

GSMA



REPORTE SOBRE EL ESTADO DE LA INDUSTRIA DE DINERO MÓVIL **2023**

GSMA

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

Te invitamos a conocer más en gsma.com

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

Autores

El Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil 2023 fue elaborado por el equipo de Datos & Perspectivas del programa Mobile Money de la GSMA, dirigido por Rishi Raithatha e integrado por Aramé Awanis, Christopher Lowe, Devyn Holliday y Gianluca Storchi.

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

Colaboradores

Abbie Phatty-Jobe, Ashley Olson Onyango, Brenda Cheyech, Dominica Lindsey, Isabelle Carboni, Kennedy Kipkemboi Sawe, Leila Guici, Mary Gichuki, Matthew Downer, Max Cuvellier, Nigham Shahid, Saad Farooq, Winnie Wambugu y Zach White.

Colaboradores externos

Ipsos, Leora Klapper (Banco Mundial) y Vibhor Jain (consultor independiente).

Mobile Money

El programa Mobile Money de la GSMA trabaja en conjunto con la industria para alcanzar el máximo potencial de las finanzas digitales para todos.

Para más información, contáctate con nosotros:

Web: www.gsma.com/mobilemoney

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

Correo electrónico: mobilemoney@gsma.com

BILL & MELINDA
GATES *foundation*

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

Para más contenido y datos, visita la página web gsma.com/sotir



Prefacio de Mats Granryd

Director General de la GSMA y Miembro del Directorio.

Los servicios de dinero móvil están creciendo a gran velocidad en todo el mundo. Si bien la industria tardó 17 años en llegar a los primeros 800 millones de clientes, en solo 5 años alcanzó los siguientes 800 millones, de los cuales, 400 millones de cuentas se dieron de alta durante la pandemia.

En la actualidad, existen 1600 millones de cuentas de dinero móvil registradas, una cifra verdaderamente extraordinaria.

En 2022, durante la pandemia de Covid-19, fuimos testigos de primera mano de la importancia del dinero móvil, el cual hizo posible que millones de personas de países de ingresos bajos y medios tuvieran fácil acceso a servicios financieros digitales. Muchas de estas personas los utilizaban por primera vez y ahora los usan para satisfacer sus necesidades diarias.

Según nuestros datos, el hábito de utilizar pagos digitales, impuesto por la pandemia, sigue vigente y redundó en un crecimiento de las actividades de dinero móvil que superó la cantidad de nuevos registros en muchos países. Estos resultados son realmente alentadores, mientras seguimos trabajando en pos de la promoción de la inclusión financiera en todo el mundo.

Los cambios regulatorios en mercados grandes fueron uno de los principales propulsores del crecimiento del dinero móvil en los últimos años. A modo de ejemplo, muchos nuevos actores del dinero móvil de Nigeria surgieron a partir de las nuevas licencias, lo que llevó a un aumento del 41% en la cantidad de agentes registrados. Esto no sólo generó empleo para millones de nuevos agentes, sino que también hizo posible que hoy más personas tuvieran acceso a los servicios de dinero móvil en la economía más grande de África.

Es alentador también ver la contribución del dinero móvil en el cierre de la brecha de género en la inclusión financiera. Según el Banco Mundial,

hoy más mujeres que hombres son titulares de una cuenta de dinero móvil en al menos siete países de África Subsahariana. Si bien aún queda mucho camino por recorrer en este espacio, el hecho de que las mujeres tengan acceso a teléfonos móviles y dinero móvil es un avance sumamente positivo ya que así pueden aumentar su independencia económica y consolidar su rol en la toma de decisiones financieras.

Sin duda, el dinero móvil está impulsando la inclusión financiera en el mundo entero. A medida que el dinero móvil continúa expandiéndose, brinda la increíble oportunidad de llegar a 1400 millones de personas que aún no tienen acceso a servicios financieros.

Frente a un panorama mundial cada vez más complejo, con avatares naturales, humanitarios y financieros sin precedentes, la resiliencia es más importante que nunca. Nuestros datos muestran que aquellas personas que tienen una cuenta de dinero móvil ahorran al mismo ritmo que los que tienen una cuenta bancaria, lo cual les permite sobrellevar los embates de las crisis a medida que van surgiendo.

En poco más de 17 años, la industria de dinero móvil pasó de ser una oferta de mercado nicho a un servicio financiero convencional que transforma la vida de más de 1000 millones de personas. No debemos subestimar la profundidad y el alcance que tiene este impacto. En nuestra labor hacia un futuro sustentable y resiliente, en el que todos estemos conectados, es absolutamente esencial que sigamos trabajando para diseñar servicios financieros seguros para todos.

Mats Granryd

Director General de la GSMA y
Miembro del Directorio.





Resumen ejecutivo

El dinero móvil se considera hoy un servicio financiero convencional en muchos países.

Durante la pandemia del COVID-19, el dinero móvil permitió que millones de personas en países de ingresos medios-bajos tuvieran acceso a servicios financieros digitales (SFD) con el propósito de satisfacer sus necesidades diarias. A medida que el impacto de la pandemia se fue atenuando, en 2022, los servicios de dinero móvil experimentaron un crecimiento aún más rápido que en los tiempos previos a la pandemia. El hábito de realizar pagos digitalmente, obligado durante la pandemia, se arraigó para muchos. En numerosos países, el crecimiento de las actividades de dinero móvil supera hoy a los nuevos registros, una señal de que la industria está alcanzando un punto de madurez más allá de una serie de mercados.

La pandemia en sí llevó a una expansión sustancial de los servicios y las cuentas de dinero móvil. La información recabada en la Encuesta global de adopción de la GSMA sugiere que la cantidad de cuentas registradas y activas durante 30 días aumentó con más rapidez que el pronóstico de 2019. La pandemia fue en parte la causa de las 400 millones de cuentas adicionales que se registraron entre 2019 y 2022, cifra al menos 30% superior a la pronosticada en 2019. Los cierres y las restricciones a la movilidad durante la pandemia impulsaron el mayor uso de pagos digitales, incluido el dinero móvil, a nivel global.

El reporte del Estado de la industria de dinero móvil 2023 examina el crecimiento del dinero móvil en un mundo post-pandemia y destaca el impacto que tuvo en los proveedores de dinero móvil, redes de agentes y millones de clientes nuevos y existentes que adoptaron el dinero móvil en 2022.

Continúa el aumento en la adopción y el uso activo

La cantidad de cuentas de dinero móvil registradas aumentó 13% en forma interanual, de USD 1.400 millones en 2021 a USD 1.300 millones en 2022.

Este crecimiento puede atribuirse, en parte, a cambios regulatorios en África Subsahariana, en particular, en Nigeria y Etiopía donde la adopción de dinero móvil experimentó un rápido ascenso. Las cuentas activas por 30 días también tuvieron el mismo aumento interanual, básicamente liderado por África Subsahariana. Son más los clientes que utilizan sus cuentas de dinero móvil con mayor frecuencia en todos los casos de uso.

Aumentan las transacciones digitales a medida que disminuye el uso de efectivo

El valor de las transacciones aumentó 22% entre 2021 y 2022, de USD 1 billón a alrededor de USD 1,26 billones. Sin embargo, del total, el porcentaje de transacciones en efectivo es menor, con una caída en las transacciones de entrada y salida de efectivo de casi dos puntos porcentuales. a causa de dicha caída se atribuye al importante incremento de las transacciones digitales, especialmente las transferencias bancarias interoperables y el pago de cuentas.

Valor global de transacciones diarias excede las previsiones

En 2020, el valor global de las transacciones diarias superaba los USD 2.000 millones.

El Reporte sobre el estado de la industria de dinero móvil 2021 (realizado con datos del 2020) sugería que este valor podía alcanzar USD 3.000 millones por día para fines del 2022. Esta cifra fue superada, con un valor de USD 3.450 millones en transacciones diarias de dinero móvil en 2022.

Redes de agentes en crecimiento impulsan la expansión de la industria

La cantidad de agentes de dinero móvil creció de 12 millones en 2021 a alrededor de 17 millones, un impresionante aumento interanual del 41 por ciento. Una parte importante de

este crecimiento tuvo lugar en Nigeria, donde la liberalización del régimen regulatorio llevó a un aumento en los proveedores de dinero móvil. Los agentes son una parte importante de cualquier servicio de redes móviles y fueron responsables de dos tercios de todas las transacciones de entrada de efectivo en 2022.

Persiste la brecha de género en los servicios de dinero móvil: las mujeres de países de ingresos medios-bajos tienen un 28% menos de probabilidad de tener una cuenta de dinero móvil que los hombres

Más mujeres tienen una cuenta de dinero móvil que nunca antes y las están utilizando a un ritmo similar al de los hombres durante períodos de 30 días. Sin embargo, la brecha de género todavía persiste en cuanto a la titularidad de cuentas, que se amplió más en países como Nigeria y Pakistán recientemente. Una de las principales barreras que se interpone al cierre de la brecha de género es la titularidad del teléfono móvil: aumentar la titularidad del dispositivo móvil puede mejorar las tasas de adopción de dinero móvil entre las mujeres. Otras medidas que se podrían tomar para cerrar la brecha de género de dinero móvil incluyen mejorar las habilidades digitales de las mujeres y la concientización de los beneficios que aporta el dinero móvil, como también abordar normas societarias y otras barreras que priven a las mujeres de poder utilizar el dinero móvil.

Pago de cuentas es el caso de uso con crecimiento más rápido

En 2022, el pago de cuentas experimentó un crecimiento interanual de 36 por ciento, convirtiéndose así en la tercera transacción más utilizada, solo superada por las transferencias persona a persona (P2P) y la combinación de transacciones de entrada y salida de efectivo (cash-in/cash-out o CICO, por su sigla en inglés). Alrededor del 97 por ciento de los proveedores de dinero móvil encuestados en 2022 ofrecían el servicio de pago de cuentas. Parte de este aumento fue atribuido a una mayor integración entre proveedores de dinero móvil y compañías,

sobre todo empresas eléctricas. Los continuos aumentos en el precio de la electricidad que tuvieron lugar en varios países han llevado a que muchas empresas se conviertan en los mayores destinatarios de pagos de cuentas con dinero móvil.

Remesas internacionales aprovechan el crecimiento impulsado por la pandemia

En 2022, las remesas internacionales realizadas con dinero móvil tuvieron un aumento interanual de 28 por ciento.

Durante la pandemia, muchos migrantes enviaron más fondos a través de dinero móvil a sus familias y amigos que nunca antes. El resultado fue un amplio crecimiento de las remesas internacionales tanto en 2020 como 2021, dado que muchos receptores prefirieron el dinero móvil dada su eficiencia, rapidez, seguridad y, en particular, por ser más económico. Esta evolución continuó en 2022, aunque a un ritmo más lento.

El dinero móvil lidera el camino para lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10c de las Naciones Unidas de reducir a menos del 3 por ciento los costos de transacción de las remesas internacionales. La publicación del Banco Mundial Precio Global de Remesas reportó que el costo global promedio de enviar USD 200 a través de dinero móvil era de 3,73 por ciento, casi la mitad del promedio global.

Transacciones interoperables de rápido crecimiento también impulsan a la industria

Los proveedores de dinero móvil están cada vez más conectados con los bancos locales, siendo el promedio 18 bancos. **Las transacciones interoperables banco a dinero móvil fueron el caso de uso con mayor crecimiento en 2022, con un incremento interanual de 36 por ciento, mientras que las transacciones de dinero móvil a banco aumentaron 47 por ciento.**

El dinero móvil sigue siendo un canal fundamental para el ahorro

En 2022, alrededor del 60 por ciento de los proveedores de dinero móvil ofrecieron cuentas de ahorro a los usuarios. La mitad de estos proveedores no habían ofrecido este producto para ahorro en el 2021. El Global Findex 2021 del Banco Mundial observó que 15 por ciento de los adultos en África Subsahariana, o 39 por ciento de todos los usuarios de cuentas móviles en la región, ahorraron dinero gracias a su cuenta de dinero móvil.

Retorno de la industria a la diversificación de ingresos

Los proveedores de dinero móvil continúan dependiendo de las comisiones pagadas por los clientes, las cuales representaron 70 por ciento de los ingresos reportados a junio de 2022. Comparada con el 87 por ciento reportado en 2020, esta mejora fue atribuida a una mayor cantidad de transacciones a tasa cero. Los proveedores de dinero móvil tienen espacio para aumentar los ingresos provenientes de las comisiones de empresas y gobiernos, las cuales constituyeron 33 por ciento de los ingresos en 2019.

Impuestos y fraudes: problemáticas que influyen el marco regulatorio

La prioridad del marco regulatorio ha sido velar por la seguridad y eficiencia ininterrumpidas del sistema de pagos y, a la vez, promover la innovación. Sin embargo, el dinero móvil enfrenta varios desafíos a nivel regulatorio. Algunos países introdujeron impuestos y cargos aplicables a las transacciones de dinero móvil que no conciben con los objetivos de inclusión financiera. Las actividades fraudulentas continúan siendo una problemática para toda la industria, que muchos reguladores esperan solucionar mediante una mayor concientización y capacitación de los consumidores.

Dinero móvil en 2022

1.600 m

Cuentas de dinero móvil registradas



+ 13 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL



401 m

Cuentas activas por 30 días

+ 13 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL

586 m

Cuentas activas por 90 días



+ 22 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL

\$1,26 b

Valor de las transacciones

17.4 m

Agentes registrados



+ 41 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL



7.2 m

Agentes activos

+ 25 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL

\$22.000 m

Remesas internacionales procesadas por año



+ 28 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL



\$78.000 m

Pagos a comerciantes procesados por año

+ 17 %

TASA DE CRECIMIENTO INTERANUAL

315

Despliegues de dinero móvil activos



Reseña global 2022

Cuentas

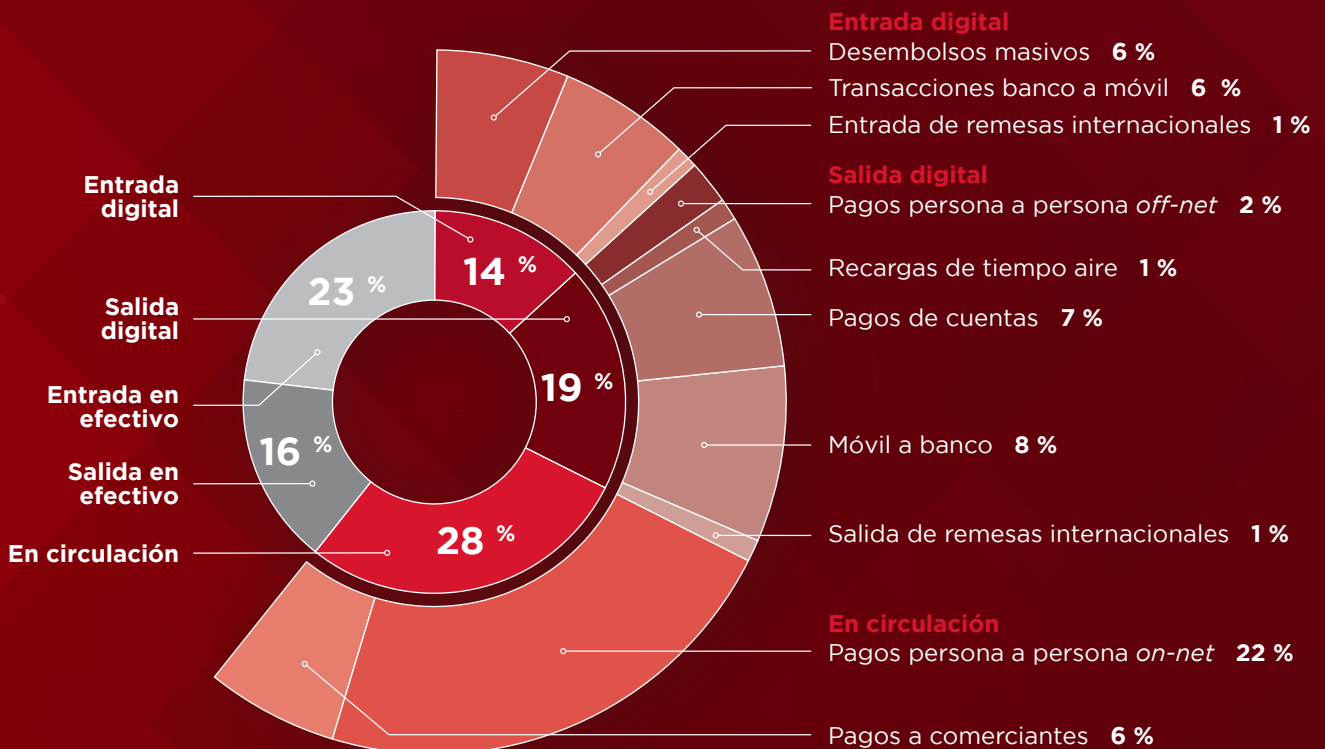


Transacciones

Agentes

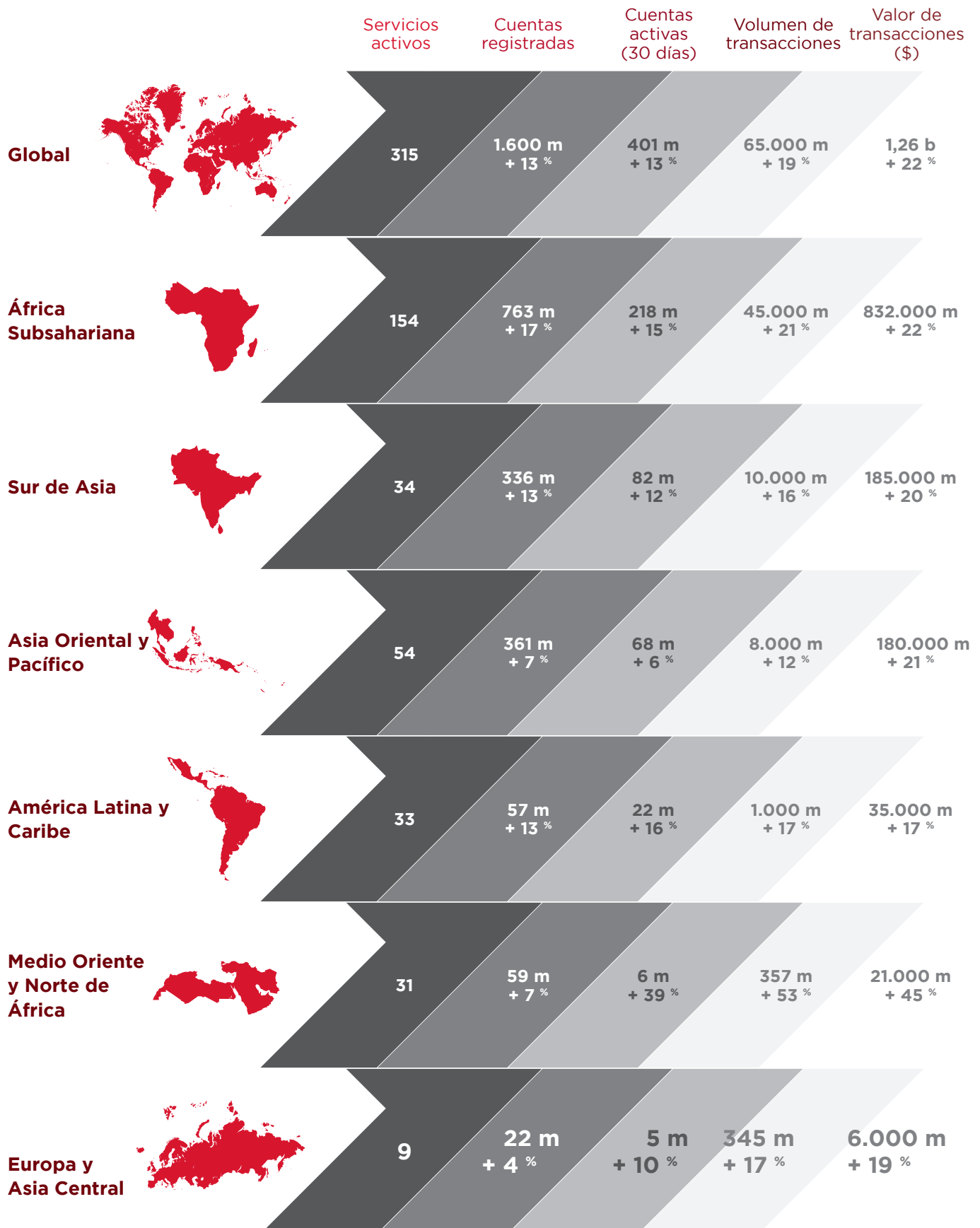


Instantané de la valeur mensuelle - Diciembre 2022



* los porcentajes se redondearon al entero más cercano
 Algunos de los porcentajes desglosados pueden no coincidir con el subtotal respectivo.

Crecimiento regional en 2022



Crecimiento en África en 2022

África

Servicios activos

166

Cuentas registradas

781 m
+ 17 %

Cuentas activas (30 días)

219 m
+ 15 %

Volumen de transacciones

44.900 m
+ 21 %

Valor de transacciones (\$)

836.500 m
+ 22 %

Norte de África

Servicios activos	12	
Cuentas registradas	18 m	15 %
Cuentas activas (30 días)	1 m	13 %
Volumen de transacciones	97 m	21 %
Valor de transacciones (\$)	4.700 m	28 %

África Occidental

Servicios activos	66	
Cuentas registradas	290 m	27 %
Cuentas activas (30 días)	76 m	30 %
Volumen de transacciones	12 m	29 %
Valor de transacciones (\$)	277 m	22 %

África Central

Servicios activos	18	
Cuentas registradas	65 m	6 %
Cuentas activas (30 días)	22 m	9 %
Volumen de transacciones	3.700 m	20 %
Valor de transacciones (\$)	57.600 m	10 %

África Oriental

Servicios activos	56	
Cuentas registradas	390 m	12 %
Cuentas activas (30 días)	115 m	8 %
Volumen de transacciones	28.000 m	18 %
Valor de transacciones (\$)	491.800 m	23 %

Sur de África

Servicios activos	14	
Cuentas registradas	18 m	16 %
Cuentas activas (30 días)	5 m	24 %
Volumen de transacciones	490 m	28 %
Valor de transacciones (\$)	5.300 m	14 %



GSMA

Para más información,
visite el sitio de la GSMA en
www.gsma.com/sotir

OFICINA CENTRAL DE LA GSMA

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