MAPA SOCIAL

Una plataforma innovadora para compartir información de los proyectos sociales en Colombia y tomar decisiones estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población vulnerable

M - PESA

Nombre de la organización: Vodafone - Safaricom
Sector: Telecomunicaciones
Sitio WEB: www.safaricom.co.ke
Localización del proyecto: Kenia
Número de Beneficiarios: 14 millones de usuarios
Línea de intervención: Inclusión financiera
Monto: USD 600.000.000,00

Safaricom, es una de las compañías líderes en comunicaciones integradas en África, con más de 17 millones de suscriptores. La empresa ofrece una completa gama de servicios de voz móviles y fijos, así como de datos. En 2000, Vodafone adquirió una parte de Safaricom. En 2007, Safaricom Kenia dispuso la red local de telefonía local para el proyecto piloto MPESA.

Reseña del Proyecto:

MPESA es una plataforma para teléfonos móviles ideada originalmente por Vodafone y actualmente manejada por Safaricom Kenia, la cual permite transferir dinero entre individuos, entre individuos y empresas, así como realizar retiros y depósitos en establecimientos comerciales registrados para efectos de pago por medio de mensajería SMS (*short message service*).

Esta plataforma garantiza el acceso a los servicios bancarios básicos por parte de amplios sectores rurales de la población keniana. Los individuos que obtienen una cuenta de MPESA pueden realizar transferencias de dinero desde o hacia sus cuentas virtuales.

Julio, 2014

Antecedentes:

MPESA fue originalmente una idea de Vodafone, quien inició discusiones entre varios socios con el fin de extender beneficios sociales a los suscriptores de telefonía celular. Por su parte, Safaricom Kenia aportó la red local de telefonía móvil para el proyecto piloto de MPESA realizado por Vodafone en 2006 en asocio con Faulu Kenia y Commercial Bank of Africa (CBA). En octubre de ese año, MPESA fue lanzado Kenia a través de las tiendas de venta de Safaricom y los clientes provistos por Faulu.

Antes de 2007, los clientes usaban métodos audaces ad-hoc para enviar dinero. Pero eso año, la aparición de MPESA significó al inicio de una nueva era de empoderamiento financiero por parte de la población keniana, al punto de alcanzar a representar el 43% de sus flujos financieros con respecto al PIB de ese año. Desde su lanzamiento MPESA ha sido rápidamente adoptado por la población de Kenia.

Aunque el servicio central hoy sigue siendo la transferencia de dinero a lo largo de los años se ha transformado en una plataforma de pagos que promueve la inclusión financiera con un alto grado de replicabilidad y escalonamiento para otros países africanos.

Descripción del proyecto:

- **Objetivos:**

En este proyecto se pretende:

- Contribuir a la inclusión financiera de la población rural en Kenia, mediante soluciones de acceso móvil adecuadas a sus necesidades locales.
- Expandir estratégicamente la oferta de tarifas más baratas y flexibles, teniendo en cuenta los bajos niveles de ingresos de las áreas rurales.
- Establecer alianzas con empresas manufactureras de dispositivos móviles para poder ofrecer teléfonos de bajo costo con baterías de más larga vida, como parte de los paquetes de tarifas para clientes rurales con acceso limitado a electricidad.

- **Problemática a la que responde:**

MPESA busca responder a la problemática de la poca inclusión financiera que se presenta en África, principalmente en Kenia. Este país africano tiene aproximadamente 32 millones de habitantes y en su sistema financiero solo se registra la existencia de 2 millones de cuentas bancarias, hecho que revela un bajísimo porcentaje de bancarización de la población de este país africano.
Las causas de esta son los bajos ingresos de un amplio segmento de la población del país y los altos costos del sistema financiero, entre otros.

- **Esquema de implementación:**

Debido a la problemática de escasa inclusión de la población en el sector financiero Safaricom Kenia, uno de los dos operadores móviles del país, desarrolló MPESA, un producto de transferencia electrónica de dinero destinado a hacer las transacciones bancarias más rápidas, económicas y seguras para la población excluida. La implementación de este visionario proyecto se realizó de la siguiente manera:

- Nivel básico del modelo: los clientes con cuentas MPESA que pertenecen a la red de Faulu pueden aplicar vía SMS por la obtención de micro-créditos sin necesidad de recibir cheques o efectivo. En su lugar, el dinero es transferido desde las cuentas bancarias de Faulu hacia las cuentas de las oficinas MPESA autorizadas.

Los clientes de Faulu, pueden convertir sus préstamos en efectivo visitando establecimientos comerciales autorizados y transferir crédito desde sus teléfonos a la tienda para recibir efectivo a cambio. También tienen la opción de usar las transferencias para pagar por producto ofrecidos allí. Los establecimientos comerciales inscritos reciben comisiones por cada transacción realizada bajo este esquema.

- Nivel operativo: los clientes utilizan un diseño de pantalla simple con instrucciones pre-programadas que los orienta hacia el ingreso de los números de retiro o destino del dinero, las cantidades y sus contraseñas personales.

Logros y resultados:

MPESA había contribuido a mejorar los resultados de los individuos en Kenia al facilitar transferencias monetarias más frecuentes e incrementar el acceso a fondos, promoviendo así patrones de bancarización y ahorro. Ese mismo año, MPESA recibió el *AfricaCom Changing Lives Award*.

En el año 2012 MPESA ha crecido hasta alcanzar 14,5 millones de usuarios activos en Kenia, con transacciones diarias que superan las de Western Union a nivel global.

Información importante:

I. Población atendida:
Población general de Kenia, con especial impacto habitantes de las zonas rurales que no han sido cubiertas por los servicios bancarios tradicionales. La unidad de intervención es el individuo.

II. Duración:
2007 hasta el presente

III. Localización:
Kenia, nivel nacional.

IV. Inversión:
Los recursos invertidos cercanos a los USD 600 millones han sido implementados en la plataforma tecnológica MPESA y la red de alianzas institucionales que respaldan las operaciones financieras del modelo.

Factores de éxito:

En este proyecto los factores de éxito fueron:

- La seguridad derivada de la sustitución del efectivo por dinero electrónico y en la realización de las transacciones, la cual genera confianza y estimula la generalización de su uso.
- La aplicabilidad para población pobre tanto urbana como rural.
- La disminución radical de los costos de transacción y su conveniencia para esta población.
- La versatilidad funcional, flexibilidad y eficiencia de la plataforma en tanto que banca móvil.

Lecciones aprendidas:

En el momento de la aplicación del proyecto se aprendió:

- En países como Kenia, algunos usuarios pueden ser incapaces de usar el sistema debido a escasa familiaridad con los procedimientos bancarios y la ausencia de redes de telecomunicación móvil en algunas áreas geográficas.

- La incorporación de innovaciones como MPESA en el marco de regulación financiera nacional es difícil, por lo que es posible afirmar que uno de los factores de éxito del proyecto consiste en poder establecer un conjunto especial de regulaciones que lo exima de los requerimientos para instituciones tradicionales.

- Los clientes de un servicio como MPESA deben contar con niveles mínimo de alfabetización.

A futuro:

El proyecto sigue su ejecución y en la actualidad cubre gran parte de la población objetivo.

Datos generales de la Organización:

Nombre de la entidad: Safaricom Limited

Actividad comercial: Telecomunicaciones

Dirección: P.O.Box 66827, 00800 Nairobi

Nombre del Representante Legal: No disponible

Teléfono(s): +254 722 003272

Correo electrónico: customercare@safaricom.co.ke

Página web de la entidad: www.safaricom.co.ke