

La contribución de la banca móvil a la inclusión financiera en Túnez

Moez Khallouli

La exclusión financiera afecta a más del 60% de los tunecinos mayores de 15 años, lo que da lugar a la precariedad del empleo y a tasas de paro elevadas

La tecnología puede desempeñar el papel de democratizador del acceso a los servicios financieros: la tasa de penetración de la telefonía móvil es de más del 110%

Las oficinas de correos rurales deberían realizar acciones de educación financiera en colaboración con las entidades de microfinanciación y las autoridades públicas

La exclusión financiera se define como las dificultades que se sufren para usar y acceder a servicios financieros como las cuentas bancarias y los medios de pago asociados, el ahorro, el seguro y el crédito.

En Túnez, la exclusión financiera afecta a más del 60% de los tunecinos de más de 15 años, la mayoría de los cuales son personas con escasos ingresos o sin ellos. Esta exclusión también es más acentuada en las regiones desfavorecidas del interior del país y afecta mucho más a las mujeres.

La ausencia de oferta de productos financieros (cuentas y medios de pago) y fundamentalmente de productos de financiación (microcréditos) adaptados a esta categoría de la población ha dado lugar a la precariedad del empleo y a tasas de paro muy elevadas sobre todo entre los jóvenes (los jóvenes demandantes de empleo de entre 15 y 29 años representan el 30% de la población tunecina).

Tras la revolución, cuyas razones fueron fundamentalmente económicas, el gobierno se tomó en serio este hecho y llevó a cabo, después de unos estudios detallados (*Visión Concertada sobre la Microfinanciación*), una revisión de la normativa para sentar las bases de un sistema financiero que tiene en cuenta estos elementos gracias a la microfinanciación.

Por tanto, se espera que la microfinanciación tenga el privilegio de aceptar el desafío y permitir un acceso más fácil a los servicios financieros básicos

y a la financiación, y otorgar así más posibilidades a los desfavorecidos de mejorar sus condiciones de vida (Ley nº117 de 2011 sobre la microfinanciación).

Sin embargo, el acceso a la financiación supone también el acceso a la apertura de cuentas con los servicios que lleva aparejada (consulta de saldo, histórico de las transacciones, transferencias, giros, pago de facturas, etcétera). Las entidades de microfinanciación nunca tendrán la posibilidad de atender a estos clientes. Afortunadamente, existe un elemento importante que destaca en este panorama: la buena cobertura de la telefonía móvil y su elevadísima tasa de penetración (en Túnez, es de más del 110%). La tecnología podrá desempeñar así su papel de democratizador del acceso a los servicios financieros.

La telefonía móvil ha demostrado en varios países en vías de desarrollo (como Kenia con el servicio MPESA) que es un factor revolucionario de la inclusión financiera teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La proximidad y la rapidez de acceso gracias a una importante cobertura de la población.

- El bajo coste de distribución de los servicios financieros a través del móvil en comparación con las demás redes de distribución (sucursal bancaria, cajero automático, terminal de pago electrónico).

- La disponibilidad del servicio 24 horas al día y siete días a la semana.

- La realización de transacciones financieras en tiempo real.

- La posibilidad de realizar transacciones de bajos importes.

- Un estudio de marketing ha clasificado el teléfono móvil en el apartado de seguridad de la pirámide de Maslow (nos desplazamos todo el tiempo con nuestro teléfono móvil al alcance de la mano).

En Túnez, por lo que se refiere a la normativa del pago a través del móvil, el Banco Central, que deseaba mantener su control sobre el sistema financiero, publicó una circular en enero de 2011 que precisaba que estos servicios debían ser desarrollados en colaboración entre los bancos y La Poste [Correos] por una parte, y los operadores de telefonía por otra (cada uno tiene que seguir haciendo su trabajo).

El pago a través del móvil en Túnez se inició progresivamente en la década de 2000 y empezó a evolucionar poco a poco en términos de servicios ofrecidos a los clientes. La primera gama de servicios estaba relacionada con la comunicación de información bancaria a los clientes sobre sus cuentas (saldo, transacciones) como complemento de los servicios de banca electrónica ya implantados por varios actores del sistema financiero.

La segunda fase estuvo más bien relacionada con los servicios de pago a través del móvil como respuesta al deseo de explotar el móvil para realizar transacciones financieras.

El panorama actual del pago a través del móvil en Túnez está compuesto por tres medios:

– El servicio Mobilpay de la Société Monétique Tunisie (empresa interbancaria que garantiza la interoperabilidad de la banca electrónica) que permite a los que poseen tarjetas bancarias apuntarse al servicio en Internet y realizar luego transacciones de pago de facturas y de recarga de líneas telefónicas con sus teléfonos móviles mediante la tecnología USSD.

– El servicio M-Dinar creado por la BIAT (Banque internationale arabe de Tunisie) en colaboración con la empresa Via Mobile (empresa de desarrollo informático) que permite a los clientes abrir cuentas M-Dinar en las sucursales de la BIAT y realizar transacciones de recarga de líneas telefónicas y transferencias mediante la tecnología USSD, pero también mediante una aplicación para los *smartphones*.

– La plataforma M-DINAR-POST de la Poste Tunisienne, diseñada desde 2009, ha permitido lanzar tres productos de pago a través del móvil usando la tecnología USSD en colaboración con los tres operadores del mercado de telefonía móvil tunecino: MobiDinar en colaboración con Tunisie Telecom en 2010, MobiFlouss en colaboración con Ooredoo (antigua Tunisiana) en 2012 y Mobimoney en colaboración con Orange Tunisie en 2014. En 2013, se realizaron más de 1,7 millones de transacciones a través de esta plataforma.

La plataforma M-DINAR-POST de La Poste Tunisienne

Entre los tres medios de pago a través del móvil mencionados, el de La Poste Tunisienne ha conseguido el mayor número de usuarios (más de 350.000 inscritos, de los que 260.000 son usuarios activos). En efecto, cualquier cliente que tenga una tarjeta de prepago e-DINAR (DINAR Electronique www.edinar.poste.tn) y que esté apuntado a un plan de La Poste Tunisienne que ofrezca a sus clientes servicios multicanales (oficina de correos, cajero automático, Internet y

móvil) puede acceder a este medio. El e-DINAR, que es la primera tarjeta bancaria de prepago en Túnez, se diseñó en el año 2000 para permitir que cualquier tunecino (la tarjeta está disponible inmediatamente en las oficinas de correos a un bajo precio) disponga de un medio seguro de pago en Internet, y ha sufrido varias evoluciones tecnológicas para responder a esta estrategia de multicanal.

Actualmente, los jóvenes (principalmente los estudiantes tras el lanzamiento en 2006 de la plataforma de matriculación universitaria a distancia por parte del Ministerio de Enseñanza Superior - www.inscription.tn) utilizan mucho el e-DINAR.

El servicio de pago a través del móvil de la Poste Tunisienne se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Inscripción inmediata y gratuita desde cualquier marca de teléfono móvil (no es necesario tener un teléfono inteligente para acceder al servicio) para todos los que tengan tarjetas e-DINAR;

- Acceso seguro a varios servicios financieros (autenticación gracias a un código confidencial);

- Servicios financieros diversificados: gestión de la cuenta e-DINAR (saldo, histórico), recarga de líneas telefónicas, transferencias de dinero instantáneas, cobro de giros: becas de estudiantes, giros electrónicos casi inmediatos y giros de Western Union.

El paquete de servicios de pago a través del móvil de la Poste Tunisienne empezó a ampliarse en 2014 a otros tipos de clientes (excluidos del sistema financiero) gracias a una colaboración con Ooredoo y Taysir Microfinance (primera entidad de microfinanciación que obtuvo la autorización del Ministerio de Finanzas en el marco de la ley de 2011 sobre la microfinanciación).

El servicio permite desbloquear los créditos otorgados por Taysir Microfinance en unas tarjetas e-DINAR y pagar los vencimientos de los microcréditos a través del móvil accediendo al menú del servicio MobiFlouss. Desde julio de 2014, se han desbloqueado unos cientos de miles de dinares a través de este medio y se han realizado más de 200 pagos de vencimientos

mediante el servicio de pago a través del móvil MobiFlouss.

Esta colaboración es un prototipo real de modelo de inclusión financiera basado en la banca móvil cuya evolución se seguirá de cerca durante los próximos años. La Poste Tunisienne tiene previsto extender este modelo a otras entidades de microfinanciación y a los demás operadores telefónicos.

También podrían añadirse otros productos financieros a la oferta de servicios de Banca Móvil como el micro-pago, el microseguro y el micro-ahorro para desarrollar de lleno la inclusión financiera.

En conclusión, la banca móvil podría responder a las necesidades de los excluidos del sistema financiero tunecino gracias básicamente a la aportación de la Poste Tunisienne que surge como un actor importante en la inclusión financiera en todos los estudios llevados a cabo en este ámbito (a título de ejemplo, los estudios del CGAP). La red postal es la red financiera más extensa del país y tiene una densidad más importante que la propia red bancaria en las regiones del interior. Además, la tarjeta de prepago e-DINAR, a la que puede acceder cualquier tunecino a un bajo coste, es una oportunidad para esta categoría de población de acceder a las cuentas y a los servicios que llevan aparejados (giros, transferencias, pagos en metálico, retiradas de efectivo en los cajeros automáticos y pagos a través de terminales de pago electrónico). La oferta de pago a través del móvil, gracias a las colaboraciones con los tres operadores del país, acaba de abrir las puertas de acceso a distancia y a bajo coste a esos servicios. Las colaboraciones con las entidades de microfinanciación también podrían completar la gama de servicios financieros solicitados a través del microcrédito.

Sin embargo, habrá que llevar a cabo varias iniciativas y acciones en materia de educación financiera, un papel que podrían desempeñar las oficinas de correos rurales en estrecha colaboración con las entidades de microfinanciación y las autoridades públicas. ■