



Taking financial inclusion to the next level

ISSUE 3

Regulators' Challenge: Balancing Innovation and Safety in Mobile Financial Services



The newly created m-financial services working group met yesterday to discuss the classic conundrum facing regulators - how to safeguard against the security risks that mobile technology presents without stifling innovation in technology and its attendant advantages of low-cost financial services delivery.

Central bankers faced off in a roundtable discussion to deconstruct complex problems that regulators around the developing world are grappling with. The session began with regulators from the Philippines, Pakistan, Namibia and Mexico sharing their experiences.

On a related note, there was significant emphasis on the issue of building the right infrastructure and a call for sharing responsibilities between the two main players - banks and mobile network operators (MNOs).

Another crucial point that indicates where stakeholders stand on this issue is the preference of a set of bankers for a bank-led model as against a MNO-driven model.

The issue of safety also had to do with bankers' concerns regarding a situation where innovation was driven by MNOs. Another concern about the role of MNOs stemmed from the question about their ability to go beyond payment systems unless they transformed themselves into banks or entered into joint ventures with banks.

On the other hand, a model that could straddle these two options and allow for the unbundling of products while fostering an environment where each stakeholder did what they were good at, was also suggested during the discussion.

Indeed, one of the main thoughts brought forth by the panel was that it is desirable for multiple models to co-exist in a country and allow the markets to choose the best model. Such a model, it was found, is being used by the Philippines.



Then there was the issue of how MNOs are in competition with banks but the panel considered that it was a desirable outcome considering that the ultimate beneficiary would be the poor. By its very nature, the proliferation of mobile technology is increasingly bringing cross-border regulatory issues into play requiring active partnerships between participating countries, a point that was highlighted during the session.

“The proliferation of mobile technology is increasingly bringing cross-border regulatory issues into play requiring active partnerships between participating countries.”

A crucial outcome of the session was the sharing of workable partnership models by the participants, which will find voice in AFI's mobile financial services working group that was launched to find answers to many questions regarding second-generation mobile financial services.

For further information please contact,
info@afi-global.org

LOOKING AHEAD

➔ September 30

- Combo Feature: National Strategies and Targets for Financial Inclusion
- Peer-to-Peer Learning: Insights from AFI Knowledge Exchanges
- The Way Forward: Key Findings and Concrete Actions
- Photo Feature: The Day That Was

INSIDE

Consumer Protection

From Theory to Practice

Page 2

Interview: Prof. Njuguna Ndungu

Governor, Central Bank of Kenya

Page 3

Translations

French and Spanish translations of Interview and Page 1 article

Page 4

Advancing Financial Inclusion

through Innovative Partnerships

Page 5

World Cafe

Page 6

Photo Feature

The Day That Was + Gala Dinner

Page 7-8

Need help?

Contact the AFI help desk 012345678

Consumer protection: From Theory to Practice



Jan Augustyn speaks about the efforts of the National Credit Regulator in South Africa



Katherine McKee of CGAP talks about emerging approaches to consumer protection

In a unique format, being experimented for the first time by AFI, this session provided an opportunity to focus on four different aspects of this crucial discussion, ranging from country specific examples of strategies to the nuts and bolts of putting one in place.

The “market place” format allowed the audience to choose from a “buffet of international experiences” that included Malaysia’s experience in addressing consumer protection issues including concerns about regulatory issues and market conduct, and also financial education.

Peru, also has undertaken a raft of measures under four headings: Regulation, Supervision, Transparency and Consumer Awareness. Giovanna Priale Reyes of SBS Peru picked out financial education as the “most important” of all, a sentiment echoed by other presenters as well.

Jan Augustyn of South Africa’s National Credit Regulator whose organization has chased down and punished many offenders - each example of financial misconduct more egregious than the other - cautioned regulators about choosing the right enforcement tool. “You don’t use a spade to stir your coffee,” he said.

Katherine McKee of CGAP also pointed to the dangers of over-regulation and stressed the importance of striking the right balance. “Must take care not to set the bar so high that no one can serve the poor profitably.”

McKee also classified regulatory tools into four categories - Diagnostic, Transparency, Fair Treatment and Effective Recourse - and raised the issue of self regulation and the challenges of dealing with multiple regulators.

Other highlights included the realization of the huge strides Malaysia and Peru have made in advancing consumer protection and their

success in roping in their ministries of education to ramp up the financial literacy effort.

Summarizing the discussion, Elisabeth Rhyne of the Center for Financial Inclusion, noted the importance of picking the right battle and going after the worst offenders as an efficient means to discourage others from exploiting consumers.

For further information please contact info@afi-global.org

Indonesia was the first country to join the AFI network

AFI’s network: 62 institutions in 59 countries representing half of the world’s unbanked

→ Français

La protection des consommateurs - de la théorie à la pratique

Ce format de session sous forme de « market place », testé pour la première fois par l’AFI, a permis de passer en revue des exemples de programme de protection des consommateurs menés par plusieurs pays comme la Malaisie, le Pérou, l’Afrique du Sud.

De façon générale, l’éducation financière a été le sujet décrété comme le plus important par les pays présents. Kate McKee du CGAP, a mis en garde contre les dangers de la sur-réglementation et de l’impact que cela pourrait avoir sur les services financiers à destination des populations pauvres. Elle a par ailleurs classé les outils règlementaires en 4 catégories : le diagnostique, la transparence, le traitement juste et les voies de recours efficaces.

Elisabeth Rhyne du Centre pour l’Inclusion financière a par ailleurs noté l’importance de bien choisir ses défis : parfois poursuivre le pire des délinquants est un bon moyen de décourager les autres d’exploiter le consommateur.

→ Español

Protección al consumidor

Esta sesión se centró tanto en ejemplos concretos de estrategias como en detalles para la implementación.

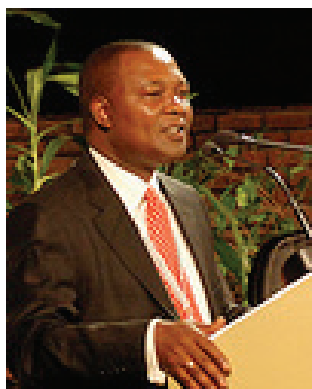
Se trató sobre la experiencia de Malasia en temas reglamentarios, comportamiento del mercado y educación financiera. También sobre Perú y sus medidas relativas a cuatro categorías: regulación, supervisión, transparencia y la sensibilización del consumidor. Giovanna Priale Reyes, del SBS, dijo que la educación financiera era la más importante.

Jan Augustyn, del Ente Nacional Regulator de Créditos de Sudáfrica, señaló la importancia de contar con medios apropiados para castigar delitos financieros: “No debe usarse una pala para revolver el café”, dijo.

Katherine McKee, del CGAP, se refirió a los peligros de la regulación excesiva. También clasificó a los instrumentos de regulación en cuatro categorías: diagnóstico, transparencia, trato justo y recurso efectivo.

Elisabeth Rhyne, del Centro para la Inclusión Financiera, señaló la importancia de perseguir a los peores delincuentes como un medio eficaz de disuasión.

Interview: Prof. Njuguna Ndungu, Governor of Central Bank of Kenya and Chair, AFI Steering Committee Task Force



AFI: What's the value of the Alliance for Financial Inclusion and what are the benefits of joining the AFI network?

Prof. Njuguna Ndungu: Firstly, it is the opportunity to share from the actual experiences of other countries. Second, these experiences can actually provide a platform for choices of innovations that can work. One of the first things that we did when we joined AFI was to learn how the agent banking system worked in other countries. It helped us understand that this is a simple, cost-effective way to reach out to more people. The other advantage is support - first, the short-term support of peer exchanges that helps you to develop instruments that can work. Sharing experiences through AFI is very important because it allows you to break new ground and encourage markets to grow.

AFI: The Central Bank of Kenya has been very active in the financial inclusion sphere. What are some of the policies that it has initiated to further financial inclusion?

Prof. Ndungu: Let me first highlight a result - we have moved from about 2.3 million bank accounts to more than 10 million accounts. Second, mobile accounts have increased to more than 10 million. We achieved this by developing new institutions. The latest example of such an institution is the credit reference bureaus. Another initiative is the agent banking network, which helps banks to roll out services that are cost-effective. Another example is the introduction of licensed microfinance institutions. We have to remember that when you are living in an economy with segmented markets you have to come up with products that cater to each segment. Essentially we have introduced, in the last 3.5 years, institutions and initiatives that have helped us to really move ahead with the financial inclusion effort.

AFI: Everyone is talking about mobile banking and Kenya's M-Pesa is frequently cited as a successful model. How has the Central Bank of Kenya harnessed technology?

Prof. Ndungu: Mobile banking is a great example that shows how you can leverage technological development to improve financial access. As a central banker and regulator we have encouraged this market to

develop. Our job is to analyze and assess the risk of each new product, and test its affordability and its operational platform. This approach has encouraged the market to grow.

AFI: As Chair of the AFI Steering Committee what is your expectation from the Global Policy Forum?

“What we take away from this conference is to share experiences that work... So the message is to learn the lessons coming from the world about financial inclusion.”

Prof. Ndungu: What we take away from this conference is to share experiences that work. But, the innovations that have worked in one country do not necessarily work in another so you tailor them to work in the country that you represent. So the message is to learn the lessons coming from the world about financial inclusion. We should also create the institutions that safeguard the successes in the market. And we should selfishly guard our successes in terms of financial inclusion because success begets success.

➔ Français

Extraits de l'entretien avec le Professeur Njuguna Ndungu, Gouverneur de la Banque Centrale du Kenya, Comité de Pilotage de l'AFI

AFI: Quelle est la plus-value de l'Alliance pour l'Inclusion Financière et quels sont les bénéfices à rejoindre le réseau de l'AFI ?

Prof. Ndungu: Tout d'abord, il s'agit d'une opportunité de partager les expériences de pays différents. Ensuite, ces expériences peuvent réellement fournir une plateforme de choix en matière d'innovation, choix ayant prouvé leur efficacité. L'une des premières choses que nous avons fait en rejoignant l'AFI était de comprendre comment le système basé sur les agents bancaires marchait dans d'autres pays. Cela nous a permis de comprendre que c'était un moyen simple et rentable de toucher plus de personnes. L'autre avantage est le soutien - d'abord, le soutien de court terme entre pairs qui aide à développer des instruments qui marchent. Le partage d'expériences au travers du réseau de

l'AFI est très important car il permet de défricher des terrains neufs et encourager les marchés à grandir.

AFI: La Banque Centrale du Kenya a été très active en matière d'inclusion financière, Quelles sont les politiques ayant été initiée pour faire avancer l'inclusion financière ?

Prof. Ndungu: Tout d'abord, je me permets de mettre en exergue un résultat - nous sommes passés de 2.3 millions de comptes bancaires à plus de 10 millions. Ensuite, les comptes via réseau mobile ont augmentés pour atteindre plus de 10 millions. Nous avons réussi cela en développant de nouvelles institutions. L'exemple le plus récent est bureau de référence de crédits. Une autre initiative le réseau d'agents bancaires, qui permet aux banques de délivrer leurs services d'une manière rentable. Encore un autre exemple est l'introduction d'institutions de microfinance agréées. Nous devons nous rappeler que nous vivons au sein d'une économie aux marchés segmentés et que nous devons créer des produits qui satisfassent chaque segment. De manière plus spécifique, nous avons introduit dans les 3.5 dernières années des institutions et initiatives qui nous ont aidé à faire réellement avancer nos efforts en matière d'inclusion financière.

AFI: Tout le monde parle des services financiers via téléphonie mobile et de M-Pesa qui est fréquemment cité comme un modèle ayant fait ses preuves. Comment la Banque Centrale du Kenya a réussi à exploiter la technologie ?

Prof. Ndungu: Les services financiers via téléphonie mobile sont un exemple fantastique montrant comment il est possible de mettre à profit les avancées technologiques pour améliorer l'accès aux services financiers. En tant que responsable de banque centrale et régulateur nous avons encouragé ces marchés à se développer. Notre travail est d'analyser et évaluer le risque de chaque nouveau produit et tester son coût et sa plateforme opérationnelle. Cette approche a encouragé le marché à grandir.

AFI: En tant que Président du Comité de Pilotage de l'AFI, quelles sont vos attentes concernant ce Forum ?

Prof. Ndungu: Ce que nous retenons de cette conférence est le partage des expériences. Cependant, les innovations qui marchent dans certains pays, ne marchent pas forcément dans d'autres, alors il faut les définir afin qu'il satisfasse les exigences du pays en question. Le message à retenir est d'apprendre du reste du monde de l'inclusion financière. Nous devrions aussi créer les institutions qui permettent de saufergarder les succès du marché. Et nous devrions, égoïstement, garder nos succès en terme d'inclusion financière, car le succès engendre le succès.

Spanish translation follows on next page...

...Continued from Page 3

➔ Español

Extractos de una entrevista con el Profesor Njuguna Ndungu, Director del Banco Central de Kenia y Presidente del Comité Directivo de AFI.

AFI: ¿Cuál es la importancia de la Alianza para la Inclusión Financiera y cuáles son los beneficios de unirse a la red AFI?

Prof. Ndungu: En primer lugar, representa la posibilidad de compartir experiencias reales con otros países. En segundo lugar, estas experiencias realmente pueden ofrecer una plataforma en donde se ven distintas opciones de innovaciones que funcionan. Una de las primeras cosas que hicimos cuando nos unimos a AFI fue aprender cómo funcionaba el sistema de corresponsales bancarios en otros países. Esto nos ayudó a comprender de que se trataba de un modo simple y económico de llegar a más personas. Otro tipo de ventaja es la asistencia recibida; primeramente el apoyo a corto plazo a través de intercambios entre pares que ayudan a desarrollar instrumentos que bien podrían funcionar. El intercambio de experiencias a través de AFI es muy importante, ya que nos permite abrir nuevos mercados y alentarlos a crecer.

AFI: El Banco Central de Kenia ha trabajado de manera muy activa en el

ámbito de la inclusión financiera. ¿Cuáles son algunas de las políticas que el banco ha iniciado para ampliarla?

Prof. Ndungu: Permítanme primeramente resaltar una consecuencia: hemos avanzado desde alrededor de 2.3 millones de cuentas bancarias a más de 10 millones de cuentas. En segundo lugar, las cuentas de telefonía móvil han aumentado hasta llegar a más de 10 millones. Hemos logrado esto mediante la creación de nuevas instituciones. El último ejemplo de una institución de este tipo ha sido las oficinas de valuación de riesgo crediticio. Otra iniciativa es la red de agentes bancarios, que brinda ayuda a los bancos para implementar servicios que sean rentables. Otro ejemplo es la introducción de instituciones de microfinanzas autorizadas. Debemos recordar que cuando uno vive en una economía con mercados segmentados se deben crear productos que se adapten a cada segmento. Lo que hemos hecho, esencialmente, es introducir, durante los últimos tres años y medio, instituciones e iniciativas que nos han ayudado a avanzar verdaderamente en los esfuerzos para la inclusión financiera.

AFI: Todo el mundo está hablando de la banca móvil y a menudo se cita el servicio M-Pesa en Kenia como un modelo exitoso. ¿De qué manera el Banco Central de Kenia ha sacado provecho de la tecnología?

Prof. Ndungu: La banca móvil representa un ejemplo perfecto de cómo es posible aprovechar el avance tecnológico para mejorar el acceso financiero. En nuestra función como banco central y ente regulador, hemos alentado el desarrollo de este mercado. Nuestro trabajo consiste en analizar y evaluar el riesgo de cada nuevo producto, y examinar su plataforma operativa y si es rentable para los consumidores. Este enfoque ha alentado a que el mercado crezca.

AFI: Como Presidente del Comité Directivo de AFI, ¿cuáles son sus expectativas en relación con este Foro Mundial?

Prof. Ndungu: Lo que podemos aprender de esta conferencia es cómo compartir experiencias que realmente funcionen. Pero es cierto que las innovaciones que han funcionado en un país no necesariamente funcionarán en otro, de modo que uno debe adaptarlas para que funcionen en el país que uno representa. Así que el mensaje aquí sería que se debe aprender de las lecciones sobre inclusión financiera de todo el mundo. También se deben crear los tipos de instituciones que protejan los éxitos logrados en el mercado. Y debemos proteger cuidadosamente los éxitos en materia de inclusión financiera, porque el éxito genera mayor éxito.

...Translations of Page 1 article

➔ Français

Équilibrer innovation et sécurité en matière de services financiers via téléphonie mobile - Le dilemme du régulateur

Ce groupe de travail a permis de discuter des problématiques rencontrées par les régulateurs: comment se prémunir contre les risques sécuritaires induits par la technologie mobile, sans étouffer l'innovation technologique et ses avantages?

Par sa nature même, la téléphonie mobile demande des systèmes de régulation au-delà des frontières, au travers de partenariats entre pays.

La question sécuritaire est une source de problèmes pour les banques centrales des pays où l'innovation se fait par les opérateurs de réseaux mobiles. Une solution serait qu'ils se transforment en banque ou bien fusionnent avec l'une d'entre elles.

Un modèle combinant ces deux options et permettant de continuer de créer des services, tout en favorisant un environnement où chaque partie prenante exercerait son activité de prédilection, est l'une des solutions suggérée par Claire Alexandre de la Fondation Gates.

Un résultat positif de cette session a été aussi le partage de modèles de partenariats par les participants.

➔ Español

Cómo equilibrar innovación y seguridad en los servicios financieros móviles

El Grupo de Trabajo de Servicios Financieros por Telefonía Móvil se reunió ayer para analizar un dilema clásico: cómo protegerse contra los riesgos de la tecnología móvil sin constreñir las innovaciones tecnológicas.

Se hizo hincapié en la infraestructura y en compartir responsabilidades entre los dos principales actores: bancos y operadores de redes móviles (ORM). Algunos creyeron que es preferible un modelo basado en los bancos y no en ORM.

Se dijo que los ORM no pueden ir más allá de sistemas de pago a menos que se transformen en bancos o se unan a ellos. Claire Alexandre (Fundación Bill y Melinda Gates) sugirió un modelo que una estas dos opciones. Una reflexión principal fue que es deseable que existan múltiples modelos en un país y que la gente elija.

Un resultado fundamental de esta reunión fue el intercambio de experiencias sobre modelos viables de asociación.

For further information please contact, info@afi-global.org



Advancing Financial Inclusion through Innovative Partnerships

This session sought to explore the role of partnership models in advancing the financial inclusion effort and the critical issues involved in creating a successful model. In doing so, the panel also attempted to understand how policymakers and regulators could support and encourage innovative business models.

One of the successful models that were discussed was the public-private partnership between Brazil's postal service and one of Brazil's largest private banks to distribute financial services through postal agents. The initial challenge, according to Nils Clotteau of the UPU, included the post's inexperience in the banking sector. Emilio Carlo Teixeira de Franca of the Central Bank of Brazil expressed the Central Bank's intent to be flexible, but recognized the need to monitor systematic risks.

Maybelle Santos of Philippines-based Smart Communications, a telecommunication operator, has forged a unique private-private partnership with many microfinance institutions and commercial banks, while still recognizing the need for cost effectiveness.

Recommending small initial steps, Abbas Sikander of Pakistan's Tameer Bank said a one-to-one partnership was a better strategy for a country like Pakistan that found initial reluctance amongst commercial banks to address the microfinance sector. According to Syed Irfan Ali, Director-BPRD at the State Bank of Pakistan, the initial reluctance of commercial banks in Pakistan encouraged the



bank to look to alternative strategy for promoting financial inclusion.

The State Bank of Pakistan played a role in enabling the partnership between Tameer Bank and Telenor Communications. Alternatively, Anne-Francoise Lefevre of WSBI called for a level playing field by noting that market players who perform the same operation in a value chain should be subjected to the same regulations. Nils Clotteau expressed support and encouraged regulators to provide an enabling environment to include as many actors as possible.

For further information please contact, info@afi-global.org

AUDIENCE COMMENTS

“When I look at the financial inclusion discussion for a post-war country I look at the link between peace and development. One important message for the G20 is, ‘How do we empower large groups of people to become part of the mainstream.’ Many people have good business ideas and if they were better run and organized, then you have a powerful means of lifting large number of people out of poverty.”

- Samuel Thompson, Deputy Governor, Central Bank of Liberia

“I’d like to see the G20 action plan to put resources into educating people to go beyond cultural barriers and move into a self-exchange mode.”

- Adriann Mooy

→ Français

Faire avancer l'inclusion financière au travers de partenariats innovants

Cette session a permis d'explorer le rôle des différents modèles de partenariats. Ceux-ci soutiennent l'effort d'inclusion financière et permettent de résoudre les principaux obstacles à la création de modèles efficaces. Le panel a aussi essayé de comprendre comment les décideurs politiques et régulateurs peuvent promouvoir des modèles d'affaires innovants.

Des exemples de partenariats innovants ont été présentés : le Brésil et son modèle d'agents bancaires permis grâce à un partenariat entre une banque privée et la banque postale. Un autre exemple, celui des Philippines, avec le projet Smart communications permis grâce à un partenariat de type privé-privé entre de petites banques privées et un opérateur mobile et supervisé par la Banque centrale.

Certains modèles requièrent une approche prudente, grâce à des partenariats passés l'un après l'autre, comme suggéré par la Banque

Tameer du Pakistan. Enfin, le World Savings Bank Institute a demandé de promouvoir un équilibre entre les acteurs de marché ayant des activités similaires au sein de la même chaîne de production.

→ Español

Asociaciones innovadoras para la Inclusión Financiera

Esta sesión trató sobre modelos de asociación para la inclusión financiera.

Uno de los modelos más exitosos analizados fue la asociación público-privada entre la Unión Postal Universal y un banco privado de Brasil. Emilio Carlo Teixeira de Franca, del Banco Central de Brasil, analizó la necesidad de ser flexibles pero también supervisar riesgos.

Maybelle Santos, de Smart Communications, una empresa asociada con varios bancos privados de Filipinas, explicó la importancia de los costos rentables.

Abbas Sikander, del Banco Tameer de Pakistán, recomendó comenzar por asociaciones entre

dos instituciones en países como Pakistán, ya que los bancos se resisten a las microfinancias. Debido a esto y según Irfan Ali Syed del Banco Estatal de Pakistán, este banco buscó otras estrategias para lograr la inclusión.

Anne-Francoise Lefevre, del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros, urgió a que las regulaciones se apliquen equitativamente en operaciones de un mismo tipo.

World Café Discussions

The financial inclusion data working group led an interactive session to share and receive feedback on its activities till date.



Almost 90 policy makers have joined the AFI online Member Zone

AFI's Strategic Partners:
Donors, Standard setters, Microfinance industry, Research Partners, Private sector

AUDIENCE COMMENTS

“This Forum is really great and necessary for all of us. It would be nice to meet in smaller groups sometimes with countries that have a lot in common so that we can share our experiences. Even if we are not an AFI member, the China Banking Regulatory Commission is happy to participate. We all have a lot to learn from our peers.”

- Zhu Xiujie, China Banking Regulatory Commission

“Deux interventions m’ont particulièrement marqué aujourd’hui en matière de l’inclusion financière. Il s’agit de l’expérience des Philippines dans l’introduction de la téléphonie mobile afin de rapprocher les habitants de milliers d’îles des structures de financement. Il y a également l’expérience malaysienne dans la protection des consommateurs, à travers la formation depuis le bas âge des populations, leur permettant de connaître leurs droits et leurs obligations vis-à-vis des structures de financement.”

- M'Bemba Kaba Sidime, Banque Centrale de la République de Guinée

Photo feature

After the broad overview of the first day, the Global Policy Forum dug deeper on Tuesday to explore the ways and means to further financial inclusion



Photo feature *Continued...*



CONTACT

Alliance for Financial Inclusion
AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thailand

t +66 (0)2 401 9370
f +66 (0)2 402 1122
e info@afi-global.org

www.afi-global.org