

[VODAFONE]

Il cellulare per i servizi sociali

Sono passati dieci anni esatti (6 marzo 2007) da quando Safaricom, la società keniota di Vodafone, ha lanciato il servizio M-Pesa che è stato concepito per consentire ai clienti di inviare, ricevere e depositare denaro utilizzando un semplice telefono cellulare e, più recentemente e in alcuni mercati, anche tramite un'app per smartphone. Utilizzare il servizio è molto semplice: ci si rivolge a un agente M-Pesa per caricare il proprio account e poter così usare il dispositivo mobile per effettuare acquisti in un negozio e inviare soldi a terzi, che a loro volta possono prelevare i fondi presso un agente M-Pesa.

Il servizio è presente in dieci Paesi (Albania, Egitto, Ghana, India, Kenya, Lesotho, Mozambico, Repubblica Democratica del Congo e Tanzania) e, tanto per dare qualche numero, nel 2016 sono state effettuate circa 6 miliardi di operazioni, raggiungendo a dicembre un picco di 529 operazioni al secondo, e sono stati serviti quasi 29,5 milioni di clienti attivi tramite una rete di più di 287 mila agenti. Nell'arco di questi anni M-Pesa è diventato sempre più importante ed è usato per diverse operazioni essenziali, quali il pagamento di bollette e stipendi, l'erogazione

di pensioni, sussidi agricoli e contributi pubblici.

Servizi come M-Shwari, M-Pawa e KCB M-Pesa offrono depositi fruttiferi mobili e micro-prestiti in collaborazione con due banche, CBA e KCB, mentre M-Tiba consente ai clienti di inviare, risparmiare e spendere denaro per cure mediche presso cliniche convenzionate. Dal 2009 sono stati introdotti anche servizi di pagamento internazionali: per esempio i clienti in Kenya e Tanzania possono inviare e ricevere fondi dall'estero. Inoltre Vodafone ha stretto collaborazioni con Homesend, TransferTo e MFS Africa

per ampliare i servizi di pagamento.

Nel 2013 la **Fondazione Vodafone** ha coinvolto M-Pesa in un progetto denominato "Text to Treatment".

In Tanzania, per esempio, è utilizzato per distribuire le spese e i costi di trasporto degli ospedali, consentendo ogni anno a circa mille madri di usufruire di interventi chirurgici gratuiti per curare la fistola ostetrica. In Lesotho alcune cliniche mobili, che utilizzano M-Pesa per il pagamento dei trasporti dei pazienti, per la prima volta hanno portato cure primarie e servizi anti-HIV per madri e bambini in circa 200 villaggi rurali. *Maria Luisa Romiti*

