el sistema financiero formal. Como se puede observar, el proceso de inclusión financiera para Ram ha sido totalmente progresivo (Khan, 2012).

▪ 2.2.2 Situación Actual: Cuantos, quiénes y dónde están excluidos financieramente

Los estudios más recientes sugieren que alrededor del 50% de la población mundial no tiene acceso a ningún servicio financiero, incluyéndose entre estos la disponibilidad de una cuenta bancaria, de un lugar seguro donde guardar el dinero, un modo de transportarlo sin peligro o una manera eficaz de transferirlo (McKinsey&Co, 2010). Para cubrir sus necesidades diarias, estos casi 3.000 millones de personas han de acogerse a una serie de servicios basados en el desembolso de efectivo que resultan costosos, arriesgados y poco rentables a largo plazo.

Además, más de 800 millones de los adultos que sí están incluidos financieramente, viven con menos de \$5 USD al día (International Labor Organization, 2013). La edad media de los adultos financieramente excluidos ronda los 40 años, siendo el porcentaje de mujeres incluidas en esta categoría ligeramente superior al masculino tal y como muestra la Figura II.

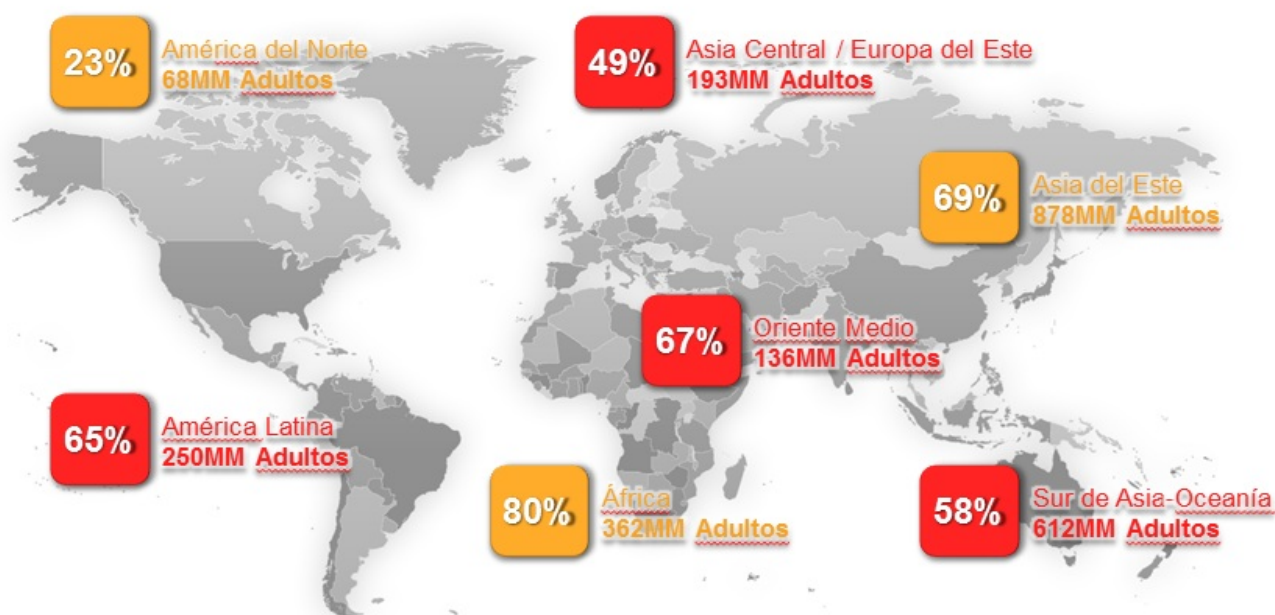
Figura II: Distribución Demográfica de la Población Adulta Financieramente Excluida



Fuente: MasterCard Worldwide (2012)

Casi la totalidad de los 2.500 millones de adultos financieramente excluidos viven en África, Asia y América Latina, tal y como muestra la Figura III. En estas regiones, el porcentaje total de adultos sin servicio asciende al 62 % de la población adulta. El mayor número de adultos excluidos, casi 1.500 millones, residen en el este y sur de Asia. En África Subsahariana, el 80% de la población adulta, 325 millones de personas, permanece sin acceso a ningún servicio financiero (Visa, 2013).

Figura III: Distribución Geográfica de la Población Financieramente Excluida



Fuente: Elaboración Propia

A menudo, la exclusión financiera se asocia errónea y únicamente a los países subdesarrollados o en vías de desarrollo. Sin embargo, los niveles de inclusión financiera no

están determinados únicamente por factores socioeconómicos o demográficos (Banerjee y Duflo, 2011). Por ejemplo, resulta difícil pensar en Europa como un continente en el que las cifras de excluidos financieramente se incrementan continuamente. Sin embargo, y especialmente tras la reciente crisis económica, un gran número de países europeos han visto cómo el número de ciudadanos excluidos es mayor cada año, tal y como muestra la Figura IV. Por ejemplo, en España, 2,6 millones de ciudadanos adultos no reciben ningún tipo de servicio financiero, lo que equivale a un 11% de la población adulta, y 12,1 millones de habitantes están parcialmente excluidos del sistema financiero formal (International Labor Organization, 2013; World Bank, 2012).

Figura IV: Exclusión Financiera en Europa

País	% Ciudadanos Excluidos	Nº Ciudadanos Excluidos
Austria	6%	219.000
Bélgica	2%	91.000
Rep. Checa	13%	502.000
Francia	3%	774.000
Alemania	4%	1.603.000
Irlanda	5%	75.000
Italia	25%	6.003
Luxemburgo	7%	13.000
Países Bajos	6%	438.000
Polonia	23%	3.192.000
Rumanía	76%	6.061.000
España	11%	2.600.000
Reino Unido	4%	1.053.000

Fuente: Adaptado de MasterCard Worldwide "A bridge to Financial Inclusion" (2012)

Aunque se ha demostrado que existe una pequeña correlación positiva entre los niveles de utilización y el ingreso per cápita en estos países, así como una débil relación positiva entre el uso de los servicios financieros y la tasa de urbanización del país, algunos países no se ajustan al patrón general. Por ejemplo, la India y Tailandia parecen ser los países con baja renta per cápita y una gran población rural, pero tienen un mayor uso de los servicios financieros que muchos países urbanos relativamente más ricos (McKinsey&Co, 2010). Estos resultados apoyan la idea de que los países puedan mejorar los niveles de recursos financieros mediante la creación de entornos normativos y de política eficaces y permitiendo la actuación de los proveedores de servicios financieros individuales.

Por último, las personas excluidas financieramente presentan características demográficas muy diferentes, experiencias bancarias pasadas, razones para carecer de una cuenta bancaria y planes bancarios futuros (Banerjee y Duflo, 2011). Aunque esto pueda inducir a pensar que el problema de la exclusión financiera es demasiado complejo, no es así. Entendiendo la demanda variable de servicios financieros y sus diferentes necesidades, resulta más fácil crear productos y estrategias para captar a estos ciudadanos de manera más eficiente.

▪ 2.2.3 Causas de la Exclusión Financiera

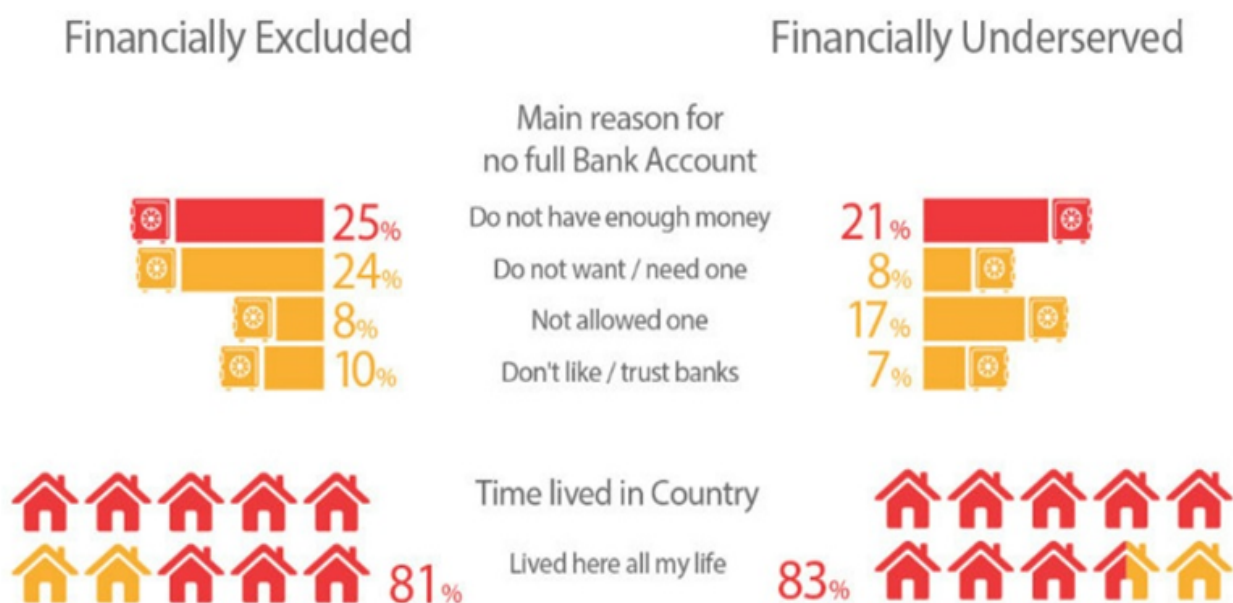
Millones de personas, y especialmente aquellas que viven con menos de \$5 USD al día, no disponen de acceso a ningún tipo de servicio financiero.

En África Subsahariana y en el este de Asia, las zonas con mayores tasas de exclusión financiera, la mayor parte de los ciudadanos no reciben un salario o un plan de jubilación que dependa de él de forma automática (Banerjee y Duflo, 2011). Para este segmento de la población, abrir una cuenta bancaria supondría tomar decisiones sobre asuntos que llegan con un montón de letra pequeña, cuando ni siquiera saben leer bien la letra grande.

Teniendo en cuenta que el acceso a la información también es limitado cuando los recursos son escasos —los periódicos, la televisión, los libros, todo cuesta dinero—, no resulta de extrañar el desconocimiento en estas zonas de algunos hechos que el resto del mundo tiene asumidos, como que, por ejemplo, no es seguro o conveniente guardar tus ahorros debajo del colchón (Bello, 2012). Sin embargo, la pobreza o la falta de información no son las únicas causas de la exclusión financiera.

La razón más común por la que las personas excluidas financieramente dicen no disponer de una cuenta bancaria, el pilar más básico de la jerarquía de necesidades anteriormente establecida, es porque consideran que no poseen suficiente dinero como para abrir una, o porque creen que no la necesitan, tal y como muestra la Figura V. Sin embargo, aquellas personas que ya dispusieron de una cuenta bancaria con anterioridad, incluso si ahora no poseen una, no afirman que no la quieran o no la necesiten (MasterCard Worldwide, 2012).

Figura V: Principales Causas de la Exclusión Financiera



Fuente: MasterCard Worldwide (2012)

La alta desconfianza en los bancos también ha aumentado los niveles de exclusión financiera, siendo una de las principales causas de ésta, especialmente en aquellos países que han sufrido las consecuencias de la crisis económica. Dichos ciudadanos creen erróneamente, que controlarán mejor su dinero si este está en efectivo, lejos de los bancos, sus cargos y sus comisiones, tal y como afirma el Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC, 2011). Para muchos ciudadanos de países menos desarrollados, el banco ni siquiera es una opción. Retirar efectivo de un cajero, realizar un depósito o pedir ayuda a un agente supondría hasta más de un día de camino en algunas zonas de África (mWomen y Visa, 2012).

Finalmente, algunos de los requisitos más comunes asociados a la apertura de una cuenta bancaria son balances mínimos, altas cuotas de mantenimiento, comisiones, restricciones según permisos de residencia, etc. Si en lugar de tratarse de la apertura de una cuenta, nos referimos al acceso a mecanismos de crédito, o a otros escalones superiores en la pirámide, dichos requisitos aumentan (Organization for Economic Co-operation and Development, 2013).

2.3 Apostar por la Inclusión Financiera

Resulta sorprendente la magnitud del cambio que la inclusión financiera puede propiciar en los individuos, sus países y la economía global.

2.3.1 Beneficios para los Ciudadanos

Lo más probable es que una niña pobre de África, no vaya a la escuela más que unos pocos años aunque sea brillante, y que no reciba la nutrición necesaria para ser la atleta de élite que podría haber sido, ni la financiación para emprender un negocio si tiene una gran idea. Incluso si esto no ocurre, ¿qué razones pueden existir para no darle una oportunidad?

Estar financieramente incluidos, permite a los ciudadanos gestionar sus recursos diarios de manera más efectiva y disponer de acceso a servicios de envío y recepción de forma más segura, digna y conveniente (Bello, 2012). Este acceso puede ayudar a muchas familias a salir de la pobreza, pues les daría las herramientas necesarias para ahorrar, superar las emergencias y tener una vida financiera más estable. Estar preparados para situaciones financieras difíciles, a menudo evitaría a las familias decisiones financieras muy duras como elegir entre la escuela de los hijos, la comida familiar o el acceso a los servicios médicos. Es decir, la exclusión financiera acrecienta la trampa de la pobreza en la que muchos ciudadanos de los países menos desarrollados se ven inmersos (Banerjee y Duflo, 2011).

Para los pobres, sacar el máximo provecho de su capacidad y asegurar el futuro de su familia exige muchas más habilidades, voluntad y compromiso. En cambio, los pequeños costes, las pequeñas barreras y los pequeños errores en los que nosotros casi ni pensamos, se ciernen sobre sus vidas. Tenemos los mismos deseos y debilidades; los pobres no son menos racionales que nadie —más bien ocurre al revés— Precisamente por tener tan poco, con frecuencia encontramos que son mucho más cuidadosos en sus decisiones: tienen que actuar como sofisticados economistas simplemente para sobrevivir.

El 66% de las personas financieramente excluidas recurren a servicios financieros alternativos como los préstamos a corto plazo. Estos servicios son muy costosos ya que están expuestos a intereses más altos (entre el 40% y 200% anual) que los del sistema económico formal. Muchos de estos préstamos, además, han de ser avalados por las propiedades del solicitante, lo que pone aún más en riesgo la economía de los mismos (Bello, 2012).

Por ejemplo, un comerciante como Ram, pero que no haya tenido sus mismas oportunidades de acceso a un préstamo formal, en un país en vías de desarrollo como India, habitualmente compra a sus proveedores por la mañana los productos que va a vender durante ese día y les paga a crédito al final de la jornada. Esta es también la forma en la que las grandes empresas operan en los países desarrollados; solicitan a una entidad bancaria un préstamo que luego devuelven con los ingresos generados con el mismo. Con una diferencia, la tasa de interés. Un vendedor en la India pagaría un 4,69% de interés al día, lo que significa que con un préstamo de \$50 USD, se vería obligado a devolver alrededor de \$900 USD al cabo de un

año. Conforme la tasa de interés se incrementa, también lo hace la posibilidad de que el vendedor no devuelva dicho préstamo, lo que conlleva mayores aumentos en los intereses, y así sucesivamente (Banerjee y Duflo, 2011).

Por otro lado, la falta de mecanismos de ahorro seguros conlleva un aumento en la cantidad de efectivo, lo que es, a su vez un riesgo para la seguridad personal y para la de los propios ahorros. Si un jornalero, por ejemplo, lleva consigo su tarjeta, incluso en el caso de un robo o una pérdida, siempre puede recuperar su dinero. Además, muchísimos trabajadores corren a diario el riesgo de ser atracados en el camino de vuelta a casa, pues son el blanco perfecto al caminar con sus ahorros encima cada vez que cobran su jornal, en países donde las tasas de corrupción y violencia son alarmantes (Bello, 2012).

Ahorrar el efectivo en casa, tampoco es un método seguro. En numerosos casos, este dinero es robado, cogido sin permiso o, en condiciones de vida de privacidad limitada, reclamado por amigos o familiares, disminuyendo así las posibilidades de ahorro. Por ejemplo, en países como Pakistán, donde el 60% de las familias guardan sus ahorros en casa, sólo un 33% lo considera una actividad segura. Otros optan por pertenecer a grupos de ahorro, donde varias personas depositan una cantidad diaria o semanal y cada persona recoge el bote completo en una fecha determinada según turnos, por ejemplo una persona cada mes. Esto sin embargo tampoco asegura a las familias liquidez, y recibir una gran cantidad en una sola vez puede incitar a robos o al gasto inmediato de todos los ahorros (mWoman y Visa, 2012).



Ciudadanos en la India, esperando en cola para recibir sus beneficios sociales. Fuente: Google Images (2013)

Además, si se carece de una cuenta bancaria, enviar dinero a otros países, realizar o recibir transferencias o pagar diferentes facturas puede ser una tarea ardua, que suele implicar el recorrido de largas distancias o lentas esperas en cola. Por ejemplo, en la Indonesia rural, si una mujer desea pagar su factura de la electricidad debe dejar a un lado las tareas del hogar, andar más de 3km, pagar el transporte urbano y esperar más de una hora en cola antes de iniciar su camino de vuelta. Esto también les ocurre al 84% de los ciudadanos de Tanzania o al 67% de los de Kenia (mWoman y Visa, 2012).

Alejándonos un poco de los países en vías de desarrollo, estar financieramente incluido también ayuda a otros dos aspectos fundamentales de la vida cotidiana: el control de los ahorros y el acceso a servicios financieros más económicos. Los consumidores que no están incluidos financieramente, tienen menor control de sus gastos, pues todos ellos, incluso las facturas, son realizados en efectivo, mientras que los consumidores que poseen una cuenta bancaria pueden asegurarse de cómo, cuándo y en qué han empleado su dinero (Bello, 2012).

Finalmente, en la sociedad actual, tener acceso al comercio electrónico tiene grandes ventajas en términos de tiempo y dinero. Los consumidores que no pueden comprar a través de Internet por no disponer de una cuenta bancaria, tienen que asumir en muchas ocasiones precios más elevados y emplear mucho tiempo en acudir a las instalaciones o en comparar diferentes precios. En último caso y como consecuencia de lo anterior, la exclusión financiera puede llevar a la exclusión social, pues afecta altamente a la autoestima y dignidad de las personas, que se sienten diferentes al resto de la sociedad o el grupo social al que pertenecen (Banerjee y Duflo, 2011).

▪ 2.3.2 Beneficios para los Gobiernos

El aumento de la participación económica de los ciudadanos contribuye a crear una sociedad más estable. Si aumentase el control de la participación ciudadana, disminuirían el fraude y los costes asociados para los gobiernos. En una economía en la que predomina el efectivo porque sus ciudadanos no están incluidos financieramente, los costes para el gobierno derivados del impago de impuestos de muchos negocios, son, por ejemplo, altísimos (MasterCard Worldwide, 2013).

La inclusión financiera también aumentaría la transparencia. Un más amplio y seguro sistema de desembolsos gubernamentales cobraría especial importancia en países donde la tasa de corrupción, el número de transacciones fraudulentas y las bajas condiciones de seguridad, son motivos de preocupación gubernamental y ciudadana.

Además, un incremento en satisfacción ciudadana, mejoraría la imagen de los gobiernos, que entre otras ventajas, permanecerían más tiempo en el poder. Aunque esta puede parecer una razón no tan honesta, es una de las principales motivaciones de los políticos de muchos países subdesarrollados cuando impulsan e incentivan programas de inclusión financiera, ya sea de manera pública, o a través de acuerdo con entidades privadas (FDIC, 2011).

▪ 2.3.3 Beneficios para las Economías

Las economías de países con sistemas financieros más desarrollados experimentan una reducción más rápida de la distribución desigual de los ingresos y de los niveles de pobreza. Dado que la inclusión financiera proporciona a los individuos las herramientas para cubrir sus necesidades diarias, aumenta el acceso de los ciudadanos a la educación, la sanidad y el empleo, lo que beneficia a la situación económica de un país (Visa, 2013).

La inclusión financiera incrementa el nivel y las oportunidades de empleo, pues la falta de acceso a los servicios financieros básicos impide crear nuevos negocios e invertir y desarrollar los ya existentes. De acuerdo con el Banco Mundial, un incremento de un 1% en la tasa de inclusión financiera de un país, conlleva un 0.51% de aumento en la creación de empleos en dicha nación.

La inclusión financiera promueve que el dinero que estaba bajo del colchón vaya a parar al sistema financiero formal, creando nuevas oportunidades de inversión y crecimiento económico. De este modo, la economía se vuelve más transparente. Actualmente existen 16 trillones de dólares en dinero negro y economías sumergidas alrededor del planeta. Los datos apoyan que las economías con mejores sistemas financieros experimentan una disminución más rápida en los niveles de pobreza (MasterCard Worldwide, 2013).

Además, dependiendo del país, el coste del efectivo por cabeza oscila entre el 0.5% y el 1% de la renta personal. Estados Unidos, por ejemplo, emplea anualmente 750 millones de dólares en imprimir y transportar efectivo (FDIC, 2011). Si más ciudadanos estuvieran incluidos financieramente, gran parte de este efectivo pasaría a formar parte del sistema bancario, reduciéndose por tanto dicho coste.

3. Desarrollo

3.1 Un paso más: Soluciones

▪ 3.1.1 Incrementar el uso de métodos de pago electrónicos. Alternativas a la cuenta bancaria.

Permitir a los ciudadanos financieramente excluidos tener acceso a las herramientas del sistema financiero formal tendría grandes repercusiones positivas para sus vidas y negocios, así como para la economía en general. Sin embargo, tal y como se detallaba en la sección 2.1.3 de este proyecto, existen numerosas razones económicas, de seguridad o ligadas al desarrollo de infraestructuras que no permiten a millones de ciudadanos tener acceso al sistema bancario.

A pesar de que algunos bancos y gobiernos siguen trabajando para aumentar la penetración bancaria y ofrecer a los ciudadanos alternativas a la cuenta bancaria tradicional, con menos requisitos y cargos, como “entry-level bank accounts” o cuentas de ahorro básicas, los ciudadanos disponen ahora de otras alternativas para estar incluidos financieramente, reduciendo su dependencia en las entidades bancarias.

Disponer de una cuenta bancaria ya no es un requisito indispensable para escapar de la exclusión financiera gracias a numerosas innovaciones en la industria de los pagos. La tecnología móvil, las tarjetas electrónicas y otros avances de dicha industria, ofrecen posibilidades de acceso al sistema financiero nunca antes experimentadas. Habitualmente, el primer método de pago electrónico que llega a manos de los consumidores es una tarjeta de prepago (Bello, 2012).

Tarjetas de Prepago

Las tarjetas de prepago no son sólo una herramienta de pago. Prepago es una solución que proporciona enormes beneficios socioeconómicos a los ciudadanos y comunidades excluidas financieramente alrededor del mundo, entre ellos: transparencia, eficiencia, seguridad y dignidad (Bello, 2012). Pero ¿qué es una tarjeta de prepago y cómo funciona?.

Las tarjetas de prepago son aquellas que en primer lugar son recargadas con fondos, bien procedentes de una cuenta bancaria, bien en efectivo, para después poder realizar transacciones con el saldo disponible. Las tarjetas de prepago se asemejan a las tarjetas de débito en la característica de que únicamente el dinero previamente recargado es aquel que puede ser utilizado, es decir, las compras y pagos se realizan con fondos previamente depositados en lugar de con deuda, como sucede con las tarjetas de crédito. Sin embargo, existe una diferencia fundamental entre las tarjetas de débito y prepago: para utilizar éstas últimas, no es necesario disponer de una cuenta bancaria (Finnegan, 2011).

La Figura VI a continuación muestra una comparativa de las tarjetas de crédito, débito y prepago.

Figura VI: Comparativa de Crédito, Débito y Prepago

Atributo	Crédito	Débito	Prepago
Fuente de los Fondos	Línea de crédito	Fondos en la cuenta y números rojos opcionales	Únicamente fondos previamente introducidos en la cuenta de prepago
Marca	Marca privada (Visa, MC etc.) y nombre de la entidad bancaria	Marca privada (Visa, MC etc.) y nombre de la entidad bancaria	Marca privada o patrocinador del programa (entidad comercial, establecimiento etc.).
Autentificación	PIN o firma	PIN o firma	PIN, firma o CP
Riesgo Emisor	Riesgo Crédito-Alto Riesgo Fraude-Bajo	Riesgo Crédito-Bajo Riesgo Fraude-Bajo	R. Crédito-Ninguno Riesgo Fraude-Bajo
Acceso a Cajeros	Permitido pero casi nunca usado	Permitido siempre	En función del programa y sus condiciones
Identidad	Siempre conocida	Siempre conocida	Conocida o anónima

Fuente: Adaptado de MasterCard Worldwide "Introduction to Prepaid"

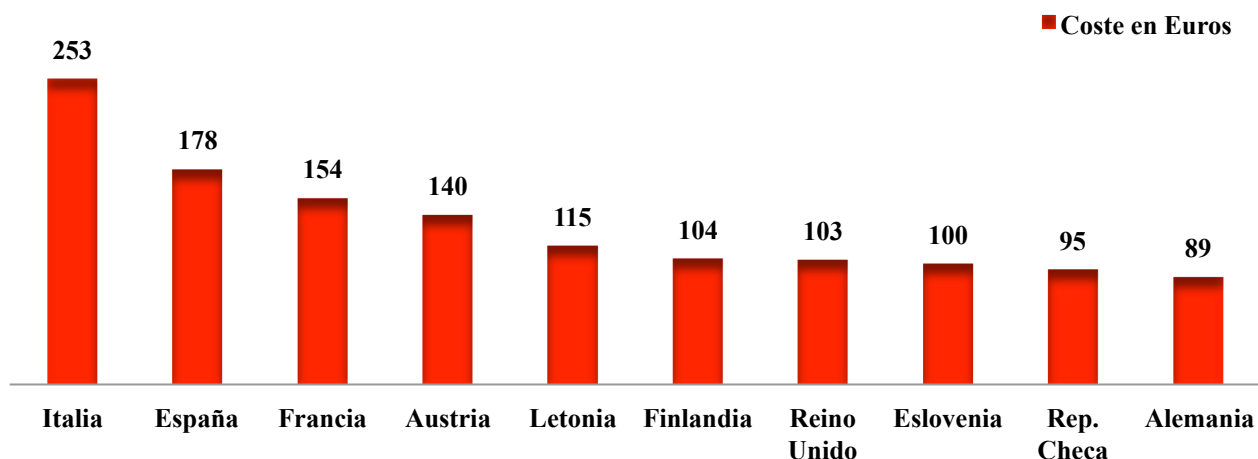
El particular funcionamiento de las tarjetas de prepago, hace que esta innovadora herramienta de pago brinde muchas ventajas a los consumidores, especialmente a los más desprotegidos, entre ellas la posibilidad de acceder a la funcionalidad de una cuenta bancaria a un coste mucho menor, la seguridad de no tener que portar sus ahorros en efectivo y el sentimiento de inclusión en el sistema financiero nunca antes experimentado.

Por ejemplo, mientras que el precio medio que paga un consumidor para mantener una cuenta bancaria asciende a 80 € anuales, mantener una cuenta de prepago en el mismo período de tiempo tendría un coste asociado de 25 €, o casi un 70% menor. Para una entidad bancaria, mantener una cuenta bancaria supone una media de 140 € al año, mientras que hacer lo mismo con una cuenta de prepago tiene un coste de 56 € anuales (Finnegan, 2011). Mientras que el coste medio de mantenimiento para un banco de una cuenta de prepago en Europa es de 48 € anuales, la figura VII muestra a continuación el coste asociado al funcionamiento de una cuenta bancaria convencional en algunos países europeos.

Además, la cuenta de prepago presenta fuentes de ingreso adicionales para las entidades bancarias como las tasas de reemplazamiento de las tarjetas, las tasas de recarga o de acceso a servicios de cajero adicionales. Además, los fondos que una vez caducada una tarjeta de prepago no han sido consumidos, también conocidos como "float" pasan a disposición de la

entidad bancaria. Esta es una situación bastante frecuente dado que en muchos casos, la cantidad introducida en una tarjeta de prepago puede no gastarse al completo y resultar inútil en el caso de no realizar posteriores recargas.

Figura VII: Coste Medio de Mantenimiento de una Cuenta Bancaria en Europa



Fuente: Adaptado de MasterCard Worldwide "Introduction to Prepaid".

Por otro lado, las cuentas de prepago también facilitan la transparencia de la economía al circular una menor cantidad de efectivo, aumentan la seguridad de los bancos protegiéndolos contra los impagos, y brindan una gran oportunidad a los gobiernos para reducir el fraude asociado a los desembolsos gubernamentales.

Las cuentas de prepago también se caracterizan por su facilidad de apertura: para crear una cuenta, sólo una información muy limitada es requerida, y disponer de un historial de crédito no es una condición necesaria. Además, las tarjetas de prepago no sólo se distribuyen a través de los canales de banca tradicionales, sino que pueden obtenerse en diferentes comercios, cajeros o incluso solicitarse online. La cuenta puede ser creada por un particular, una institución o una empresa, y la tarjeta puede ser recargada tanto por su titular como por otros particulares o instituciones. En muchos casos, la tarjeta puede ser incluso anónima.

Cuando un titular recarga fondos en su tarjeta de prepago, este dinero va a parar a una cuenta bancaria compartida o "pooled account" a la que se acumulan todos los fondos de otros múltiples poseedores de tarjetas de prepago de la misma categoría. Esta cuenta reside en bancos especializados como MetaBank, Comerica Bank o KeyBank entre otros y pertenece al creador de dicho programa de prepago en particular (Finnegan, 2012).

Por ejemplo, si la tienda de moda Zara lanza una tarjeta regalo de prepago, es decir, que se recarga por anticipado, todos los fondos destinados a dichas tarjetas irán a parar a una misma cuenta bancaria perteneciente a Zara, en este caso creador del programa de prepago o "program manager", depositada en una entidad bancaria especializada. Sin embargo, una

tarjeta regalo es un ejemplo simple, pero demasiado específico, para ejemplificar todas las características de una tarjeta de prepago.

Las tarjetas de prepago se clasifican en cuatro grupos fundamentales: las tarjetas corporativas o emitidas por empresas tanto para empleados como para consumidores, las tarjetas de sector público o emitidas por los gobiernos o las tarjetas para consumidores emitidas por diferentes establecimientos de consumo, tal y como muestra la Figura VIII.

Figura VIII: Sectores de Prepago



Fuente: Adaptado de MasterCard Worldwide "Introduction to Prepaid".

Las tarjetas de prepago abiertas son aquellas cuyos fondos pueden utilizarse con cualquier finalidad y en cualquier establecimiento tanto físico como online. Además, con ellas se pueden recibir y transferir fondos como si de una tarjeta de crédito o débito se tratase, pero sin la necesidad de disponer de una cuenta bancaria. El titular de la tarjeta posee un número de tarjeta y códigos para realizar y recibir transferencias, pago y cobro de facturas, además de tener acceso a pagos a través de Internet o del teléfono móvil y a retiros y depósito de efectivo en cajeros previamente determinados en función del programa de prepago específico.

Se denominan también "branded cards" porque se distribuyen bajo la marca Visa, MasterCard, American Express o Discover, entre otras. Un ejemplo de este tipo de tarjetas son las tarjetas de Payroll o Corporate Cards, que muchas empresas, especialmente en Estados Unidos, utilizan para pagar la nómina mensual a sus empleados.

Sin embargo, no ocurre lo mismo con las tarjetas prepago cerradas, cuyos fondos sólo podrán ser utilizados con una cierta finalidad, en ciertos establecimientos o bajo ciertos requisitos de acuerdo a las restricciones de su program manager, el comercio o entidad patrocinadora del

programa. Estas tarjetas se denominan “unbranded cards” puesto que en ellas figura el nombre del program manager, pero no pertenecen a ninguna empresa de la industria de los pagos como las anteriormente mencionadas. Algunas de las principales categorías de tarjetas de prepago cerradas son tarjetas regalo (como la tarjeta de Zara ya mencionada), tarjetas de puntos (gasolineras, aerolíneas etc.), tarjetas de viaje o tarjetas para jóvenes.

Finalmente, también existe una tercera categoría de tarjetas de prepago mixtas o tarjetas monedero, llamadas así al dividirse sus fondos en diferentes sub carteras. Se trata de tarjetas de prepago inicialmente abiertas, cuyos fondos están limitados a ser consumidos de una determinada forma o bajo ciertas restricciones. Por ejemplo, los fondos de una tarjeta prepago que incluye una beca de ayuda al estudio no podrán ser consumidos con fines no educativos, es decir, todos los fondos de dicha tarjeta han ido a parar a un monedero educativo. Otro ejemplo podría ser que no más de un 5% de los fondos de una tarjeta prepago emitida por el Estado como ayuda de manutención pueden ser consumidos en bebidas alcohólicas.

Además de tarjetas emitidas por el sector público, las tarjetas regalo de un determinado centro comercial (pueden utilizarse en varias tiendas) o de una cadena de hoteles o parques temáticos, también serían un ejemplo de tarjetas de prepago mixtas. Finalmente, las tarjetas de prepago mixtas pueden ser emitidas bajo el nombre de una marca o no, dependiendo de su naturaleza y características. Por otro lado, parte del principal valor añadido de prepago radica en su relación con el comercio electrónico y los pagos a través del teléfono móvil. De hecho, en concepto original de las tarjetas de prepago surgió cuando diversos operadores de telefonía móvil lanzaron dichas tarjetas para recargar con antelación fondos en el terminal que luego servirían para realizar las llamadas (World Economic Forum y Boston Consulting Group, 2013).

Finalmente, existe una relación muy curiosa que ha sido analizada en profundidad por el estudio Javelin Research: el 22.4% de los ciudadanos con acceso limitado a los servicios bancarios ha utilizado su terminal móvil para realizar servicios financieros, mientras que sólo el 14% de los ciudadanos totalmente incluidos en el sistema bancario lo había hecho en el mismo período de tiempo (mWomen y Visa, 2012). Esta conclusión y otros resultados expuestos a continuación inducen a pensar que prepago de la mano los servicios de pago a través del teléfono móvil podría brindar grandes oportunidades a los colectivos que se encuentran más excluidos financieramente.

Servicios Financieros a través del Teléfono Móvil



Comerciante en Costa de Marfil, recibiendo un pago a través de su teléfono móvil. Fuente: MasterCard Worldwide “A Bridge to Financial Inclusion”.

La mitad de la población mundial no tiene acceso a los servicios financieros que necesitan, pero la mitad de este colectivo sí que posee un teléfono móvil (Bello, 2012; mWomen y Visa, 2012). En el año 2012, 1.7 billones de adultos en el mundo disponían de un teléfono móvil pero no una cuenta bancaria. Por ejemplo, en India, la tasa de penetración bancaria es de un 50%, mientras que el 75% de los ciudadanos tienen un teléfono móvil. Lo mismo sucede en Kenia, donde el 40% de los ciudadanos posee un teléfono móvil con acceso a Internet, mientras que menos de un 10% forma parte del sistema financiero (Banerjee y Duflo, 2011). En Egipto, donde la población incluida en el sistema financiero apenas alcanza los 10 millones de habitantes, existen 80 millones de suscripciones sólo entre los tres principales operadores móviles del país (Bello, 2012).

Muchas personas de recursos limitados carecen de acceso al sistema sanitario o incluso al agua potable y, sin embargo, poseen otros bienes que podrían ser considerados de lujo como teléfonos móviles, ordenadores o televisiones. Una de las principales razones por las que se produce este fenómeno es porque en muchas ocasiones, estos ciudadanos no trabajan, y su situación social o económica puede resultarles deprimente, por lo que estas alternativas de entretenimiento hacen su vida más fácil y les empujan a sentirse más integrados en la sociedad. Además, tal y como la autora Esther Duflo afirma en su libro *Poor Economics*, “resulta sorprendente como las personas sin recursos rápidamente se adaptan a las nuevas tecnologías. En muchos casos, su capacidad de aprendizaje es muy rápida dado que no tienen ninguna otra cosa que olvidar”.

La alta penetración de los servicios móviles en muchos países comparada con la escasa difusión de los servicios financieros crea una oportunidad significativa de inclusión financiera a través del uso de estos dispositivos. En palabras de los expertos Banerjee y Duflo, este desequilibrio es “un puente hacia la inclusión financiera”. Sin embargo, y a pesar de que la industria de la telefonía móvil atraviesa su fase de madurez, la adopción de este tipo de servicios de pago es un proceso lento y complejo que precisa ser comprendido a la perfección para aprovechar la oportunidad de la mejor manera posible. En muchos casos, la penetración

móvil no implica que los usuarios de dichos teléfonos estén dispuestos a utilizar los servicios financieros que éstos les ofrecen. La Figura IX ilustra el proceso o modelo de adopción seguido a la hora de decidirse a usar esta nueva herramienta de pago.

Figura IX: Proceso de Adopción de los Servicios Financieros a través del Teléfono Móvil



Fuente: Adaptado de mWomen y Visa “Unlocking the Potential: Women and MFS in Emerging Markets”.

Actualmente existen 45 millones de cuentas de dinero móvil en todo el mundo. Dos de las principales empresas proporcionando dicho servicio son M-Pesa y Smart Money, que acumulan un 50% de la cuota de dicho mercado (MasterCard Worldwide, 2013). Otro ejemplo es el de Monitise y Visa, que juntos proporcionan servicios de pagos móviles a 20 millones de personas en todo el mundo que viven con menos de \$2 USD al día (mWomen y Visa, 2012). Este tipo de cuentas ofrecen a los consumidores la posibilidad de recargar su teléfono, pagar sus facturas, transferir dinero de teléfono a teléfono vía SMS o por aplicaciones y ahorrar, a través de sus dispositivos telefónicos.

Por supuesto, todos estos servicios se realizan sin la necesidad de poseer una cuenta bancaria. Para ello, numerosos comercios locales actúan como intermediarios para dichos servicios financieros. Una minoría de estos servicios precisan de conexión a Internet, cada vez más disponible en países emergentes, mientras que otros sólo requieren de acceso a mensajería. Además, lo sorprendente es que no es necesario disponer de un terminal de última generación o de un Smartphone para tener acceso a estos servicios financieros: los teléfonos móviles tradicionales, incluso los modelos más antiguos, también proporcionan la posibilidad de efectuar estas transacciones (World Economic Forum and Boston Consulting Group, 2012). Las innovaciones en el área de la tecnología móvil también permiten cada vez más ofertar terminales móviles más desarrollados y a un precio menor, disponibles en todo el mundo.

Las principales ventajas de los servicios de pago a través del teléfono móvil radican en su conveniencia y facilidad de uso y en que proporcionan confianza, seguridad y privacidad a sus usuarios. Tal y como describe la Figura X, los pagos a través del teléfono móvil ofrecen

una solución rápida y asequible para enviar o recibir dinero a grandes o cortas distancias, en diferentes mercados y sectores de consumidores.

Figura X: Ventajas de los Servicios Financieros a través del Teléfono Móvil

<p>Comodidad</p>	<p>Dada la importancia del tiempo en la actualidad, los ciudadanos buscan herramientas financieras que encajen con sus rutinas diarias y consuman el menor tiempo posible. <i>“Me lleva demasiado tiempo acudir al establecimiento, y la fila es demasiado larga”</i> -Mujer en Indonesia que paga sus facturas en persona en efectivo.</p>
<p>Confianza</p>	<p>Las herramientas financieras deben asegurar la posibilidad de realizar las transacciones pequeñas y frecuentes en cualquier momento así como proporcionar acceso al efectivo y los ahorros en caso de emergencia. <i>“Siempre guardo dinero en una hucha por si hay una emergencia a medianoche y no puedo acudir al banco”</i> -Trabajador en Nairobi, Kenia.</p>
<p>Seguridad</p>	<p>El dinero que tanto ha costado ganar, tiene un gran valor. Los ciudadanos necesitan organizar sus finanzas sin poner en riesgo sus ahorros ni su seguridad personal y familiar. <i>“Voy muy nerviosa cuando camino sola con tanto dinero”</i> -Mujer en Indonesia rural.</p>
<p>Privacidad</p>	<p>Los ciudadanos se sienten independientes y con más autonomía si tienen la libertad de gastar su dinero como quieran, sin dar explicaciones o atender a la demanda de amigos y familiares. <i>“Aunque esconda mi dinero muy lejos, él siempre lo encuentra”</i> -Mujer en Pakistán, describiendo a su marido.</p>

Fuente: Adaptado de mWomen y Visa “Unlocking the Potential: Women and MFS in Emerging Markets”.

Además, la satisfacción de los usuarios que ya han probado este servicio resulta ser muy elevada. Por ejemplo, un estudio realizado por la empresa Visa en Tanzania en el año 2010 mostró que dado el tiempo necesario para viajar y esperar en cola para poder realizar transacciones financieras, los usuarios valoraban muy positivamente el servicio de pagos móviles de la empresa M-Pesa por su rapidez, eficacia y reducido precio. Del mismo modo, los ciudadanos de Haití afirmaron sentirse menos vulnerables al usar el teléfono móvil para realizar sus pagos, dado que se beneficiaban de una mayor privacidad y seguridad en sus transacciones. Los resultados del estudio en Kenia también apoyaron conclusiones similares: los ciudadanos preferían utilizar los servicios móviles por su rapidez y comodidad.

Tal y como reflejan diversos ejemplos, las posibilidades financieras que ofrece el dinero móvil son infinitas. En Tanzania, los maridos que trabajan lejos de sus hogares utilizan cada vez más los servicios móviles para enviar dinero a sus familias como sustitutivo de los servicios de giro postal prestados por empresas como Western Union o Moneygram. Mientras que sólo el 56% de los ciudadanos de Tanzania opinan que estos servicios de giro son

seguros, un 95% de ellos opina que los pagos móviles lo son. También en Kenia o en Nueva Guinea, ahora es posible recargar créditos de electricidad a través del teléfono móvil en menos de cinco minutos, cuando en el caso de realizar la transacción en efectivo, no podría hacerse ni durante la noche ni durante los fines de semana (World Economic Forum and Boston Consulting Group, 2012).

Las ventajas de los pagos a través del teléfono móvil quedan también reflejadas en el caso de Kaytia, una ciudadana de un núcleo urbano en Pakistán, que explica como las transacciones financieras a través del teléfono móvil han incrementado su privacidad. “ Antes de disponer de este servicio, mi hija y yo nos enviábamos dinero a través de diferentes parientes o familiares, por lo que ellos acababan sabiendo cuánto dinero nos enviábamos y opinando sobre ello. Sin embargo, ahora es todo más fácil. Esta forma de transferir dinero es mucho más rápida y nadie sabe cuánto hay en tu teléfono”. Lo mismo afirmaba una mujer en Kenia, que prefería ahorrar en su teléfono porque su marido no podría saber la cantidad que ella tenía ahorrada a menos que ella le proporcionara su PIN (mWomen y Visa, 2012).

Los casos de estas mujeres también demuestran que la población femenina podría ser un segmento de mercado con muchas posibilidades que descubrir. En los países menos desarrollados, son ellas las que en la mayoría de los casos organizan las finanzas del hogar, realizan las compras, esperan horas en cola para pagar las facturas o recibir dinero y se encargan de ahorrar. Además, al pasar más tiempo en casa resulta más fácil para las empresas que proporcionan estos servicios de pago ponerse en contacto con ellas para explicarle las características concretas y del servicio y ofertárselo. Los estudios de Banerjee y Duflo también demuestran que una vez que aumenta la tasa de adopción femenina, empieza a hacerlo en mayor medida la masculina.

Gracias a los pagos a través del teléfono móvil, los estudios predicen que el comercio electrónico crecerá significativamente en los países emergentes en los próximos años. En la actualidad, un gran porcentaje de los usuarios online, eligen no realizar compras en la red porque no disponen de una tarjeta o porque no confían en proporcionar sus datos personales e información bancaria (Center for Financial Inclusion, 2013). De hecho, un estudio realizado por Visa en Reino Unido muestra que cuando aumenta la confianza en los métodos de pago, también lo hacen las cifras del comercio online. Por lo tanto, los pagos móviles y las tarjetas de prepago suponen una gran oportunidad para el comercio electrónico, ya que proporcionan a los compradores la seguridad de adquirir productos online sin correr los riesgos derivados de proporcionar información bancaria.

Finalmente, los pagos a través del teléfono móvil facilitan y aumentan la creación de empleo, las iniciativas emprendedoras y el desarrollo de los negocios existentes. En muchas áreas rurales, la imposibilidad de acceder al sistema financiero impide a los ciudadanos financieramente excluidos hacer negocios o desarrollar sus ideas al no poder realizar o recibir pagos que no sean en efectivo (McKinsey&Co, 2010).

▪ 3.1.2 Rediseñar los sistemas de desembolso gubernamentales. Acuerdos con entidades privadas.

Tanto en el caso de las tarjetas de prepago, como en el de los servicios financieros a través del teléfono móvil, la forma más eficaz de aumentar su uso es dándolos a conocer a los ciudadanos que más los necesitan. Una vez que los ciudadanos han probado estas alternativas a la cuenta bancaria por primera vez, y han comprendido cómo funcionan, es mucho más probable que persista su uso frecuente. La educación financiera también es indispensable para que los colectivos entiendan cómo estas iniciativas financieras pueden hacer su vida más fácil y mejorar la organización de sus finanzas (Bello, 2012). Por otra parte, también es esencial que las compañías que ofertan estos servicios comprendan a la perfección cuáles son las necesidades de sus usuarios y cómo estas varían de país a país, región a región y colectivo a colectivo. Sin embargo, aún más fundamental es el papel que juegan los gobiernos en esta labor, dado el gran alcance de las acciones que acometen (World Economic Forum and Boston Consulting Group, 2012).

En primer lugar, los gobiernos son los encargados de permitir el uso de este tipo de innovaciones en la industria de los pagos, mediante el establecimiento de un marco regulatorio favorable para el uso de estas alternativas a la cuenta bancaria. Sin embargo, los gobiernos también pueden dar un paso más y participar de estas iniciativas, así como facilitarlas. Los desembolsos gubernamentales son el mejor ejemplo de cómo los gobiernos pueden fomentar el uso de las tarjetas de prepago y los servicios financieros a través del teléfono móvil, beneficiándose de sus ventajas y favoreciendo a los ciudadanos (Bello, 2012).

Las relaciones entre gobiernos y entidades privadas están acelerando enormemente el servicio a los colectivos financieramente excluidos en la actualidad, asegurando de esta manera la integridad de los beneficios sociales y aumentando la eficacia de los desembolsos gubernamentales. Estos acuerdos proporcionan las herramientas y los recursos necesarios para tratar grandes desafíos sociales de manera sistemática y sostenible mediante la creación de una relación de mutuo acuerdo entre entidades públicas y privadas. Además, están posicionados de manera única para fomentar la innovación y favorecer la inclusión financiera, proporcionando beneficios que el sector público y el privado no podrían alcanzar en solitario (Finnegan, 2011).

Actualmente, un gran porcentaje de los desembolsos gubernamentales alrededor de todo el mundo, como la seguridad social, la ayuda al desempleo, los pagos a funcionarios del Estado, las pensiones o las becas o ayudas al estudio se distribuyen en efectivo a los ciudadanos, especialmente a aquellos que no disponen de una cuenta bancaria. Transformar estas cantidades en efectivo o en cheque en pagos electrónicos tendría un gran repercusión positiva en la lucha contra la exclusión financiera (Visa, 2013). Además, permitiría a los gobiernos reducir el fraude, sus costes y proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos. Aunque estos acuerdos benefician a los gobiernos en muchos sentidos, quizás el más visible es la reducción de costes.

Por ejemplo, la Tesorería de Estados Unidos afirma ahorrar alrededor de 90 céntimos por transacción cada vez que el gobierno distribuye fondos en una tarjeta en lugar de en efectivo. También en Estados Unidos se desarrolla ahora un programa llamado Direct Express Program, mediante el cuál la Tesorería del país, Comerica Bank, Xerox y MasterCard se han unido para abrir 4 millones de cuentas de prepago hasta la fecha. Se estima que dicho programa producirá unos ahorros de \$1 USD billón para el gobierno en los próximos diez años. Además, no sólo el gobierno se está beneficiando de los resultados positivos del programa: la encuesta de satisfacción anual realizada por la Tesorería de los Estados Unidos a los consumidores revela que el 95% de los ciudadanos que reciben sus beneficios en estas tarjetas de prepago están satisfechos con el programa.

En Sudáfrica, donde el gobierno ya ha puesto en marcha una iniciativa de desembolsos gubernamentales a través de medios electrónicos, el ahorro estimado en los próximos cinco años asciende a \$275 USD millones (Bello,2012). Por su parte, en Brasil, el cambio a desembolsos electrónicos de los beneficios sociales ha ayudado a reducir los costes de Bolsa Familia, el programa de beneficios sociales del país, en casi siete veces. En general, se estima que pasar del efectivo a los medios electrónicos supone un ahorro del 40% por transacción, ahorros que también pueden emplearse en servir mejor a los más pobres (Finnegan, 2011).

Sin embargo, más allá del ahorro que estos acuerdos pueden generar a los gobiernos, el trabajo conjunto de las entidades públicas y privadas garantiza la seguridad de los desembolsos gubernamentales a los ciudadanos. proporcionándoles un sistema más transparente y que asegure que reciben los pagos que se les debe, a tiempo y al completo. Este sistema puede fomentar altamente la creación de riqueza y establecer las raíces de un ecosistema de servicios financieros más justo y eficiente para todos (Banerjee y Duflo, 2011; McKinsey&Co, 2010).

El aumento del control, la eficacia y la seguridad de estos desembolsos minimiza el riesgo de fraudes o errores. Los desembolsos no electrónicos, como los realizados en efectivo o en cheques, corren el riesgo de ser enviados a una dirección incorrecta, de ser entregados a la persona equivocada o de ser perdidos o robados. El efectivo es difícil de monitorizar y dada la cantidad de intermediarios a lo largo del camino, es casi imposible garantizar la recepción completa por los ciudadanos. Además, cuando el efectivo desaparece, desaparece para siempre. No ocurre lo mismo con los medios electrónicos (Groenfeldt, 2013).

Para poner en práctica este tipo de iniciativas, los gobiernos precisan del apoyo de entidades privadas. Las entidades privadas como las compañías telefónicas o compañías de tarjetas de prepago que participan en estas iniciativas se benefician, por su parte, del acceso a millones de nuevos consumidores, en muchos casos poniendo en sus manos el primer método de pago electrónico (MasterCard Worldwide, 2013).

Esto supone para las entidades privadas, no sólo una nueva fuente de ingresos, sino alcanzar a consumidores a los que nunca antes habían podido dirigir sus productos, y hacerlo a gran escala. Además, estos acuerdos también permiten a las empresas participantes expandir sus canales de distribución y aumentar su penetración en la industria local mediante su presencia en comercios locales como oficinas de correos o pequeñas tiendas de conveniencia lo que favorece la adopción de los medios de pago electrónicos que ofertan.

Finalmente, el éxito a largo plazo de estos acuerdos no depende únicamente de el uso de medios de pago electrónicos para realizar dichos desembolsos. No se trata sólo de convencer a los gobiernos de un cambio del efectivo a la tarjeta, sino de mejorar el ecosistema de aceptación, conversión a efectivo, pago de facturas y giros postales. Un ecosistema que favorezca a los consumidores que estaban excluidos financieramente y satisfaga sus necesidades inmediatas y a largo plazo. Un ecosistema que les incluya. Esto requiere trabajar con los puntos relevantes de interacción como los pequeños comercios, los operadores de telefonía móvil, las oficinas de correos y las organizaciones no gubernamentales (Bello, 2012; mWomen y Visa, 2012).

Si se consigue este objetivo, los acuerdos entre entidades públicas y privadas continuarán encabezando el camino hacia la inclusión financiera y la integridad de los desembolsos gubernamentales, dejando paso a nuevos proyectos en los que el sector público y privado podrán seguir colaborando para afrontar nuevos retos en el futuro.



Tarjeta de desembolsos gubernamentales MasterCard. Fuente: MasterCard Worldwide, 2013.

3.2 Sí es posible. El caso de MasterCard Worldwide.

MasterCard Worldwide es la compañía tecnológica más avanzada del mundo en la industria de los pagos. Lejos de lo que pueda llegar a pensarse, MasterCard no emite tarjetas de crédito o débito y no establece las tasas de interés o las tasas anuales de dichas tarjetas. MasterCard, en cambio, es una empresa líder en proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para que los pagos puedan llevarse a cabo cada día, en 210 países alrededor de todo el mundo y en 150 monedas, conectando dos billones de titulares de tarjetas con decenas de millones de establecimientos (MasterCard Worldwide, 2013).

Gracias al desarrollo de la red más rápida del mundo, MasterCard sólo emplea 130 milésimas de segundo, es decir, la mitad de tiempo que dura un parpadeo y la cuarta parte del tiempo empleado por su principal competidor, en procesar una transacción. Cada minuto, MasterCard procesa alrededor de 65,000 transacciones en todo el mundo. Además, más de 36 millones de establecimientos alrededor del planeta aceptan tarjetas MasterCard. Actualmente, existen alrededor de 2 billones de tarjetas MasterCard, y el gasto anual realizado por las mismas asciende a \$3.6 USD trillones (MasterCard Worldwide, 2013).

Con el paso de los años, el modo en el que los ciudadanos alrededor del mundo pagan por los bienes y servicios ha evolucionado. El desarrollo de los pagos electrónicos ha impulsado el desarrollo económico y ha creado valor para los consumidores, las empresas y los gobiernos. Desde las primeras tarjetas de crédito hasta los más modernos métodos de pago actuales, MasterCard siempre ha sido una compañía pionera en esta evolución (Bello, 2012).

Durante más de cuatro décadas, MasterCard ha fortalecido el corazón del comercio, persiguiendo el objetivo de crear una economía más segura, más eficiente, más inclusiva y más transparente para todos. Para ello, ha trabajado con consumidores, comerciantes, empresas y gobiernos en diferentes mercados alrededor del mundo ofreciéndoles soluciones y productos innovadores que, a su vez, simplifiquen y faciliten sus vidas. A lo largo de su historia, la compañía siempre ha abogado por la inclusión financiera y por revolucionar el modo en el que los ciudadanos realizan sus pagos, ofreciéndoles innovadoras herramientas para organizar sus finanzas y mejorar sus vidas y negocios (Groenfeldt, 2013).

La misión de MasterCard es utilizar la tecnología para hacer los pagos más seguros, simples e inteligentes. Su visión: un mundo más allá del efectivo. Con un 85% de las transacciones mundiales todavía realizadas en efectivo y en cheques, aún queda un amplio margen de crecimiento y de mejora, y una gran cantidad de consumidores a los que servir (MasterCard Worldwide, 2013).

Con esta visión, en 2011 nace MasterCard Prepaid, la principal alternativa que MasterCard ofrece al uso de efectivo, y una herramienta de pago diseñada para fomentar la inclusión financiera en todas sus vertientes. Gracias a prepago, millones de personas acceden por primera vez al sistema financiero formal sin la necesidad de disponer de una cuenta bancaria.

▪ 3.2.1 La Oportunidad

Con el nacimiento de Prepago, MasterCard responde por primera vez a una oportunidad de mercado hasta entonces no explotada: servir a los ciudadanos financieramente excluidos, un nuevo colectivo al que los competidores no habían prestado atención hasta la fecha. Estos consumidores suponen también un aumento en la cuota en volumen de la compañía sin canibalizar el uso de otras herramientas de pago ya existentes (Bello, 2012). Además, dichos ciudadanos nunca antes han tenido un medio de pago electrónico en sus manos, por lo que brindan la oportunidad a MasterCard de aumentar su cuota de mercado, su alcance global y su imagen como compañía extremadamente comprometida con la inclusión financiera. No obstante, dicha oportunidad plantea al mismo tiempo nuevos retos y desafíos, pues significa inaugurar un camino nunca recorrido hasta el momento.

Aunque este colectivo puede parecer invisible desde una perspectiva de mercado porque su consumo y contribución económica están desorganizados y fuera del sistema financiero formal, son un mercado que podría crear grandes eficiencias de escala. Tal y como afirmaba en la introducción de este proyecto “la economía de la pobreza se confunde demasiado a menudo con una economía pobre” y muy a menudo se subestima la importancia de la vida económica de determinados colectivos, sólo porque poseen menos (Banerjee y Duflo, 2011).

Sin embargo, y al contrario de lo que pueda parecer, la magnitud de esta oportunidad es significativa. El 98% de los pagos de los ciudadanos financieramente excluidos se realizan en efectivo, lo que representa un 22% del consumo mundial total. En conjunto, este colectivo que está fuera del sistema financiero formal, dispone de un poder adquisitivo de \$6.1 USD trillones anuales, casi el doble de la cantidad consumida por tarjetas MasterCard en el mismo período de tiempo, y una cifra muy atractiva considerando que proviene de la base de la pirámide (Bello, 2012). En países de África o en India, la oportunidad es aún mayor, dado que el 90% del consumo personal de toda la población se realiza en efectivo (Khan, 2012).

Además, como ya se mencionaba anteriormente, la penetración de la telefonía móvil y de los servicios financieros alternativos, es muy alta entre este colectivo. Por ejemplo, el 66% de los ciudadanos financieramente excluidos utiliza servicios financieros proporcionados por entidades no bancarias como préstamos a corto plazo otorgados por agentes locales (Bello, 2012). Sin embargo, el coste de estos servicios es muy elevado, y no hace más que desfavorecer a los que, sin otra alternativa, no pueden recurrir al sistema financiero formal.

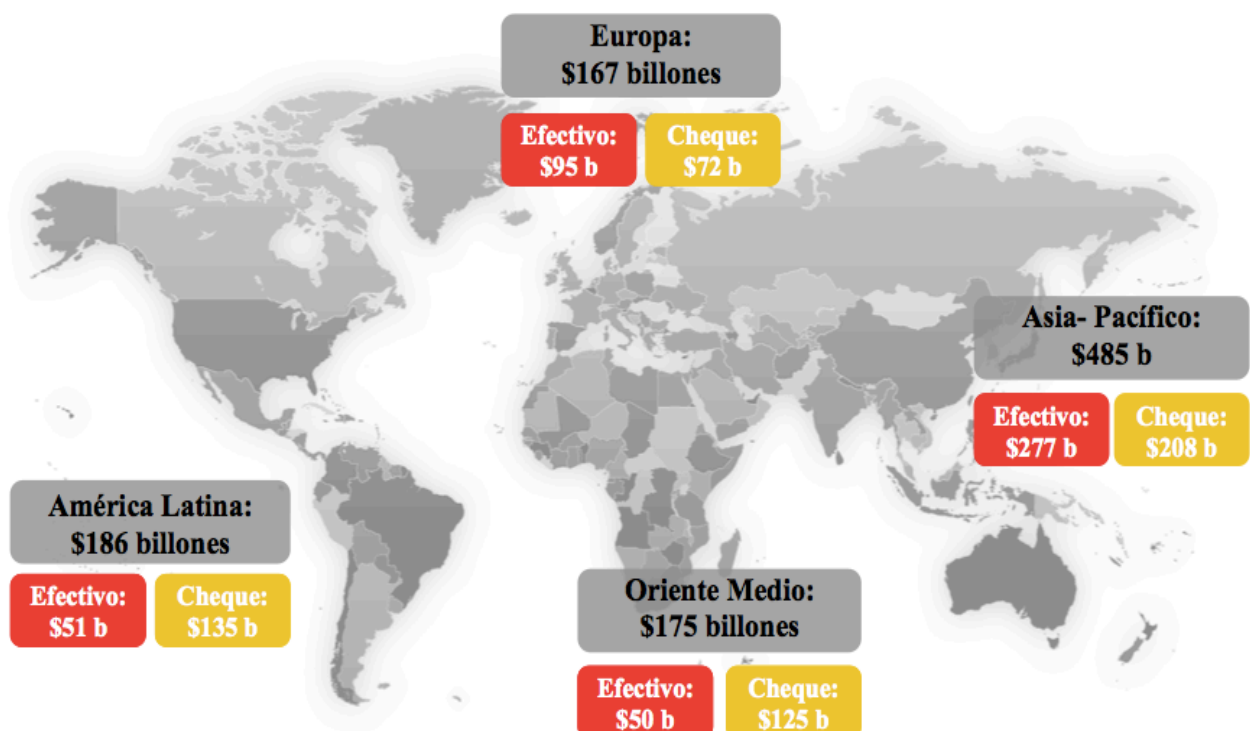
Estos ciudadanos, tienen un acceso desfavorable a los servicios financieros y han sido explotados por instituciones locales que les han cobrado altas tasas e intereses por servicios financieros básicos. Por lo tanto, están dispuestos a probar nuevas soluciones y aceptar las innovaciones en la industria de los pagos con los brazos abiertos. Son por ello, un target fácil de convencer, y muy agradecido. Si las empresas consiguiesen satisfacer sus necesidades correctamente, la respuesta sería abrumadora (Banerjee y Duflo, 2011).

En este caso, al poner MasterCard en sus manos el primer medio de pago electrónico que los incluye en el sistema, la imagen de marca de la compañía evoluciona positivamente en muchos países en los que ningún competidor había operado todavía, y estos consumidores se convierten en potenciales titulares muy fieles a la compañía.

Dado que han sido ignorados, apartados del crecimiento económico y de la globalización, desconfían en muchos casos del sistema financiero. Esta situación de desconfianza se ve aún más incrementada en época de crisis, o en países devastados por pobreza (Banerjee y Duflo, 2011). Prepago es por ello, la solución perfecta. Les permite tener acceso a todas las ventajas del sistema financiero, sin la necesidad de asumir el coste y el riesgo percibido de disponer de una cuenta bancaria (Finnegan, 2011; Groenfeldt, 2013). A su vez, elimina efectivo del sistema, con las consiguientes ventajas para los ciudadanos, sus negocios, los gobiernos y la economía.

Sin embargo, resulta complicado para MasterCard acceder a países donde las infraestructuras no están muy desarrolladas, la aceptación de las tarjetas en los diferentes establecimientos es muy limitada o las regulaciones vigentes no contemplan siquiera la existencia de tales mecanismos de pago. Las claves del éxito de MasterCard en países como Nigeria, Sudáfrica, Egipto, México rural, Indonesia o Bangladesh residen, por tanto, en los acuerdos de la compañía con las entidades públicas locales (Bello, 2012; MasterCard Worldwide, 2013).

Figura XI: Distribución de los Desembolso Gubernamentales No Electrónicos



Fuente: Elaboración propia. Datos de Microfinance Gateway, 2013 y World Bank, 2013.

Figura XII: % Distribución de los Desembolso Gubernamentales No Electrónicos

	Efectivo	Cheque	Total
Asia-Pacífico	36%	27%	63%
Europa	25%	19%	44%
América	16%	42%	58%
Oriente Medio	17%	42%	59%
Total Mundial	22%	31%	53%

Fuente: Elaboración propia. Datos de Microfinance Gateway, 2013 y World Bank, 2013.

MasterCard ha establecido el objetivo de alcanzar a 500 millones de nuevos consumidores gracias a este tipo de acuerdos bilaterales. Actualmente, existen \$1 USD trillón en desembolsos gubernamentales de beneficios sociales que se reparten en efectivo o en cheques alrededor de todo el mundo, lo que equivale a un 53% de los desembolsos gubernamentales totales y supone, por tanto, una gran oportunidad de acción para MasterCard (MasterCard Worldwide, 2013; Microfinance Getaway, 2013).

Los gobiernos son la mayor fuente de fondos para los consumidores que se encuentran fuera del sistema financiero formal (World Economic Forum y Boston Consulting Group, 2012). Por lo tanto, trabajar de la mano de los organismos públicos permitiría a MasterCard implementar soluciones basadas en los desembolsos electrónicos con anterioridad a su conversión en efectivo. Esta retirada de efectivo del sistema, generaría grandes eficiencias de costes y una mayor transparencia para gobiernos y ciudadanos.

▪ 3.2.2 Los Proyectos

Actualmente, MasterCard desarrolla los mayores programas con entidades públicas y gobiernos de la industria de los pagos alrededor de todo el mundo, incluso en Estados Unidos. Estos programas están dirigidos a millones de consumidores y generan a la compañía billones de cuota de mercado tanto en valor como en volumen. Además, no sólo suponen una fuente de ingresos para MasterCard, sino que crean valor para los gobiernos y los ciudadanos, aumentando la eficiencia, control, seguridad y transparencia de los desembolsos gubernamentales (Bello, 2012 ; MasterCard Worldwide, 2013).

Generalmente, el desarrollo de estos programas conjuntos sigue un proceso sistemático. En primer lugar, MasterCard estudia la oportunidad que pueda existir en diversos países. Una vez ha escogido el país más atractivo, contacta a su gobierno y se reúne con él para estudiar la iniciativa en profundidad. A partir de un modelo básico, se crea una adaptación en función de las necesidades específicas del país y su sistema de desembolsos gubernamentales.

En la mayoría de los casos, suelen alcanzarse acuerdos de BPO (Business Process Outsourcing) en los que MasterCard, o bien en solitario, o bien en colaboración con una entidad tecnológica o financiera local, proporciona no sólo las tarjetas de prepagos o los sistemas de recepción de pagos a través del teléfono móvil, sino una solución de desembolsos

gubernamentales completa para el gobierno y toda la infraestructura necesaria para llevarla a cabo con éxito y de forma segura. Más adelante, esta infraestructura será también utilizada por MasterCard para aumentar la penetración de sus tarjetas en el país donde se desarrolla dicho programa (MasterCard Worldwide, 2013).

Los proyectos creados por MasterCard han evolucionado desde el desembolso de diversos beneficios sociales en Estados Unidos o Europa, hasta soluciones completas de banca y pagos a través del teléfono móvil en México, sistemas de identidad nacional en Nigeria o tarjetas con las últimas tecnologías de autenticación por biometría en Sudáfrica. A continuación se detalla el funcionamiento de algunos de los programas de desembolsos gubernamentales más importantes, aunque no los únicos, en los que MasterCard participa en la actualidad, según información obtenida de MasterCard Worldwide y Microfinance Gateway, así como de mi experiencia profesional de seis meses en la sede mundial de MasterCard en Nueva York.

Programa SASSA en Sudáfrica

El programa piloto SASSA, South African Social Security Agency, es el primer programa con el que MasterCard comenzó sus actividades de BPO para el sector público en el año 2012. Dado su exitoso y continuado funcionamiento, el modelo que MasterCard creó para SASSA es ahora el utilizado como punto de partida para otros programas de desembolsos gubernamentales que la compañía ha ido estableciendo alrededor del planeta.



Ciudadano sudafricano con su tarjeta de beneficios sociales SASSA. Fuente:

MasterCard desarrolló el programa SASSA en colaboración con el banco sudafricano Grindod Bank y la compañía tecnológica Net1. Antes de su iniciación, Sudáfrica contaba con 15 millones de beneficiarios de ayudas sociales, y todas ellas se distribuían en efectivo. Gracias a SASSA, sólo durante el primer año, 10 millones de beneficiarios recibieron desembolsos gubernamentales electrónicos a través de tarjetas de prepago y hoy los reciben el 90% de la población sudafricana. Dichas tarjetas, no sólo permiten a los ciudadanos recibir su dinero a tiempo y de forma segura, sino que les proporcionan acceso a los servicios financieros formales. Con las tarjetas de prepago MasterCard, los beneficiarios de las ayudas pueden realizar compras, retirar efectivo, recargar sus cuentas de prepago, pagar sus facturas, acceder al comercio online etc.

Sin embargo, la gran particularidad del programa SASSA reside en el desarrollo de una solución de autenticación por biometría ligada a las tarjetas utilizadas. En países donde los índices de corrupción y pobreza son altos, y los sistemas de seguridad no están desarrollados, el fraude a la hora de cobrar los beneficios sociales es muy frecuente. Antes de la implantación de SASSA, en muchos casos, la misma familia cobraba una determinada ayuda social dos veces y algunas familias seguían recibiendo las pensiones de sus antepasados o descendientes fallecidos, o las becas de ayuda al estudio de los hijos que ya habían finalizado la escuela.

Por ello, con el propósito de garantizar la seguridad de los beneficiarios y minimizar el fraude para el gobierno, MasterCard ha desarrollado un sistema mediante el cuál todos los receptores de ayudas deberían probar su identidad antes de cobrar los beneficios sociales correspondientes. Para ello, tanto al recibir los desembolsos gubernamentales como al realizar transacciones con sus tarjetas, o cambiar su código PIN, los beneficiarios deben identificarse o bien a través de su voz, o bien a través de su huella dactilar.

La tarjeta SASSA es la única tarjeta de beneficios sociales y una de las pocas tarjetas en el mundo, que permite la autenticación por biometría. Sin duda, tan sólo unos años atrás hubiera sido impensable desarrollar un sistema de pagos como este, y aún menos en un país en vías de desarrollo como Sudáfrica. Pero ¿cómo funciona este sistema?.

El primer día que los beneficiarios acuden a recibir los desembolsos sociales correspondientes, deben tomarse una foto, grabar un audio con su voz y plasmar sus huellas dactilares. Esta información se enlazará automáticamente con la de las tarjetas de prepago que se disponen a recibir. A partir de la aceptación de su tarjeta de prepago, la recepción de los diversos desembolsos gubernamentales queda registrada en una base de datos a la que tanto MasterCard como el gobierno tienen acceso.

Las tarjetas incluyen un chip que permite, además, tanto su funcionalidad online como offline, una característica muy valiosa teniendo en cuenta la escasa conectividad de algunas áreas rurales del país. Una vez enlazada toda la información necesaria, las tarjetas pueden emitirse de forma instantánea en cualquier lugar con sólo utilizar un kit móvil que consta de cámara, micrófono, impresora de tarjetas, ordenador portátil y escáner de huellas dactilares.

Esta característica ha favorecido la rápida expansión del programa, pues muchos beneficiarios se han registrado en comercios locales de zonas rurales, en tiendas de telefonía móvil o incluso en la iglesia. A causa del gran alcance del programa, muchísimos comerciantes que sólo aceptaban efectivo, aceptan ahora también tarjetas de prepago.

Además del ahorro derivado de la disminución del fraude, se estima que el gobierno sudafricano habrá reducido sus costes de los próximos 5 años en \$375 USD millones gracias al programa de desembolsos gubernamentales SASSA. Tras el éxito del programa, otros gobiernos se interesaron rápidamente en desarrollar proyectos similares, aumentando aún más la oportunidad para MasterCard.

Programa “Caisse de Compensation” en Marruecos

Este programa llevado a cabo por MasterCard, el gobierno marroquí y las oficinas de correos del país tiene como objetivo distribuir \$2.3 USD billones de ayudas sociales y subsidios para bienes de primera necesidad en tarjetas de prepago dirigidas a 12 millones de ciudadanos marroquíes que están financieramente excluidos.

Mientras que cada transacción realizada en efectivo para una cantidad de ayuda media de \$16 USD tiene un coste para el gobierno de \$3,27 USD, realizarla a través de medios de pago electrónicos sólo supone un desembolso de \$1,17 USD. Los ahorros potenciales del programa Caisse de Compensation ascienden a un total de \$103 USD millones anuales.

Programa Fawry Payroll en Egipto

El programa Fawry Payroll que se desarrolla en Egipto, está orientado a promover que las empresas que operan en el país paguen a sus empleados a través de tarjetas de prepago conocidas como Payroll Cards, en lugar de utilizando los cheques o el efectivo como método de pago. Para ello, el gobierno egipcio ha sido el primero en promover la iniciativa utilizando dichas tarjetas para compensar a sus funcionarios, garantizando así, que estos reciben sus pagos a tiempo y de manera segura.

Este programa se desarrolla gracias a la colaboración de MasterCard, el Ministerio de Finanzas y el Banco Central Egipcio. Además, diversos bancos asociados al Estado, así como Fawry, un procesador de prepago local que pertenece al Banco Central, han colaborado con MasterCard para desarrollar la infraestructura necesaria en el país y establecer las normas bajo las que debe operar este servicio.

Programa “Poste Italiane” en Italia

En el año 2012, MasterCard lanzó el programa Poste Italiane en colaboración con el gobierno italiano y la oficina general de correos del país. A través de esta solución, se emitieron 1.5 millones de tarjetas de prepago para pagar los beneficios sociales de los ciudadanos.

La principal característica de este programa es que las ayudas a los beneficiarios están restringidas y sólo pueden emplearse de acuerdo a la finalidad con la que fueron otorgadas (tal y como se detallaba en la sección de tarjetas de prepago mixtas). La acogida de este programa fue muy positiva, puesto que en época de recesión, muchos ciudadanos que disponían anteriormente de una cuenta bancaria se habían visto obligados a cerrarla por desconfianza o por la carencia de los medios necesarios. Gracias a este programa, volvieron a pertenecer al sistema financiero formal.

Además, gracias al éxito de Poste Italiane, la popularidad de las tarjetas de prepago aumentó tremendamente en Italia, que ahora junto con Reino Unido, es el país de Europa que más utiliza esta herramienta de pago. Las tarjetas de viaje, tarjetas para jóvenes y tarjetas regalo son algunas de las categorías que más han crecido en Italia en los últimos dos años como consecuencia de la popularidad del programa Poste Italiane.

Programa de Beneficios Sociales en México

En México, sin embargo, el medio de pago electrónico elegido para realizar los desembolsos gubernamentales, no ha sido la tarjeta de prepago sino los servicios financieros a través del teléfono móvil.

El éxito del programa desarrollado por MasterCard y el gobierno mexicano reside en la conexión de los consumidores de las zonas rurales del país a través de un ecosistema de pagos móviles que permite transferir y recibir dinero móvil, así como pagar las facturas o realizar compras online de una forma económica y sencilla. De manera opcional, el programa móvil también puede vincularse a una tarjeta de prepago para realizar transacciones en persona.

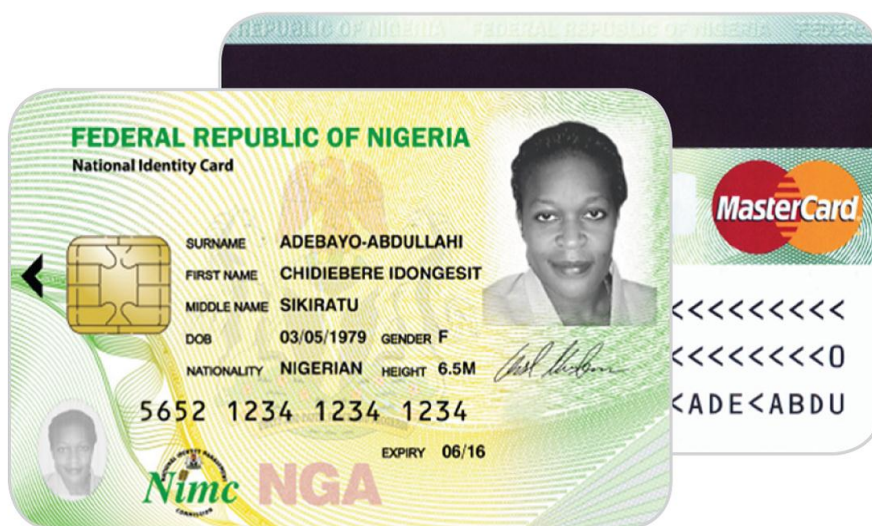
Programa de Identidad Nacional en Nigeria

La particularidad del programa que MasterCard, Net1 y el gobierno nigeriano han iniciado recientemente, es que no se trata de un programa de desembolsos gubernamentales sino de un documento de identidad nacional que actúa a su vez como una tarjeta de prepago con todas sus funcionalidades, y que también dispone de identificación por biometría. Gracias a esta nueva tarjeta, los ciudadanos pueden realizar compras presenciales y online, retirar efectivo en los cajeros así como recibir desembolsos gubernamentales.

Se trata del programa de inclusión financiera más ambicioso hasta ahora realizado en el continente africano, aún más si se tiene en cuenta que el 70% de la población nigeriana se encuentra financieramente excluida y que la mayoría de los pagos en este país se realizaban, hasta la fecha, en efectivo.

Gracias a este cómodo sistema, se han podido equiparar la gran cantidad de documentos nacionales de identidad diferentes existentes en el país, así como aumentar la aceptación de los pagos electrónicos en el país, con 13 millones de ciudadanos que ya disponen de esta tarjeta. Además, el crecimiento se predice aún mayor, pues el objetivo de este programa es

que, en un plazo de tres años, todos los ciudadanos nigerianos o residentes del país mayores de 16 años dispongan de este documento nacional de identidad, y con él, de la posibilidad de estar incluidos en el sistema financiero formal, con el consiguiente impacto positivo que esto generaría en sus vidas.



Documento Nacional de Identidad en Nigeria, a su vez tarjeta de prepago. Fuente:

El proyecto contará, además, con la colaboración de Access Bank Plc como el emisor de los documentos de identidad y con el procesador de pagos United Payment Services Limited. En el futuro, otros bancos como United Bank for Africa, Union Bank, Xenith, Skye Bank, Unity Bank, Stanhlic and First Bank también podrán emitir tarjetas de identidad pertenecientes a este programa.

▪ 3.2.3 El Impacto

Tal y como cabía esperar, el impacto generado por estos proyectos ha sido significativo. Gracias a los más de 30 programas de desembolsos gubernamentales en los que MasterCard colabora en la actualidad (Bello, 2012), 200 millones de habitantes alrededor del planeta ya reciben beneficios sociales a través de medios de pago electrónicos (Groenfeldt, 2013).

La posibilidad de estar incluidos financieramente brinda a estos consumidores seguridad, transparencia, dignidad y capacidad de ahorro. Además, ya no deberán esperar largas colas, ni caminar grandes distancias, ni recurrir a costosos y arriesgados sistemas financieros alternativos. Por primera vez, podrán acceder a compras online, enviar dinero a sus familiares en el extranjero, controlar sus transacciones e impedir el acceso a sus ahorros en caso de pérdida o robo. Por primera vez, formarán parte del sistema que los ha excluido hasta ahora y se sentirán a la altura del resto de miembros de sus comunidades, sentirán que sí que

importan. Que porque posean poco, su aportación a la economía no resulta menos importante (Banerjee y Duflo, 2011).

Gracias a estos sentimientos positivos, los gobiernos también se beneficiarán de una mayor estabilidad política ya que gozarán del apoyo de sus ciudadanos. La eficiencia operativa de estos programas, también generará un gran ahorro para los gobiernos derivado de la retirada de efectivo del sistema, así como de la reducción del fraude gracias a los sistemas de autenticación de los receptores de las ayuda (FDIC, 2011).

Por su parte, MasterCard no sólo ganará millones de nuevos consumidores en el presente, sino también en el futuro. Muchos de los países en los que se realizan dichos programas, son países en vías de desarrollo, que verán su situación económica y social mejorar en gran medida con el paso de los próximos años. Si MasterCard consigue crear una imagen positiva en esos mercados donde sus competidores no están presentes todavía, los beneficios futuros serán considerables. MasterCard ha sido la primera compañía que ha puesto en manos de estos consumidores una herramienta de pago cuando nadie más apostaba por ellos, y la lealtad de sus consumidores podría ser uno de sus intangibles futuros más valiosos (Bello, 2012).

Por otro lado, la colaboración con los gobiernos posibilita el desarrollo de todas las infraestructuras de las que el país carecía anteriormente, permitiendo a la compañía incrementar su penetración en mercados casi inaccesibles hasta el momento, no sólo a través de tarjetas de prepago, sino del resto de herramientas de pago que MasterCard ofrece.

Finalmente, la economía de los países en los que se desarrollan dichos programas también se ve beneficiada. Esta iniciativa fomenta el ahorro, y con él, el consumo. Los consumidores que ya están incluidos en el sistema financiero formal tienen la posibilidad de ahorrar en mayor cantidad, pues ya no han de recurrir a costosos servicios alternativos (Center for Financial Inclusion). Además, las transacciones realizadas con tarjeta aumentan la transparencia y disminuyen la existencia de economías sumergidas. A su vez, esta situación incrementa las posibilidades de inversión y la creación de empleo y de nuevas iniciativas emprendedoras (World Bank, 2013).

3.3 Previsiones sobre la Inclusión Financiera: Mirar al Pasado para Entender el Futuro

Aunque las previsiones acerca de la inclusión financiera son cada día más esperanzadoras gracias a iniciativas como las descritas en este proyecto, aún queda un largo camino por recorrer. A pesar de los grandes avances ya acometidos, aún estamos muy lejos de comprender todo lo que necesitamos para reducir al mínimo la exclusión financiera.

Por eso, este trabajo es sólo una invitación a prestar una mayor atención a este problema tan cercano, y presente en las vidas de muchos de los que nos rodean. Es, una llamada, a mirar más de cerca y, más allá generalizar acerca de los ciudadanos financieramente excluidos para reducir todos sus problemas a una misma solución, entender. Entender por qué no pertenecen al sistema financiero formal. Entender cómo se sienten. Entender qué están perdiendo y qué es lo que de verdad necesitan.

Buscar soluciones sin definir y sin comprender sus problemas, imposibilita alcanzar los resultados adecuados. Una de las herramientas más útiles para entender a estos ciudadanos, es prestar atención al pasado. ¿Qué iniciativas han funcionado y cuáles no? ¿Con cuáles quedaron más satisfechos y por qué?. Comprender su presente, también es esencial. A veces es tan fácil como preguntarles, acercarse a ellos y entender qué es lo que están pidiendo, y por qué si lo piden, nadie les oye (Banerjee y Duflo, 2011).

Con sus mejores intenciones, algunas compañías, instituciones bancarias o gobiernos, han puesto en marcha iniciativas destinadas a incrementar la inclusión financiera, que sólo han acabado excluyendo a un mayor número de ciudadanos. En algunos casos, estas iniciativas han sido demasiado ambiciosas, en otros, han subestimado la inteligencia de los consumidores financieramente excluidos.

Tal y como demuestra este proyecto, muchas veces las soluciones son más sencillas de lo que parecen, puesto que están destinadas a satisfacer unas necesidades sencillas, aunque no menos importantes, y por ello han de ser implementadas con mucho esfuerzo y cuidado.

La exclusión financiera nos ha acompañado durante cientos de años y, de momento, lo sigue haciendo. Sin embargo, su evolución decreciente indica que, si iniciativas como las descritas en este proyecto se siguen implementando e incrementan su alcance, este fenómeno podría desaparecer casi por completo en los próximos 30 años (Bello, 2012). Y este futuro, empieza hoy.

Los pequeños cambios pueden generar grandes resultados. Si la magnitud de este problema nos impide actuar en solitario, unamos nuestras manos a los cientos de ciudadanos, ONGs, académicos, emprendedores, gobiernos e instituciones que ya luchan porque la inclusión financiera se convierta en una realidad. La búsqueda de nuevas ideas e iniciativas, ya sean de mayor o menor magnitud, podrían llevarnos algún día a conseguir un mundo en el que nadie se viera obligado a guardar sus ahorros bajo el colchón, y con ello, quizás, a un mundo en el que ningún ciudadano tuviese que vivir con 99 céntimos al día.

4. Conclusión

A lo largo de este proyecto, se ha definido la inclusión financiera como un estado progresivo en el que los ciudadanos adultos tienen acceso formal y eficiente a los servicios de crédito, cuenta de ahorros, pagos y seguros, atendiendo a sus necesidades más básicas en primer lugar, y ascendiendo en esta jerarquía de necesidades a continuación (Mastercard Advisors, 2012). Sin embargo, actualmente existen casi 3.000 millones de ciudadanos alrededor del planeta que se encuentran excluidos del sistema financiero formal (Visa, 2013).

Las principales razones de la exclusión financiera son la desconfianza en las instituciones bancarias, la ausencia de los medios necesarios para financiar los costes asociados a la apertura y mantenimiento de una cuenta bancaria y el desconocimiento y la carencia de información que pueden conllevar el menosprecio de los ciudadanos hacia las ventajas de estar incluidos en el sistema financiero formal (Banerjee y Duflo, 2011 ; Bello, 2012 ; MasterCard Worldwide 2013).

Sin embargo, estas ventajas son numerosas, no sólo para los ciudadanos, sino también para los gobiernos y la economías. Estar financieramente incluidos permite a los ciudadanos ahorrar, conservar su dinero de forma segura, controlar sus finanzas, evitar contratar servicios financieros alternativos de elevado coste, acceder al comercio online, sentirse socialmente incluidos y mejorar su dignidad. Por su parte, los gobiernos se benefician de una mayor transparencia, de una reducción del fraude y de la estabilidad derivada de un mayor favor ciudadano. Finalmente, la economía crece, pues la inclusión financiera reduce la pobreza, elimina las economías sumergidas y fomenta las iniciativas de emprendimiento e inversión (Bello, 2012; Finnegan, 2011).

Reducir la exclusión financiera es ya un objetivo posible gracias a algunas innovadoras herramientas de pago como las tarjetas de prepago o los servicios financieros a través del teléfono móvil, que ya constituyen una cómoda alternativa a la cuenta bancaria. Gracias a estos instrumentos financieros, miles de ciudadanos financieramente excluidos disponen ahora de acceso al sistema financiero formal (mWomen y Visa, 2012; MasterCard Worldwide, 2013). La mitad de los ciudadanos financieramente excluidos disponen de un teléfono móvil, incluso en los países menos desarrollados. Esta afirmación, junto con el hecho de que el 98% del consumo de estos ciudadanos, o el 22% del consumo mundial, se realiza en efectivo, llevó a la compañía MasterCard a considerar a este colectivo como un nuevo target con un gran potencial de mercado (MasterCard Worldwide, 2013).

La compañía comienza entonces a realizar acuerdos con numerosos gobiernos alrededor del planeta para crear programas colaborativos de desembolsos gubernamentales a través de tarjetas de prepago. Mientras que los gobiernos proporcionan a MasterCard el marco regulatorio y las infraestructuras necesarias para acceder a dichos países, MasterCard les brinda soluciones que reduzcan el fraude a través de procesos de autenticación, que retiren

efectivo del sistema, y que mejoren la vida de los ciudadanos. Algunos de estos proyectos ya han tenido un impacto muy positivo en países como Sudáfrica, Marruecos, México, Nigeria, Italia o Egipto (MasterCard Worldwide, 2013). Gracias a la colaboración de empresas como MasterCard y de numerosos gobiernos e instituciones, la inclusión financiera podría verse casi erradicada en las próximas tres décadas (Visa, 2013).

En resumen, las principales conclusiones de este proyecto son:

- 1) La inclusión financiera ha de definirse como un estado progresivo y no como una situación estática. Los adultos acceden primero a servicios financieros básicos para luego, gracias a estos, poder satisfacer necesidades financieras más complejas.
- 2) La exclusión financiera es un fenómeno que afecta a casi el 50% de la población mundial, no sólo en países en vías de desarrollo, sino alrededor de todo el planeta.
- 3) Las principales causas de la exclusión financiera son la desconfianza en las instituciones bancarias, el desconocimiento y falta de formación y los costes asociados a la apertura y mantenimiento de una cuenta bancaria.
- 4) Un aumento en tasa de inclusión financiera brindaría grandes oportunidades a ciudadanos, gobiernos y economías en términos de seguridad, transparencia, dignidad y desarrollo.
- 5) La inclusión financiera es un objetivo alcanzable gracias a soluciones sencillas e innovadoras que han revolucionado la industria de los pagos. Estas soluciones son:
 - Medios de pago electrónicos como las tarjetas de prepago y los servicios financieros móviles.
 - Acuerdos entre entidades públicas y privadas para crear sistemas de desembolsos gubernamentales más eficientes.
- 6) MasterCard es la empresa tecnológica más avanzada en la industria de los pagos, altamente comprometida con la inclusión financiera con su visión de un mundo más allá del efectivo. La compañía realiza proyectos con numerosos gobiernos alrededor del planeta para realizar desembolsos gubernamentales a través de tarjetas de prepago. Dichos proyectos reducen el fraude, mejoran las vidas de los consumidores y permiten a MasterCard acceder a mercados donde sus competidores no están todavía presentes.
- 7) La exclusión financiera podría erradicarse casi por completo en los próximos 30 años si iniciativas como estas se potenciasen. Una gran cantidad de entidades, organizaciones, gobiernos y particulares ya luchan por esta causa. Si sus esfuerzos se uniesen en una misma dirección, los resultados serían muy positivos. ¿A qué esperas para mover pieza?.

5. Bibliografía

Libros:

Banerjee and Esther Duflo. *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. New York: PublicAffairs, 2011. Print

Publicaciones/ Estudios:

Federal Deposit Insurance Corporation. *National Survey of Unbanked and Underbanked Households*. Publication. N.p.: n.p., 2011. Print.

Groenfeldt, Tom. "MasterCard Promotes Financial Inclusion With Electronic Payments." *Forbes*. Forbes Magazine, 09 Sept. 2013. Web. 30 Oct. 2013.

India. Deputy Governor of the Reserve Bank of India. *Financial Inclusion and Payment Systems – Recent Trends, Current Challenges and Emerging Issues*. By Khan, H R, Mr. N.p.: n.p., 2012. Print.

MasterCard Advisors. *A New Perspective on Bill Payment—A Demand-Based Path to Financial Inclusion*. Rep. N.p.: n.p., 2012. Print.

MasterCard Worldwide. Bello, Stefany. *Building a Bridge to Financial Inclusion*. May 22. 2012. Print.

MasterCard Worldwide. Finnegan, Kevin. *Introduction to Prepaid*. May 13. 2011. Print.

Mckinsey&Company,: Financial Access Initiative. "Half on the World Is Unbanked." (2010): n. pag. Print.

"Microfinance Gateway The Financial Behavior of Rural Residents: Findings from Five Latin American Countries." *Microfinance Gateway. The Financial Behavior of Rural Residents: Findings from Five Latin American Countries*. N.p., n.d. Web. 30 Oct. 2013.

mWomen and Visa. "Unlocking the Potential: Women and MFS in Emerging Markets". (2012) :n. pag. Print

"Visa Financial Inclusion Factsheet" Visa. (2013) n. pag. Web. 2 Feb. 2013.

World Economic Forum and Boston Consulting Group. "Galvanizing the Support: The Role of Government in Advancing Adoption of Mobile Financial Services".(2012):n. pag. Print

Páginas Web:

Center for Financial Inclusion. *"Accelerating Financial Inclusion through Innovative Channels."* N.p., n.d. Web.

"International Labour Organization." *International Labour Organization.* N.p., n.d. Web. 15 Oct. 2013.

"MasterCard Worldwide." - *Country/Region Selector.* N.p., n.d. Web. 15 Oct.

"United States - Organization for Economic Co-operation and Development." *United States - Organization for Economic Co-operation and Development.* N.p., n.d. Web. 15 Oct. 2013.

"World Bank." *World Bank.* N.p., n.d. Web. 15 Oct. 2013.