

## AZ M-PESA SIKERÉNEK 19 TÉNYEZŐJE<sup>1</sup>

FLANEK SZILVIA – KIS BÁLINT ARTUR

*Munkánk fókuszába a Magyarországon egyelőre kevésbé ismert, de annál izgalmasabb M-Pesa bemutatását helyeztük, annak kenyai aspektusait a politikai gazdaságtan szemszögéből vizsgálva. Arra teszünk kísérletet, hogy az innovatív mobil pénzátviteli rendszer működését részletesen leírva, a kenyai siker feltételeit meghatározzuk. Kitérünk a magaskultúra mint gazdaságpolitikai irányító eszköz formáira és szerepére, valamint részletesen tárgyaljuk a bizalom kulcsfontosságú témáját. Célunk, saját kutatásainkra alapozva, hiánypótló jelleggel, egy olyan kulcs definiálása, amelynek tényezői mellett nemcsak lehetséges, de akár ajánlott is a kenyai rendszer átvétele.*

### 1. BEVEZETÉS

„Tuma pesa kwa simu” – lassan már nem túlzás azt állítani, hogy annak, aki a pénzügyi innovációkkal szeretne foglalkozni, elengedhetetlen a szuahéli nyelv ismerete. Írásunkban, miközben igyekszünk választ találni az európaiakat is sokkoló kenyai innováció sikereire, ezt a négy szuahéli szót fogjuk a lehető legtöbb jelentéstartalommal megtölteni.

Az M-Pesa<sup>2</sup> egy olyan kiemelkedően innovatív mobil pénzátviteli rendszer, amely pénzösszegek virtuális mozgását teszi lehetővé felhasználói számára, úgymint különböző összegek befizetése, küldése és kivétele. A szolgáltatás célcsoportját eredetileg azok a telefonkészülékkel rendelkező személyek alkotják, akik bankszámla hiányában más módon nem, vagy csak nagyon nehezen tudnak pénzösszegeket továbbítani [Jack–Suri, 2010]. Gyakorlatilag egy sms-üzenettel lehet pénzt utalni egy másik telefonra, akár az ország egyik feléből a másikba, illetve ugyanígy fizethetünk egy kereskedőnél is. A felhasználók számára lehetővé vált számláik és társadalombiztosításuk befizetése, mobilgegyenlegük feltöltése, valamint banki tranzakciók végrehajtása [Hughes–Lonie, 2008].

2004-ben a DFID a Commission for Africaval közösen megbízta a Vodafone-t egy olyan telefonon keresztül működő mikropénzügyi rendszer létrehozásával, amely egyes banki szolgáltatásokat váltana ki. A „microfinance” terminus a célcsoportot jelöli, vagyis a felhasználóktól leginkább viszonylag kis összegek utalását várták a tervezés során. Ezzel válaszoltak az „air-time-trading” hatására kialakult keresletre. A Vodafone által megbízott Sagentia hosszas kutatása és fejlesztése eredményeképpen 2007 márciusában debütált az M-Pesa Kenyában a Vodafone helyi szolgáltatójánál, a Safaricomnál. Az első

1 „A cikk a Pallas Athéné Domus Scientiae Alapítvány támogatásával valósult meg. A tanulmányban foglaltak a szerző véleményét tükrözik, ezért azok nem tekinthetők a Pallas Athéné Domus Scientiae Alapítvány hivatalos álláspontjának.”

2 Az M-Pesa megnevezés a „m” mint mobile és a szuahéli „pesa”, azaz pénz szóösszetétel eredménye, amelyet a Vodafone alkotott meg a kenyai bevezetést megelőzően.

év decemberére jósolt 350 000 helyett már 1,2 millióan voltak aktív M-Pesa felhasználók. Ez a szám mára már 25 millió fölé emelkedett és emelkedik folyamatosan tovább [Vodafone, 2016].

## 2. A KENYAI SIKER FELTÉTELEI

Ahhoz, hogy jobban megismerhessük az M-Pesa alkalmazásának feltételeit, az ország társadalmi és gazdasági adottságain keresztül mutatjuk be Kenyát.

Hatalmas potenciált látunk a 0–24 éves korcsoportban, hiszen ez az, a társadalom több mint 60 százalékát kitevő réteg, amely a modern technológiára és pénzügyi innovációra leginkább fogékony. Ráadásul minden egyes évben jelentősen bővül a potenciális fogyasztók köre. Kenya népessége területileg igencsak megosztott: a munkaképes (főleg) férfiak a nagyobb városokban keresnek munkát. Nairobiban lakik a népesség 8,5 százaléka, Mombasaban pedig közel 2,5 százaléka. A GDP közel 30 százalékát kitevő mezőgazdasági szektorban dolgozik a népesség 75 százaléka. A városi aktív népesség nagy arányban rendelkezik vidéken maradt rokonokkal, és ezek az országon átívelő családi kapcsolatok sem elhanyagolhatóak kutatásunk szempontjából. Összességében a munkaképes populáció nagy része nem az ellátottak közvetlen környezetében él, így számukra a jövedelem utalásának kérdése kardinális. A társadalmi berendezkedés nagyban elősegíti az M-Pesa-hoz hasonló pénzügyi szolgáltatások sikerességét. Az ország sűrűbben lakott, több munkalehetőséget nyújtó részéből az ott megtermelt jövedelmek egy jelentős része az ellenpólusba áramlik. Ezt a pénzügyi korridort teremtette meg és tartja fenn az M-Pesa [CIA World Factbook, 2015].

A kenyai gazdaság modernizálása vontatottan haladt, az átalakítás lassúsága, a privatizáció elhúzódnása, a belpolitikai válság és a korrupció, valamint a rossz közbiztonság gátolhatta a nyugattal való kétoldalú gazdasági kapcsolatok kifejlesztését és ezáltal az ország pénzügyi felzárkóztatását [Ndung'u et al., 2010]. A bankrendszer igen kezdetleges, kevés fiókkal, és olyan költségekkel jár, melyek a kenyaiak számára magasak, így a bankok használatának egyáltalán nincs hagyománya az országban. Egy bankszámla nyitáshoz pedig bejelentett lakcím és állandó jövedelem kell, melyekkel a kenyai lakosok nagy része nem rendelkezik.

Az M-Pesa megjelenése előtt a pénzutalást igen veszélyes módon, a helyi tömegközlekedési hálózat gerincét alkotó matatu<sup>3</sup> kisbuszok sofőreivel bonyolították le [Plyler et al., 2010]. Az országot általánosan is jellemzi a közbiztonság hiánya, a rendőri túlkapások és fegyveres összecsapások szinte mindennaposak Nairobi utcáin. A fejletlen infrastruktúra és bankrendszer megnehezíti a jövedelemmozgások létrejöttét, ami által jelentős kereslet jelent meg egy újfajta pénzátviteli rendszerre. A Vodafone ezt a piaci rést felismerve vezette be az M-Pesa-t, ami nem igényel sem több órányi utazást, sem egy állandó lakhelyet és jövedelmet feltételező bankszámlát, csupán a kenyaiak körében

3 Ezek a 7–8 fős (azonban néha 10 fölötti létszámot szállító) kisbuszok pedig nem olcsók és nem a kényelműről, vagy az elérhetőségükről híresek. Nemcsak a pénz, de buszsofőrök biztonságára nézve is veszélyes ez a típusú tranzakció.

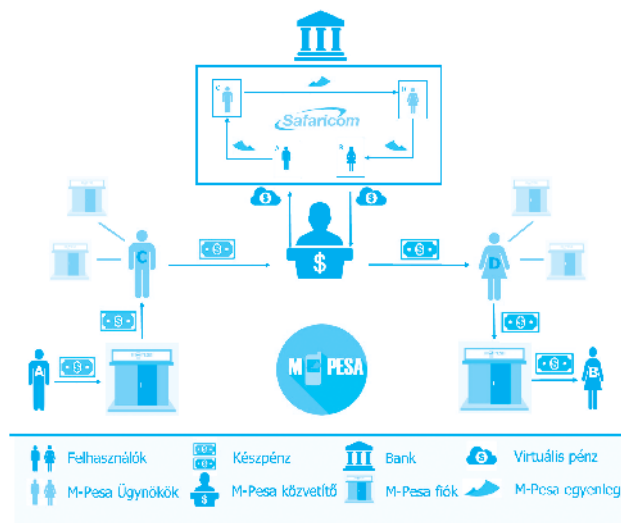
már azelőtt is fennálló magas telefonbirtoklási arány. Azonban ennek rentábilis kiaknázásához nagymértékű piaci jelenlétre van szükség. A Safaricomnak 2008-ban több mint 70 százalék volt a piaci részesedése, amely 9,5 millió felhasználót jelentett [Jack-Suri, 2010].

Ha a rendszer igénybevételének költségeit vizsgáljuk, egy kifejezetten felhasználóbarát képet kapunk. A banki szektorral ellentétben itt nincsen számlavezetési díj, csupán egy minimális kiinduló összeget kell befizetnünk az M-Pesa fiókunkba. Ezt követően elérhetővé válik az összes szolgáltatás, a tranzakciók költségei pedig minden esetben alacsonyabbak a versenytársak hasonló értékeinél.

### 3. A RENDSZER MŰKÖDÉSE

Kutatásunk első eredményeként, az általunk készített ábrán összefoglaltuk mindazt, amit az M-Pesa működéséről megtudtunk. Több tanulmányból tájékozódunk, így Hughes és Lonie [2007], Morawczynski és Pickens [2009], Jack és Suri [2010], Eijkman, Kendall és Mas [2010], valamint Mbiti és Weil [2011] munkáiból. Egy átlagos utalás által generált virtuális és kézzel fogható pénzmozgást követünk végig, amíg a pénz eljut az A jelű felhasználótól a B jelűig.

1. ábra: az M-Pesa működés közben. A pénzügyi tranzakció nyomon követése



Forrás: saját szerkesztés

Első lépésként az A jelű, általában városi, munkával és fizetéssel rendelkező lakos felkeres egy M-Pesa fiókot, hogy elutalja jövedelme egy bizonyos részét a tőle nem ritkán több száz kilométerre élő B jelű, általában vidéki lakosnak. Ennek a fogyasztói igény-

nek a kielégítésére született meg a fent látható komplex pénzforgalmi rendszer. Miután az eljuttatni kívánt összeg bekerült az M-Pesa fiókba, beindul a pénz mozgatása. A minimum három fiókot irányító és kezelő C jelű M-Pesa ügynök begyűjti a befizetett készpénzt, majd elszállítja a több hasonló ügynököt koordináló M-Pesa közvetítőnek. A szállításon kívül feladatkörét képezi az is, hogy az általa felügyelt fiókokban mindig kellő mennyiségű készpénz álljon rendelkezésre: az esetlegesen megjelenő hiányt vagy többletet kompenzálja. Annak feltételét, hogy a B felhasználó ki tudja venni a számára elutalt pénzt a hozzá legközelebb lévő M-Pesa fiókból a D jelű ügynök biztosítja azáltal, hogy az ő hatáskörébe tartozó fiókokban a már leírt tevékenységet ő is elvégzi. Mindezek után a B jelű lakos birtokába jut a folyamat elején elindított összeg, amelyet szabadon felhasználhat.

A kézzelfogható pénzmozgások mögött egy virtuális háló áll, amelyet a Safaricom felügyelte M-Pesa számlarendszer testesít meg, és amelyet az 1. ábrán egy elkülönülő téglalapban jelenítettünk meg. Az A jelű fogyasztó által befizetett összeg az M-Pesa ügynökök és a közvetítő kooperációjának segítségével megjelenik az ő M-Pesa számláján, onnan az ügynökökén keresztül eljut a B jelű felhasználó számlájára. A fogyasztók ebből a virtuális pénzmozgásból csupán annyit érzékelnek, hogy egyikük mobilegyszerűen csökken és az adott összeg megjelenik a másikén. A mobilegyszerű tranzakciónak ezzel nincs feltétlenül vége, hiszen amennyiben nem a felvétel mellett dönt a B jelű felhasználó, további utalásokat végezhet: legyen szó akár M-Pesán belüli, vagy M-Pesán kívüli, egyéb pénzügyi megbízásokról. Az M-Pesa gyors elterjedését szolgálja annak egyszerűsége: a virtuális oldalról összetett folyamat felhasználói felülete könnyen érthető és kezelhető, kevés erőfeszítést igényel, valamint sok időt sem kell rászánni. Ebből az egyszerűségből fakadóan az utalások végrehajtásához nincs szükség komolyabb pénzügyi háttértudásra, inkább a bizalom a meghatározó feltétel.

Az M-Pesa közvetítő feladata, bár elsőre nem tűnik fontosnak, mégis kulcsszerepet játszik az M-Pesa működésében. Tulajdonképpen ő az, aki áthidalja mind a területi, mind a pénzügyi távolságokat: az ő „keze alatt” történik meg a készpénz virtuális fizetőeszközzé konvertálása, majd fordítva.

Eijkman et al. [2010] a *Bridges to cash: The retail end of M-Pesa* című cikkükben leírják a 45 éves Kisumuban élő özvegy, Gaudencia tökéletesen idevágó történetét, amely részletekbe menően bemutatja egy M-Pesa ügynök munkanapját. A kenyai hölgy régebben csirkeárulással foglalkozott, ma viszont már három fiókért felel az ország nyugati részében. Az első fiók (Jubilee) az otthonához közeli kisumui termelői piacon van, a másik kettő (Ahero és Pipeline) attól harminc perces buszúttal közelíthető meg. Gaudencia mindennapjainak nagy részét tehát utazással tölti, azzal a céllal, hogy a fiókok és az M-Pesa közvetítője között a készpénzt szállítsa és az M-Pesa egyenleget alakítsa.

#### **4. A M-PESA ÉS A MAGASKULTÚRA NÉGY TULAJDONI SZEREPE**

Az ország monetáris politikájába és gazdaságfejlesztési kitérészei közé könnyen illeszkedik az M-Pesa rendszere, hiszen a nemzeti gazdaságpolitikáknak egyre inkább érdemes figyelembe venniük a gazdaság globalizációját és a humántőke tudásalapú társadalomba történő összpontosításának szükségességét. Ennek az új közgazdasági modellnek a

fejlődő országokba történő integrálása lehet a minőségi előrelépés következő szakasza. Célja pedig, hogy modern államot lehessen kiépíteni, amely be tud lépni a globális partnerség intézményébe és egyben kiemelt figyelmet tud szánni nemzeti érdekeinek szem előtt tartására.

Ezek alapján az új világrend egyik legfontosabb feladata a magaskultúrák értékrendjeinek elterjesztése, megfelelő talajul szolgálván egy jogállam létrehozásához. Ebből az következik, hogy az M-Pesa Kenyában a gazdaság és a társadalom közötti híd.

A magaskultúra tulajdoni szerepe négy formát ölthet magára: tudás, teljesítmény, infrastruktúra, technológia [Gervai et al., 2015]. A következő bekezdésekben e négy szerep mentén haladunk végig.

Egy olyan értékrendet véltünk felfedezni, amely egyesíti a társadalmi tudást az egyéni kompetenciákkal [Gervai et al., 2015]. Ez a tudás az alapja a rendszer működéséhez szükséges bizalomnak. Elengedhetetlen, hogy az M-Pesa felhasználói rendelkezzenek azokkal az ismeretekkel, amelyek biztosítják őket afelől, hogy a szolgáltató tisztességesen jár el velük szemben.

Politikai gazdaságtani értelmezés szerint az egyre növekvő teljesítmény eléréséhez szükséges helyes döntés meghozatalához a politika elsődlegességére is szükség van. Másfelől a technológia, mint társadalomirányítási eszköz erősen megjelenik a kenyai sikertörténet mögött, amellyel, valamint az előbb említett szabályozói szerepkörrel közösen erősíthető a társadalmi bizalom.

A politikai és társadalmi fejlődést azonban mindig meg kell előznie egy gazdasági stabilizálásnak, hiszen egy biztos gazdaság nélkül nem lehet stabil és kiingásoktól mentes politikai rendszert kialakítani. A gazdaság fejlesztéséhez elengedhetetlen a pénz mozgása, amely a vállalkozói kedv felélénkülésében figyelhető meg. Ezt hivatott elősegíteni az M-Pesa is, ugyanis egy prosperáló gazdaság alapfeltétele a megfelelő infrastruktúra megléte, mind fizikai, mind virtuális (pénzügyi) értelemben.

Most már talán jobban átlátható az is, hogy a Kenyai Központi Banknak miért is érdeke jó kapcsolatot fenntartani, és együttműködni a Safaricommal: ez az a szolgáltató, amely a negyedik tulajdoni szerepet, a technológiát kezeli. Fontos a technológia és a technika különbözősége: míg a technikai fejlődés egy új terméket jelent, addig a technológiai fejlődés a termelés, a felhasználás terén jelent újdonságot. „Az M-Pesa bevezetésével új felhasználási értelmet nyert mind a mobil készülék, mind a mobilegyszerű. A mobiltelefon szolgáltatások új lehetőségeket hoztak el a kontinens számára: [...] a telefonkészülékek összeköttetést jelentenek egyének és egyének, információk, piacok valamint szolgáltatások között” – írja Aker és Mbiti *Mobile Phones and Economic Development in Africa* c. tanulmányában [2010: 2] a telefonok és az új technológia elemeinek afrikai térnyeréséről.

## 5. BIZALOM

Az M-Pesa sikerességének kulcsa mindenekfelett a szokatlanul innovatív rendszerbe vetett bizalom. Attól függően, hogy mely gazdasági szereplők között vizsgáljuk a kapcsolatot, megkülönböztetünk személyek közötti és szervezeti bizalmi viszonyt.

Az M-Pesa 2007-es bevezetését követően a személyek közötti bizalmi kapcsolatok

gyengének minősültek. A szolgáltatás felhasználói az ügynököktől független hálózati problémák miatt több alkalommal is a fiókok dolgozóit gyanúsították pénzük ellopásával. Ezen a bizalmi problémán tudtak túllépni azáltal, hogy megszerezték az M-Pesa gördülékeny használatához elengedhetetlen tudást. A személyközi kapcsolatokon javított az is, hogy idővel egy-egy terület lakói megismerkedtek az ügynökökkel, vagy egy közösség mindenki által elfogadott tagja került ebbe a bizalmi pozícióba.

Ameddig azonban nem erősödtek meg kellően a személyorientált bizalmi viszonyok, a Safaricom brandje és fogyasztóközpontú kommunikációja tudta meggyőzni a kenyaiakat. Azért volt erre lehetőségük, mert a mobilszolgáltató 1997 óta jelen volt az országban, illetve piaci részesedésük és országos lefedettségük egyedülálló volt. Egy intézmény megítélése ezen felül nagyban függ az azt vezető személy kedveltségétől. A Safaricom ebből a szempontból is szerencsésnek nevezhető, hiszen 2008-as vezetője, Micheal Joseph nem tartozik egyetlen kenyai politikai erő befolyása alá sem. A Kibaki által vezetett Equity Bankkal szemben azért bízzák a Safaricomra a pénzüket, mert így nem kell tartaniuk a törzsi favorizmustól [Morawczynski–Miscione, 2008].

## 6. KONKLÚZIÓ – A SIKER KULCSA

Kutatásunk egyik eredményeként arra a következtetésre jutottunk, hogy azokban az országokban és régiókban jöhet egyáltalán szóba egy új típusú mobil pénzügyi rendszer bevezetése, amelyekre igazak az alábbi feltételezések.

Az M-Pesa sikerességéhez elengedhetetlen 19 tényező (Kenya példájából kiindulva):

1.	A bankrendszer fejletlensége vagy alacsony használati rátája, a nem készpénzes pénzügyi rendszerekkel kapcsolatos visszaélések ismeretének hiánya, készpénz vezérelte társadalom.
2.	Nagyszámú, bankszámlával nem rendelkező egyén és/vagy banki szolgáltatások kikerülése.
3.	Formális pénzügyi intézményekhez való hozzáférés korlátozottsága.
4.	Drága banki és/vagy bankhelyettesítő szolgáltatási díjak.
5.	Informális hitelezési és/vagy megtakarítási rendszerek használatára való hajlandóság.
6.	A pénzügyi felzárkóztatás igényének megjelenése, a pénzügyi kultúra hiánya, fejletlensége.
7.	Nagyarányú mobiltelefon-használat.
8.	Telekommunikációs óriás jelenléte, hatalmas piaci részesedéssel és lefedettséggel. Megbízhatóan működő hálózat és technikai adottságok.
9.	Kiépített bizalmi kapcsolatok a felhasználók és a szolgáltató között. Karizmatikus, hiteles és független vezető.
10.	Együttműködés a telekommunikációs szolgáltató, illetve a bankrendszer között.
11.	A gazdaság alapvető fejletlensége.
12.	Az adott ország területi megosztottsága, eltérő gazdasági fejlettségű régiók együttélése, esetleges vidék-város elhatárolódás; nagyarányú távolsági munkavállalás (családok földrajzi szétszakadása munkahelyek miatt).
13.	Az ország gazdasági és foglalkoztatási szerkezetének jelentős eltérései.

14.	Alapvető infrastrukturális fejletlenség.
15.	Alacsony közbiztonság.
16.	Innovációra nyitott szabályozó (innováció, technikai modernizáció támogatása felülről): gazdasági fejlődési érdekek előtérbe helyezése a szabályozó által, hosszú távú fejlesztési tervek.
17.	Fiatalfő társadalmi réteg túlsúlya, nyitottsága, az újdonságokhoz való alkalmazkodóképessége.
18.	Rendelkezésre álló, ambiciózus munkaerő. Megvalósításra váró üzleti vállalkozás ötletek.
19.	A szolgáltatás felhasználói és kínálói között meglévő, közös ismereteken alapuló bizalmi viszony: elmélyült integráció.

## 7. ÖSSZEGRZÉS

„Tuma pesa kwa simu” – így hangzik a Safaricom „Küldj pénzt telefonnal” szlogenje. Merjük azonban állítani, hogy a konkrét jelentésen túl komoly emocionális értékeket is hordoz ez a mondat a kenyaiak számára: fokozott kapcsolattartás a távolélő rokonokkal, lehetőség baráti segítségnyújtásra, megtakarításaik biztos tárolására, de egyben esély a kitörésre üzleti és mezőgazdasági vállalkozásaikon keresztül.

A kenyai sikereken felbuzdulva a Vodafone globális telekommunikációs szolgáltatóként tevékenységének kiterjesztésén dolgozik a Föld eltérő pontjain. Mivel a terjedése feltétlenül dinamikus, a további fejlődés egyik kulcskérdése, hogy az M-Pesa modellje átalakítható-e a fejlett országok igényeihez is.

## IRODALOM

- Aker, J. C., – Mbiti, I. M. (2010): “Mobile Phones and Economic Development in Africa”. *The Journal of Economic Perspectives*, 24(3): 207-232.
- CIA World Factbook (2013, 2015, 2016): Kenya. <https://www.cia.gov/library/publications/resources/the-world-factbook/> Letöltve: 2016. március 23.
- Eijkman, F. – Kendall, J. – Mas, I. (2010): “Bridges to Cash: The Retail End of M-PESA”. *Savings and Development*, 34(2): 219-52.
- Gervai P. – Sárvári B. – Trautmann L. (2015): *A globalizáció politikai gazdaságtanáról*. Typotex eKiadó, Budapest
- Hughes, N., – Lonie, S. (2007): “M-PESA: mobile money for the “unbanked” turning cellphones into 24-hour tellers in Kenya”. *Innovations*, 2(1-2): 63-81.
- Jack, W. – Suri, T. (2011): *Mobile Money: The economics of M-Pesa*. National Bureau of Economic Research. Cambridge
- Mbiti, I. – Weil, D. N. (2011). *Mobile Banking: The Impact of M-PESA in Kenya*. NBER Working Paper

- Morawczynski, O. – Miscione, G. (2008): “Examining trust in mobile banking transactions: The case of M-PESA in Kenya.” In: Avgerou C. – Smith M.L. – van der Beselaar P. (szerk.) *Social Dimensions Of Information And Communication Technology Policy*. IFIP International Federation for Information Processing. Springer
- Morawczynski, O. – Pickens, M. (2009): *Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Customer Usage and Impact from M-PESA*. The World Bank, Washington
- Ndung’u, N. – Thugge, K., – Otieno, O. (2011): *Unlocking the Future Potential for Kenya: The Vision 2030*. <http://www.csae.ox.ac.uk/conferences/2009-EdiA/papers/509-Owino.pdf> Letöltve: 2016. január 15.
- Plyler, M. – Haas, S. – Nagrajan, G. (2010): *Community-Level Economic Effects of M-PESA in Kenya: Initial Findings, Financial Services Assessment*, United States
- Vodafone (2016): *Vodafone M-Pesa reaches 25 million customers milestone*. <https://www.vodafone.com/content/index/media/vodafone-group-releases/2016/mpesa-25million.html>. Letöltve: 2016. november 13.