

Documento sobre políticas

Servicios financieros móviles

Ampliar el acceso mediante la regulación



Sobre el presente documento

Esta serie de documentos sobre políticas de la AFI está específicamente dirigida a personas involucradas en la formulación de políticas y se centra en soluciones a través del establecimiento de políticas clave que han demostrado ser eficaces en la promoción de la inclusión financiera en los países en desarrollo. Estos documentos, basados en investigaciones existentes, detallan estas políticas clave, identifican los temas a tener en cuenta para aquellos involucrados en la formulación de políticas y ofrecen ejemplos prácticos provenientes de países en desarrollo. También identifican quiénes son los líderes en la formulación de políticas que trabajan en la vanguardia de temas de implementación y ofrecen un panorama de las publicaciones relevantes.

Resumen

Servicios financieros móviles

Los servicios financieros móviles comprenden una amplia gama de servicios financieros suministrados a través de teléfonos móviles. En general se distinguen dos tipos de categorías: los servicios de banca móvil, a través de los cuales el cliente de un banco se conecta a su cuenta bancaria por medio de su teléfono móvil, y los **servicios de pago móvil**, los cuales comprenden una gama más amplia de servicios de pago que aunque no sean servicios suministrados directamente por un banco, siempre involucran la participación de un banco.

En la actualidad los teléfonos móviles se encuentran ampliamente disponibles y son ampliamente utilizados. Los servicios financieros que sacan provecho de este nuevo canal de suministro de servicios pueden contribuir enormemente a la inclusión financiera. Sin embargo, para poder cubrir las necesidades de la población y, al mismo tiempo, proteger a los usuarios, los entes reguladores financieros deben comprender y evaluar los riesgos de los servicios financieros móviles que surjan de:

- **El canal de suministro:** si se los administra y regula correctamente, los riesgos operativos no son generalmente mayores a los de la banca por Internet a través de una computadora y pueden ser incluso menores si se establecen límites sobre el monto y el tipo de transacciones que pueden llevarse a cabo por medio de controles informáticos de seguridad.
- **El instrumento:** aunque los servicios financieros móviles pueden brindar acceso a fuentes financieras existentes que ya se encuentran reguladas, tales como cuentas bancarias, los servicios financieros móviles también pueden implicar la creación y emisión de nuevos instrumentos de pago, como el dinero electrónico. En vista de ello, los entes reguladores se enfrentan con la dificultad de tener que decidir qué entidades estarán encargadas de supervisarlos. Esta dificultad ha sido resuelta de diferentes modos en distintos países; se han utilizado desde modos conservadores (que limitan la emisión tan sólo a los bancos), hasta otros más abiertos (que permiten que operadores de redes móviles y otras entidades no bancarias puedan emitir dinero electrónico). En términos del riesgo, decidir qué entidades son las más apropiadas tal vez sea menos importante que la necesidad de que los entes reguladores cuenten con los poderes necesarios para supervisar al emisor.

Preguntas claves sobre regulación

La facilitación y creación de servicios financieros móviles: ¿De qué manera los entes reguladores podrían dar lugar a modelos de servicios financieros móviles que amplíen la inclusión financiera y hagan que el sector financiero sea más eficiente?

Instrumentos de pago móvil: ¿Cómo debe regularse la emisión de nuevos instrumentos de pago móvil, como el dinero electrónico?

Canales de suministro: ¿De qué manera debe regularse el uso de teléfonos móviles como un canal de suministro de servicios?

Protección al consumidor: Los servicios financieros móviles, ¿crean nuevos desafíos en relación a la protección al consumidor y la educación financiera?

Normas ALD/CFT: ¿Qué tipo de inquietudes existen con respecto a las normas ALD/CFT en relación a los servicios financieros móviles?

Supervisión: ¿Cómo supervisar los servicios financieros móviles?

Interoperabilidad: ¿Qué tipo de implicaciones conlleva la obligatoriedad de contar con interoperabilidad e interconexión en los servicios financieros móviles?

Un panorama de las distintas regulaciones

Varios países han desarrollado soluciones innovadoras para facilitar los servicios financieros móviles:



El rol de los teléfonos móviles en la inclusión financiera

Antes de la llegada de la telefonía celular, las entidades financieras dependían de líneas telefónicas fijas o satelitales para interconectar sus sucursales, cajeros automáticos, máquinas de punto de venta y otros dispositivos para la prestación de servicios y productos. Hoy en día, los canales de suministro de datos a través de teléfonos móviles representan modos seguros y más económicos para la interconexión de datos. Sin embargo, las comunicaciones móviles cuentan con un potencial para promover la inclusión financiera que va mucho más allá del simple uso de estos canales de comunicación a fin de enlazar dispositivos existentes.

El uso generalizado de las comunicaciones móviles ha creado nuevos canales de suministro de servicios, nuevos instrumentos y nuevos modelos de negocio que permiten brindar servicios financieros a personas que tradicionalmente habían quedado excluidas del sistema financiero formal. En el año 2009 se estimó que existían más de mil millones de personas en los países en desarrollo que eran dueñas de un teléfono móvil pero que aún no tenían acceso a servicios financieros formales.¹ Hasta la fecha, existen alrededor de 100 millones de personas en todo el mundo que utilizan servicios financieros móviles, la mayoría de ellos en Asia y África, y este grupo está creciendo rápidamente.² Existe un potencial considerable para que los servicios financieros móviles lleguen a más personas. Si bien el grado de penetración de la implementación de servicios financieros móviles continúa siendo modesto en la mayoría de los países salvo unos pocos mercados pioneros, hay señales de que existe una aceleración en la incorporación de estos servicios en varios países. El número de personas que actualmente utilizan servicios financieros móviles representa tan sólo el 2% de las personas con suscripciones a teléfonos móviles, pero esta cifra constituye un incremento del 54% en tan sólo un año. Existe una gran cantidad de nuevas implementaciones de servicios de este tipo, según ha informado el organismo de la industria móvil, la Asociación GSM (GSMA), la cual también monitorea estas implementaciones.³

El potencial de los teléfonos móviles en la promoción de la inclusión financiera se encuentra ampliamente reconocido, pero aún existen algunos interrogantes e incertidumbres sobre cuál es el entorno regulatorio y normativo necesario a fin de desarrollar todo su potencial y sobre qué tipo de consecuencias traería aparejadas su éxito. La telefonía celular ha permitido que los operadores móviles participen en la prestación de determinados servicios financieros en varios mercados, aumentando de esta forma la competencia y, simultáneamente, planteando cuestiones de tipo normativo. La proliferación de distintos modelos de negocio y alternativas tecnológicas contribuye a la complejidad de estos temas. El teléfono móvil mismo juega dos papeles distintivos, a menudo de manera simultánea. El teléfono móvil puede ser:

- Un **canal de suministro de servicios** a través del cual se prestan servicios financieros electrónicos, de manera paralela con otros canales, como cajeros automáticos o dispositivos de punto de venta, ya sea directamente al consumidor final y/o a las nuevas redes de agentes que prestan servicios al consumidor final en nombre del proveedor de servicios.
- Un **instrumento de pago** que permite la trasmisión de instrucciones de pago entre el agente pagador y el beneficiario desde y hacia distintos tipos de cuenta. Aunque la cuenta puede ser bancaria -las cuales ya se encuentran bajo regulación- algunos servicios involucran la creación y emisión de nuevos instrumentos de pago tales como el dinero electrónico. Los entes reguladores se enfrentan ante la problemática de tener que decidir a qué entidades se les permitirá realizar esto último.

Los teléfonos móviles, como canal de suministro de servicios, disminuyen los costos en la provisión de servicios financieros a personas que ya están bancarizadas. Pero como instrumento de pago, los teléfonos celulares posibilitan la creación de nuevos productos de pago y nuevos modelos de negocio que podrían cambiar el rol de las instituciones bancarias. Esta distinción acarrea implicaciones en el tipo de riesgo y, por lo tanto, en el tipo de tratamiento reglamentario asociado a los servicios financieros móviles.

- Los **riesgos operativos** surgen a partir de la utilización de teléfonos móviles como un nuevo canal para la prestación de servicios financieros. Están relacionados con los riesgos generales de la banca electrónica, pero existen ciertos elementos que resultan específicos al uso de dispositivos móviles y de canales móviles.
- Los **riesgos prudenciales** pueden surgir con la creación de nuevos instrumentos de pago (como el dinero electrónico emitido por entidades no bancarias), si no se logran ciertas condiciones.

Durante la última década, las entidades proveedoras de servicios y los entes reguladores que trabajan en el sector financiero han logrado identificar cuáles son los riesgos involucrados en el suministro de este tipo de servicios y han aumentado su comprensión sobre cómo mitigarlos. Los entes reguladores reconocen cada vez más el papel que los servicios financieros móviles pueden desempeñar en la transformación del acceso a los servicios financieros y están tratando de liberar este potencial mediante la creación de entornos propicios para que éstos se desarrollen. La comprensión de los riesgos involucrados permite que los entes reguladores puedan lograr un equilibrio entre los riesgos y las oportunidades para lograr mayor acceso.

Este *Documento sobre Políticas* proporciona una base para entender los distintos tipos de servicios financieros móviles en evolución e intenta lograr una comprensión inicial sobre distintas cuestiones normativas que se están abordando en la actualidad.

¹ Estudio sobre el tamaño del mercado de dinero móvil de CGAP-GSMA: <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc.1.26.10806/>

² Véase el comunicado de prensa del informe Gartner Research: "Gartner Says Number of Worldwide Mobile Payment Users to Reach 108.6 Million in 2010" <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1388914>

³ Por ejemplo, el Sistema de Rastreador de Implementaciones, de la Asociación GSM, informa que, hasta junio de 2010, existían 65 dispositivos de dinero móvil en funcionamiento y otros 85 en espera: véase <http://www.wirelessintelligence.com/mobile-money/>

Recuadro A: ¿Los teléfonos celulares realmente amplían la inclusión financiera?

Los servicios financieros móviles son transformacionales cuando permiten el ingreso de personas no bancarizadas al sistema financiero formal. A menudo se menciona la gran cantidad de personas sin servicios bancarios que disponen de teléfonos celulares como prueba del potencial transformacional de los servicios financieros móviles. Sin embargo, no todos los modelos de servicios financieros móviles son transformacionales -ni en sus intenciones, ni en sus resultados- y resulta importante identificar y analizar aquellos modelos y experiencias comerciales que hayan sido transformacionales y hayan tenido éxito en lograr la expansión de los servicios financieros móviles hacia la población no bancarizada.

Kenia continúa siendo uno de los principales ejemplos del impacto a gran escala producido por la inclusión financiera. Uno de cada dos adultos utilizó servicios de pago móvil en 2010, apenas tres años después de que estos servicios fueran introducidos. La proporción de usuarios no bancarizados aumentó del 30% al finalizar el primer año de su implementación, al 50% en 2009. Al mismo tiempo, el servicio penetraba de forma más amplia y hacia grupos de menores ingresos.⁴ El servicio M-Pesa, el principal proveedor de servicios de pago móvil en Kenia, también ha reducido los costos y el riesgo en el envío y recibo de remesas dentro del territorio nacional en comparación con otras alternativas formales e informales existentes. En la actualidad se están poniendo en marcha y ofreciendo una gama de servicios financieros adicionales, tales como servicios para el ahorro y el crédito, gracias a sistemas electrónicos de pago al por menor, cada vez más generalizados (véase el recuadro B).

Las Filipinas ofrecen otro ejemplo del potencial de la telefonía móvil como una herramienta transformacional para la inclusión financiera. Los operadores móviles de Filipinas fueron pioneros en el lanzamiento de servicios de dinero móvil (desde 2004). A pesar de que los niveles de uso activo están por debajo de lo que inicialmente se esperaba, un estudio del CGAP reveló que, de todos los usuarios de dinero móvil activos en las Filipinas, la mitad eran personas no bancarizadas y alrededor de una cuarta parte eran consideradas pobres según estándares locales.⁵ Tal vez la escasez de agencias de entrega y recibo de efectivo y los estrictos procedimientos de las normas CSC (Conozca a su Cliente) hayan impedido la expansión de la utilización de servicios móviles.

Sudáfrica también cuenta con varios servicios de dinero móvil que han estado en funcionamiento desde 2005, aunque un estudio en 2008 reveló que estos servicios todavía no habían ampliado significativamente el acceso a servicios financieros.⁶ Más allá de algunas pocas excepciones, los servicios financieros móviles conectados a cuentas bancarias más que nada han brindado servicio a la población ya que estaba bancarizada. Sin embargo, la adopción general de canales móviles ha estado creciendo rápidamente, especialmente entre las personas que están bancarizadas sólo de manera marginal o apenas sí bancarizadas. A finales de 2009, la cantidad de usuarios de servicios financieros móviles en Sudáfrica había aumentado a casi un tercio de todos los clientes bancarizados del país (el doble de personas que utilizan servicios bancarios por Internet).⁷

Si bien los servicios financieros móviles cuentan con un potencial transformacional significativo, lo más probable es que lleve tiempo lograr que los modelos transformacionales surjan a la sombra de los enfoques aditivos,⁸ que son menos arriesgados (y asimismo necesarios). Los entes reguladores y los proveedores deben tener expectativas realistas respecto a cuánto tiempo demandará lograr el despliegue de nuevos servicios.

⁴ Para mayor información, véase la Encuesta Nacional de FinAccess (*FinAccess National Survey*) de 2009 (Kenia): http://www.fsdkenya.org/finaccess/documents/09-06-10_FinAccess_FA09_Report.pdf

⁵ Mark Pickens, 2009, "Window on the Unbanked: Mobile Money in the Philippines", CGAP Brief, http://www.cgap.org/gm/document-1.9.41163/BR_Mobile_Money_Philippines.pdf

⁶ David Porteous, 2008.

⁷ Leigh-Ann Francis, 30 de abril de 2010: «Mobile banking set for growth explosion», <http://www.itweb.co.za/sections/telecoms/2010/1004300141.asp?A=FIN&S=Financial&T=News&O=C>

⁸ Los enfoques aditivos se refieren a servicios financieros suministrados a través del uso de teléfonos móviles que se concentran en brindar servicios a sectores de la población ya bancarizada.

Cómo funciona: definición de servicios financieros móviles

No existe en la actualidad -en parte debido a la novedad del tema- una definición oficial o aceptada internacionalmente sobre qué debe entenderse por servicios financieros móviles.⁹ Sin embargo, generalmente se utiliza la expresión servicios financieros móviles en un sentido muy amplio para designar todo tipo de servicio financiero que se realiza utilizando un dispositivo móvil. El término dinero móvil a veces se utiliza como sustituto, aunque algunas personas usan este último término de manera más específica para referirse a la fuente subyacente de valor utilizada en los pagos móviles.¹⁰ Esta definición amplia puede ser delimitada de manera más concreta:

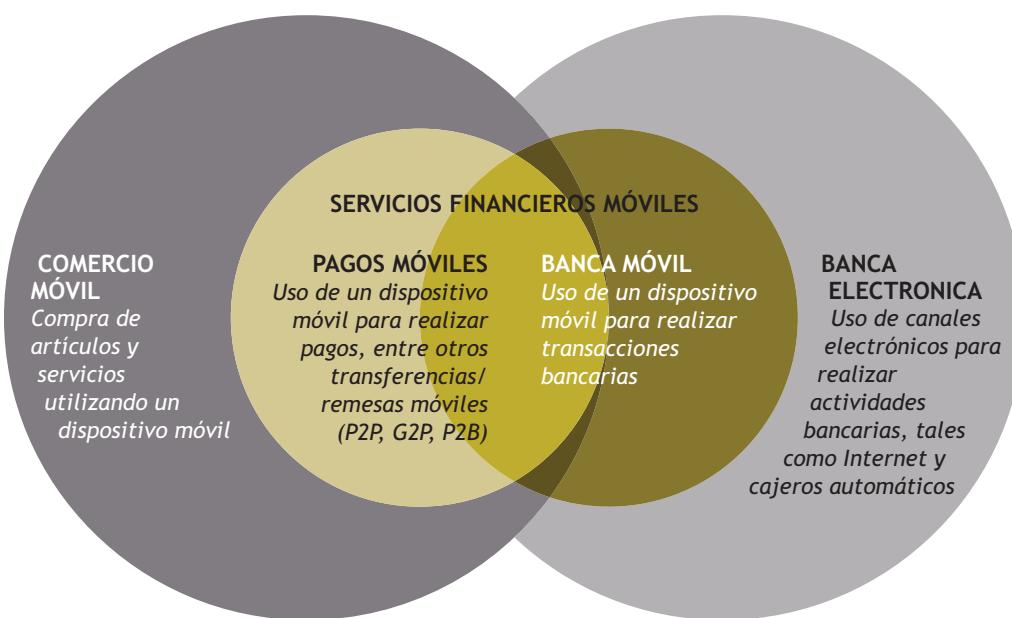
- El término **banca móvil** se refiere a la utilización de un dispositivo móvil como un canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias. Estas transacciones pueden incluir pagos realizados desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas bancarias. Los servicios de banca móvil generalmente también ofrecen una gama de funciones informativas, como consultas de saldo, extractos de cuenta simplificados, notificaciones de transacción o alertas de cuenta. La banca móvil es un subgrupo perteneciente a la banca electrónica, la cual también incluye a la banca por Internet y el uso de canales no móviles como cajeros automáticos y dispositivos de punto de venta.
- El **pago móvil** se refiere a la utilización de un dispositivo móvil para realizar un pago.¹¹ El pago móvil puede involucrar la creación de un nuevo instrumento, como por ejemplo dinero electrónico, a fin de funcionar

como una fuente desde la cual y hacia la cual los valores son transferidos. Sin embargo, los pagos móviles pueden ser realizados mediante instrumentos ya existentes o por medio de una fuente de almacenamiento como una cuenta bancaria (véase las áreas parcialmente coincidentes de las esferas en la figura 1), aunque a veces el término se utiliza exclusivamente para describir aquellos pagos cuyo origen no procede de una cuenta bancaria. Existen diversos tipos de pagos móviles y a continuación mencionaremos algunos de ellos (con sus abreviaturas en inglés):

- **Persona-a-persona (P2P, person-to-person):** también se lo conoce como una transferencia de dinero móvil o remesas móviles.
- **Persona-a-empresa (P2B, person-to-business):** el pago de facturas, bienes y servicios, y la compra de tiempos de uso. Lo opuesto, de empresa-a-persona (B2P), ocurre cuando las empresas realizan pagos a personas (por ejemplo, salarios o bienes entregados) y a veces se lo llama comercio móvil o, en inglés, m-commerce.
- **Gobierno-a-persona (G2P, government-to-person):** un organismo oficial realiza un pago, como por ejemplo un salario o transferencias sociales, hacia una persona.

En la actualidad, los teléfonos móviles son utilizados para enviar y/o recibir pagos a través de cada uno de estos tres modos en varias partes del mundo.

Figura 1: Un marco para la definición de los servicios financieros móviles



⁹ Por ejemplo, el Comité de Sistemas de Pagos y Liquidaciones del BPI no cuenta con una definición de qué entiende por pagos móviles o banca móvil en su glossario de términos de pagos y liquidaciones. Véase: <http://www.bis.org/publ/cpss00b.pdf?noframes=1>

¹⁰ Véase Jenkins, 2008, para leer un informe sobre la primera Cumbre del Dinero Móvil (*Mobile Money Summit*), durante la cual el término "dinero móvil" cobró aceptación: http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/report_30_MOBILEMONEY.pdf.

¹¹ El Banco Central Europeo es uno de los relativamente pocos bancos que brindan una definición concreta en sus glossarios: "A payment where a mobile device (e.g. a phone or personal digital assistant (PDA)) is used at least for the initiation of the payment order and potentially also for the transfer of funds." See: <http://www.ecb.int/home/glossary/html/glossm.en.html#611>

Cómo funciona: productos y modelos de servicios financieros móviles

Utilizando el marco ofrecido precedentemente, esta sección analizará las implicaciones que se desprenden de la regulación de los servicios y modelos de negocio emergentes en referencia a los servicios financieros móviles. A medida que aumenta la proliferación de distintos modelos, ya no resulta útil distinguir solamente entre enfoques basados en la banca y aquéllos sin base bancaria; en todo servicio financiero móvil siempre existe la participación de al menos un banco y al menos un operador de redes móviles (ORM).¹²

A fin de evaluar los distintos tipos de modelos que están surgiendo, resulta útil contar con una perspectiva funcional. Para ello es necesario comprender cuáles son las funciones de las distintas partes involucradas durante las operaciones y funciones básicas de los servicios financieros móviles:

- **Puntos de venta-transacciones al por menor:** para inscribir a nuevos clientes, entregar o recibir efectivo, quejas o consultas del cliente

- **Mensajería electrónica:** la transmisión de la instrucción de pago desde el emisor al receptor y las notificaciones de transacción para el emisor
- **Registro de cuenta:** la entidad jurídicamente responsable ante el titular de la cuenta por el saldo almacenado
- **Administración de cuenta:** la función de contabilidad de las cuentas (o carteras) involucradas
- **Inversión de fondos:** la intermediación de los saldos almacenados

En la figura 2 a continuación se identifican cuatro modelos principales de acuerdo a los roles de las partes involucradas a lo largo de la cadena de valor funcional. Nótese que la columna 2 (mensajería electrónica) siempre implica al menos un operador de telefonía móvil y que la columna 5 (inversión de fondos) implica a uno o varios bancos (los cuales disponen de cuentas al por mayor o flotantes que los bancos pueden intermediar según se los permita los términos de sus licencias).

Figura 2: Funciones y roles

Modelo	Función				
	Puntos de venta-transacciones al por menor	Mensajería electrónica	Registro de cuenta	Administración de cuenta	Inversión de fondos
Banca móvil (muchos bancos)	Banco**	OPERADOR MÓVIL	Banco	Banco*	BANCO
Proveedor del canal móvil (Claro)	Operador móvil		Banco	Banco*	
Externalización de servicios (MTN Mobile Money)	Operador móvil		Banco(s)	Operador móvil	
Servicio de dinero móvil (M-Pesa de Kenia)	Operador móvil		Operador móvil	Operador móvil	

Nota: en todas las columnas, excepto la columna 2, el uso del término «operador móvil» también puede hacer referencia a un proveedor tercerizado

* Pueden ser tercerizados

** Además de las sucursales y cajeros automáticos pertenecientes a un banco o incluso sus agentes, podría utilizarse otras infraestructuras de transacciones, tales como cajeros automáticos pertenecientes a empresas terciarias

Para cada función, el regulador querrá saber qué parte es responsable y cuál podrá ser responsabilizada en caso de errores o faltas, en especial al reparar en que los modelos mencionados anteriormente a menudo involucran varios acuerdos con empresas tercerizadas y agentes que comprenden a distintas partes. Esta especialización de roles cuenta con ventajas y reduce los costos, lo cual resulta importante para la reducción del precio final; pero también aumenta la complejidad y el peligro de que la

falla de una de las partes pueda provocar la falla de otras. Además de las consideraciones jurídicas respecto de quién carga con responsabilidad por sobre las transacciones, el ente regulador también debe considerar los modos en que el público percibe la distribución de responsabilidades, en especial a quién hay que dirigirse en caso de quejas. Por lo tanto, la creación del nombre de la marca de un servicio afecta hasta qué punto los clientes perciben pueden realizar reclamos al propietario de la marca.

¹² La distinción original entre modelos "con base bancaria" y "sin base bancaria" introducidos por Lyman *et al.* (2008) se refiere principalmente a la fuente de valor electrónico -ya sea una cuenta bancaria o no- así como también a la persona custodio de los fondos de depósitos, pero realmente ya no capta plenamente la gama de roles y modelos de negocios cada vez más diversa a través de los cuales se suministran servicios financieros móviles.

Cómo funciona: productos y modelos de servicios financieros móviles (continuación)

El lenguaje que se utiliza para describir las relaciones entre las distintas partes involucradas puede, de hecho, empañar la comprensión de sus funciones. Por ejemplo, el hecho de que una cuenta se llame "billetera móvil" o cuenta de depósito, no cambia la naturaleza del rol de la entidad emisora, que es almacenar valor por vía electrónica. Sin embargo, las diferencias en la regulación de estos dos tipos de cuentas pueden llegar a ser significativas. El mayor peligro de confusión se da en aquellos modelos en los cuales participan

"corresponsales", ya que pueden ejercer una cantidad de funciones distintas, algunas de las cuales es probable no tengan relación alguna con el rol de un corresponsal.

Por ejemplo:

- A fin de inscribir a nuevos clientes, los servicios financieros móviles pueden utilizar corresponsales que acepten formularios de inscripción (una función tercierizada que no implica obligación vinculante para la principal) o, si las leyes lo permiten, delegar poderes a los corresponsales para que cumplan con los requisitos de debida diligencia con el cliente (DDC) y así estar en condiciones de abrir cuentas en nombre del operador. Esta última, sin duda, sí resulta ser una función de corresponsal y la entidad principal debe asumir responsabilidad.
- Durante el suministro de servicios de entrega y recibo de efectivo, a menudo el corresponsal está simplemente transfiriendo dinero electrónico a otra persona a cambio de dinero en efectivo, utilizando el sistema de pago para realizar la transferencia en tiempo real (lo que reduce sustancialmente el riesgo de pérdida para ambas partes). Sin embargo, la transferencia no se hace en nombre del proveedor y en esencia no es diferente a una situación en donde dos usuarios individuales transfieren dinero entre sí a cambio de efectivo.

La claridad en materia de reglamentación del uso de corresponsales es importante, pero alcanza a otras áreas además de tan sólo los servicios financieros móviles y el tema será abordado próximamente en otro *Documento sobre Políticas* de AFI. Los entes reguladores, sin embargo, ciertamente necesitan comprender el rol efectivo que los corresponsales desempeñan durante la prestación de servicios financieros móviles a fin de estar en condiciones de prever con claridad quién asumirá la responsabilidad por las operaciones realizadas y por todo tipo de posible incumplimiento reglamentario o contractual.

A lo largo de los años se han alentado diversas asociaciones entre bancos y empresas de telecomunicaciones. En 2004, *MTN (Mobile Telephone Network)* y el *Standard Bank* de Sudáfrica formaron una empresa conjunta destinada a brindar servicios financieros móviles, aunque recientemente el Standard Bank compró la participación accionista del *MTN*. El servicio *M-Kesho*, ofrecido por *Equity Bank* y *Safaricom* en Kenia representa una asociación específica entre un banco y una empresa de telecomunicaciones para el suministro de productos gracias a la cual los clientes pueden abrir cuentas de ahorro en un banco perteneciente a dos empresas. A través de estas cuentas los clientes pueden transferir fondos desde su cuenta de dinero electrónico *M-Pesa* con una tarifa de base preferencial (véase el recuadro B). Este servicio aumenta sustancialmente el alcance potencial del sistema bancario hacia personas no bancarizadas, así como también el

alcance de la banca móvil. En Filipinas la Asociación de Banqueros Rurales experimentó por varios años en la promoción de asociaciones entre sus bancos miembros y las dos principales empresas de telecomunicaciones. Ahora sus pequeños bancos rurales se encuentran en condiciones de ofrecer servicios que conectan las cuentas bancarias de los clientes con las billeteras móviles ofrecidas por las empresas de telecomunicaciones, desde las cuales se puede realizar diversas formas de pagos electrónicos.

Una forma de evitar las dificultades que podrían surgir de la creación de empresas conjuntas entre distintas entidades -tales como conflictos relacionados con quién es "dueño" del cliente, en especial cuando se trata de grandes bancos y empresas de telecomunicaciones- es la alineación de los intereses por medio de la copropiedad. Por ejemplo:

- Para consolidar su base de clientes y extender su servicio *M-Pesa*, la empresa de gran tamaño *Telenor*, un ORM (Operador de Red Móvil) paquistaní, compró el 51% del banco de microfinanzas *Tameer* (2008)
- En 2009, el ORM filipino *Globe Telecom* invirtió junto con el importante banco comercial *BPI* y ambos son accionistas mayoritarios de un nuevo banco llamado *BankO*. Entre otros servicios, *BankO* convierte las carteras móviles de los clientes de *G-Cash* en cuentas de ahorro y permite que sus clientes utilicen la red de agentes de *G-Cash*.

Chris Bold (2010) cree que estos nuevos tipos de régimen de propiedad podrían estar señalando una tendencia en los modos en que los ORM ingresan al mercado de servicios financieros móviles y que modelos como el *M-Pesa* podrían convertirse en la excepción y no la regla.

Aunque siempre existe la participación de por lo menos un operador de telefonía móvil, los entes reguladores financieros en jurisdicciones tales como India, México y Nigeria requieren, además, la existencia de interoperabilidad entre los servicios que se prestan. Es decir, un servicio financiero móvil debe poder ser operado por clientes pertenecientes a cualquier operador, independientemente del operador que esté directamente involucrado en el suministro del servicio. Las directrices publicadas por el Banco de Ghana, por ejemplo, indican una preferencia explícita hacia los modelos a veces llamados "de muchos hacia muchos" (*many-to-many*, en inglés), en los cuales los clientes de múltiples bancos y múltiples empresas de telecomunicaciones pueden interconectarse. A menudo es necesaria la existencia de un proveedor tercierizado para lograr alcanzar este grado de interconexión y para la administración de las múltiples interfaces y diferentes tecnologías entre distintas redes. En la siguiente sección se considerará la problemática de si se debe, y cómo se debe, promover la interconexión.

Los proveedores tercierizados que no son ORM ni bancos han jugado un papel importante en la innovación de los servicios financieros móviles. La empresa *Celpay*, de Zambia, la cual se independizó del ORM *Celtel* en 2005, puso en marcha uno de los primeros servicios de pago móvil del mundo en 2001. Del mismo modo, *Wizzit*, lanzado en 2005 en Sudáfrica, está diseñado, operado y comercializado por una entidad que no pertenece a ningún banco ni ORM, aunque formalmente las cuentas bancarias sí pertenecen a un banco asociado.

Recuadro B: asociaciones entre bancos y empresas de telecomunicaciones para ofrecer servicios adicionales: M-Kesho en Kenia

M-Kesho es el nombre de la marca de un paquete de productos financieros ofrecidos por Equity Bank a los clientes que utilizan el sistema de pagos móviles M-Pesa en Kenia. El paquete pertenece conjuntamente a dos empresas y fue lanzado por Equity Bank y el ORM Safaricom en mayo de 2010, en virtud de un acuerdo de exclusividad de un año. El producto principal es una cuenta bancaria de ahorros que genera interés, aunque también existen opciones disponibles para el crédito y seguros.

Los clientes pueden abrir una cuenta en las sucursales de Equity Bank o a través de los corresponsales de M-Pesa en los cuales Equity Bank ha colocado a un representante del banco.



Las cuentas de M-Kesho sólo ofrecen transacciones electrónicas: el flujo de dinero puede desplazarse hacia o fuera de la cuenta, ya sea desde la cuenta M-Pesa del cliente o (alternativamente) desde una cuenta estándar perteneciente al Equity Bank. Para depósitos de dinero en efectivo, los clientes deben primeramente cargar su cuenta M-Pesa en un corresponsal y luego iniciar una transferencia a la cuenta de M-Kesho (esto es gratis para el cliente, pero el banco le paga a M-Pesa una tarifa por cada transferencia entrante). Para extraer dinero en efectivo, el proceso se invierte, aunque los clientes deben pagar por la transferencia desde sus cuentas (así como una tarifa estándar de extracción del M-Pesa).

M-Kesho es parte de una nueva generación de servicios financieros que permiten el uso de dispositivos móviles y en los que se agregan, además de los productos de transacciones móviles que M-Pesa ya ofrece, productos para el ahorro, crédito y seguros. Esta clase de servicios están creando, además, un nuevo tipo de asociación entre un banco y una empresa de telecomunicaciones.

Para obtener más información: <http://www.safaricom.co.ke/index.php?id=263> o <http://technology.cgap.org/2010/05/18/m-pesa-meets-microsavings-with-equity-bank-deal-in-kenya/>

El modelo de negocio para empresas tercerizadas a menudo resulta más difícil que para las entidades ya establecidas que cuentan con otras fuentes de ingresos. De hecho, es posible que el mayor riesgo que corren este tipo de nuevos operadores sea no contar con capital suficiente para mantenerse a flote durante la fase de desarrollo hasta que el negocio se hace rentable. La actividad de prestación de pagos y emisión de dinero electrónico por lo general sólo es sostenible cuando se cuenta con un gran volumen de transacciones, debido a que las tarifas por transacción son bajas y existen altos costos fijos durante el inicio de las operaciones. En la actualidad son pocos los proveedores de servicios financieros móviles tercerizados y especializados en esta

área que hayan llegado a tal magnitud de volumen. Hasta la fecha, los modelos de negocio más sólidos resultan ser ya sea bancos que extienden un nuevo canal de servicios de menor costo para que los clientes realicen transacciones o empresas de telecomunicaciones que buscan retener a los clientes de prepago (o que buscan reducir lo que se llama "migración de proveedor") y aumentar los ingresos medios por usuario (IMPU) mediante la adición de los pagos móviles como oferta de servicios. Sin embargo, como señalan Mas y Kumar (2008), optimizar el canal móvil como una propuesta de negocios no resulta sencillo, incluso para entidades bancarias, y hasta el momento son pocos los que lo han hecho.

Recuadro C: la banca sin sucursales del tipo de muchos hacia muchos en Ghana

El Banco de Ghana (BOG, sus siglas en inglés) publicó directrices relativas a la banca sin sucursales en 2008. En estas directrices, el Consejo Directivo señaló que todo tipo de servicio de banca sin sucursales, entre ellos la banca móvil, sólo podría ser emprendido a través de instituciones que aceptan depósitos y sus corresponsales.



Las directrices especifican, además, que la banca móvil debe utilizar el modelo del tipo "de muchos hacia muchos". Esto significa que los clientes de un banco deben poder utilizar ciertos servicios de otros bancos y no deben verse limitados a una sola red de ORM. Las directrices del BOG no permiten asociaciones exclusivas entre bancos y empresas de telecomunicaciones y expresan que el objetivo final será una interconexión completamente abierta, en donde exista interconexión plena para los clientes de todos los bancos y para todas las empresas de telecomunicaciones.

El servicio MTN Mobile Money es un ejemplo de un servicio financiero móvil aprobado por el BOG en virtud de estas directrices. Este servicio fue creado en 2009 por la empresa MTN, el mayor operador móvil de Ghana. Los clientes pueden inscribirse para abrir una cuenta en alguno de los siete bancos participantes que han establecido una asociación contractual con MTN a fin de ofrecer este servicio. Una red de corresponsales bancarios administrada por MTN proporciona sucursales para la entrega y recibo de dinero en efectivo. El objetivo de mercado inicial de este servicio fue la realización de transferencias persona-a-persona desde puntos remotos. En ese mismo año también se autorizaron a otros dos proveedores de servicios financieros móviles no bancarios para ofrecer servicios similares.

Interrogantes sobre regulación

1. ¿De qué manera pueden los entes reguladores facilitar la creación de modelos de servicios financieros móviles que amplíen la inclusión financiera y mejoren la eficiencia del sector financiero?

La facilitación de nuevos modelos de servicios financieros como los pagos móviles, requiere que los entes reguladores logren un equilibrio entre, por un lado, la apertura hacia la experimentación e innovación y, por el otro, un grado suficientemente alto de seguridad del marco jurídico que proteja a los usuarios y asigne responsabilidades de manera clara. Sin apertura, es probable que un nuevo servicio móvil se vea abrumado por las restricciones que se aplican a los canales y modelos de negocio más tradicionales. Si no existe seguridad y marcos regulatorios claros, es probable que los proveedores con buena reputación no estén dispuestos a confiar sus recursos para iniciar y mantener nuevas implementaciones de proyectos (Portillo 2006). Al mismo tiempo, es posible que los clientes tengan la impresión de que las ofertas por parte de nuevos operadores sean poco fiables y, por lo tanto, no muy atractivas. Esta facilitación de nuevos modelos también debe proporcionar suficientes garantías a los consumidores y sus intereses, sin las cuales la adopción a gran escala sería de todos modos poco probable (Lyman et al., 2008).

Un entorno propicio deberá, idealmente, caracterizarse por altos niveles de apertura y seguridad. En la práctica, sin embargo, los países que han sido pioneros en servicios financieros móviles, como Kenia y Filipinas, a menudo han tenido mayor apertura que seguridad (Porteous 2009), al menos durante las primeras etapas de la implementación. Ambos países decidieron permitir que las empresas de renombre que inicialmente implementaron estos servicios

pudieran iniciar sus operaciones bajo estrecha supervisión y constante participación por parte del ente regulador, y no a través de la creación de un marco normativo general por adelantado. En los últimos años, ambos países han adoptado medidas que han mejorado el grado de seguridad.

El acceso al mercado de servicios financieros móviles no necesariamente requiere la utilización de un sólo enfoque, único y aislado, sino más bien una progresión secuencial. A medida que el tamaño y alcance del mercado crece, así también aumenta la necesidad de contar con seguridad jurídica y protección al consumidor. Durante las primeras etapas en la creación de un mercado, es posible permitir mayor margen para la experimentación. Esto es reconocido en los Principios para la Inclusión Financiera Innovadora, publicados en junio de 2010 por el Grupo de Expertos en Protección al Consumidor Financiero, del G-20, en donde se alienta a los entes reguladores a aplicar un enfoque de censayo y aprendizaje, y no intentar regular de antemano las condiciones del mercado.¹³ Este proceso de facilitación requiere que las autoridades mantengan un diálogo activo con los proveedores de manera de comprender los obstáculos y poder monitorear el nivel de desarrollo del mercado. Este enfoque de censayo y aprendizaje resulta particularmente relevante para el desarrollo de los servicios financieros móviles debido al carácter innovador y en constante evolución de estos servicios. En lugar de tratar de prever todos los posibles modelos de negocio y elaborar las medidas de regulación correspondientes, los entes reguladores deben establecer requisitos de una manera flexible y abierta. Estos requisitos deben poder abarcar, dentro de un conjunto único de normas, diferentes posibles modelos y profundizar la regulación más adelante y según sea necesario, en lugar de inhibir el desarrollo de nuevos productos desde el principio.

Recuadro D: el Banco Central de Kenia realiza una auditoría al servicio M-Pesa

En diciembre de 2008, el Ministro de Economía de Kenia solicitó una auditoría extraordinaria en relación al servicio M-Pesa. Luego de estudiar conjuntamente con Safaricom las características y riesgos de este nuevo servicio en 2006, el Banco Central había emitido una carta de no objeción. Safaricom lanzó el servicio en marzo de 2007. El rápido crecimiento de este servicio, que alcanzó 4.5 millones de usuarios registrados en noviembre de 2008, despertó preocupaciones en el Banco Central con respecto de los crecientes peligros asociados a la magnitud del negocio, la protección de los consumidores y la competencia entre los distintos operadores de servicios de transferencia de dinero en el país.

El Banco Central de Kenia llevó a cabo una investigación que demostró, entre otras cosas, que si bien los volúmenes de pagos a través de M-Pesa eran realmente grandes y estaban en crecimiento, los montos de las transacciones aún eran pequeños y los saldos promedio de las cuentas eran muy bajos, lo que sugería que la utilización se concentraba más que nada en transferencias de dinero. El Banco Central también examinó una segunda auditoría de seguridad realizada por una empresa especializada a fin de dar respuesta a sus inquietudes respecto de la solidez del sistema. El Banco Central presentó sus conclusiones ante el Ministerio de Economía, el cual expresó oficialmente su satisfacción con los resultados y con la situación del M-Pesa en esa etapa. Aunque también reconoció la necesidad de proporcionar mayor seguridad en la reglamentación de este sector de servicios financieros móviles en rápido crecimiento en Kenia, en el cual otras empresas -empresas de telecomunicaciones y tercerizadas- ahora estaban interesadas en ingresar.

*Para leer el estudio de caso sobre la auditoría M-Pesa, véase la página Web de AFI:
<http://www.afi-global.org/en/knowledge-center/afi-publications-and-documents/category/42-casestudies>*



¹³ <http://fas.imf.org/misc/G20%20Toronto%20Principles%20for%20Innovative%20Financial%20Inclusion.pdf>

2. ¿Cómo debe regularse la emisión de nuevos instrumentos de pago móvil como el dinero electrónico?

El crecimiento de los servicios financieros móviles ha planteado temas normativos de fundamental importancia para los entes reguladores en relación a cuáles son las diferencias entre un “pago” (ya sea móvil o no) y un “depósito”, y cuál es la diferencia entre la actividad de realización de pagos y la actividad de captación de depósitos. Estas cuestiones sobre dónde se establecen los límites en las definiciones no son nuevas, pero la propagación de la telefonía móvil está demandando mayor claridad, ya que ha permitido la creación y distribución de instrumentos electrónicos de pago a gran escala, lo que hasta hace poco no era sencillo o en muchos sitios ni siquiera posible.

Aunque la mayoría de países cuenta con una Ley de Bancos o legislación equivalente que define el concepto de lo que debe entenderse por depósito y que en general limita la actividad de captación de depósitos a entidades reguladas de captación de depósitos, no existe el mismo tipo de seguridad jurídica en lo que respecta a los pagos. Esto se debe en parte a que el “pago” es un concepto mucho más amplio, que abarca una gran cantidad de transacciones diarias, lo cual hace que su regulación y/o supervisión sea difícil. Muchos países aún carecen de legislación específica que proporcione una base jurídica para la supervisión de las actividades relacionadas con la administración de sistemas de pago y la prestación de servicios de pago.¹⁴ A pesar de la inseguridad en las prácticas jurídicas de muchos países, el límite conceptual entre el pago y el depósito resulta claro: el primero consiste en una transferencia de fondos desde el agente pagador al beneficiario, mientras que el segundo implica, como mínimo, la existencia de almacenamiento de fondos reembolsables al depositante en el futuro.

La tecnología para almacenar valor electrónico en dispositivos tales como tarjetas inteligentes ha estado disponible desde al menos varias décadas. Sin embargo, hasta ahora no ha sido muy utilizada fuera de los entornos de circuitos cerrados, tales como los sistemas de transporte público masivo. La proliferación de teléfonos móviles ha acelerado el uso del dinero electrónico como una fuente de fondos para realizar pagos, pero existen muchos países en desarrollo que aún carecen de una definición oficial de qué debe entenderse por dinero electrónico. Aquellos que sí han creado una, por lo general la fundamentan en una definición muy básica, como la del Comité de Sistemas de Pago y Liquidación (CPSS, sus siglas en inglés, también conocido como el Comité de Basilea): “dinero electrónico es el valor almacenado en formato electrónico en un dispositivo como una tarjeta de chip o el disco duro de un ordenador personal”. Estos países también agregaron otros requisitos: que el dinero electrónico sea expedido a contra entrega de efectivo y que sea aceptado como medio de pago por otras partes además de la institución emisora. Sin embargo, existen varias variantes de esta definición sencilla. El dinero electrónico es reconocido como un tipo de instrumento electrónico de pago que se diferencia de otras formas comúnmente reconocidas, tales como las transferencias de crédito y de débito y los pagos con tarjeta. En la mayoría de los mercados, las instituciones bajo regulación que aceptan depósitos están autorizadas a emitir dinero electrónico y el dinero electrónico se diferencia de los depósitos bancarios gracias a ciertas restricciones, como la de no permitir el pago de intereses sobre saldos y la falta de un seguro de protección de depósitos. Una cuestión normativa fundamental es saber si las entidades no bancarias están o no autorizadas a emitir dinero electrónico y, en caso afirmativo, ¿sobre qué base? En la actualidad, los países tienden a pertenecer a alguna de las siguientes cuatro clasificaciones:

Figura 3: Clasificaciones de sistemas de dinero electrónico

¿Las entidades no bancarias están autorizadas a emitir dinero electrónico?	¿Se cuenta con un marco regulatorio claro sobre el dinero electrónico?		
	Sí	No	
¿Las entidades no bancarias están autorizadas a emitir dinero electrónico?	Sí	Unión Europea (1999, 2009) Filipinas (2009) Indonesia (2009)	Kenia
	No	Sudáfrica (2006, 2009) México (2010) ¹⁵	Etiopía Bolivia

¹⁴ En la Encuesta Mundial sobre Sistemas de Pago y Liquidación, del Banco Mundial (*Global Survey on Payment & Settlement Systems*) se informa que 35 de 128 países han declarado que cuentan con total autoridad para supervisar procedente de su legislación sobre sistemas de pago; aunque otros 57 países, entre ellos muchos países en desarrollo, informaron contar con autoridad general para supervisar sistemas de pago. Los países en donde existen importantes sistemas de pago móviles, pero que aún no cuentan con legislación sobre sistemas de pago en funcionamiento son, entre otros, Kenia, Filipinas y Tanzania, aunque estos países informaron que contaban con autoridad general o explícita sobre sistemas de pagos en base a otra legislación.

¹⁵ A pesar de que México no ha autorizado a instituciones no bancarias a emitir dinero electrónico, las autoridades financieras mexicanas han introducido un nuevo modelo de licencias bancarias, conocidos como “bancos de nicho”, para la emisión de dinero electrónico (similar a las entidades emisoras de dinero electrónico o *Electronic Money Issuers*). Los bancos de nicho se especializan en la emisión de dinero electrónico y se ven sujetos a requisitos más bajos de capital.

Interrogantes sobre regulación (continuación)

Existe una clara tendencia hacia la creación de seguridad jurídica a través del suministro de orientaciones guía o de nueva legislación que regule la emisión de dinero electrónico. Algunos países como Kenia, en donde la supervisión del dinero electrónico emitido por entidades no bancarias ha sido hecha por medio de las competencias generales asignadas a las autoridades, han anunciado su intención de publicar directrices que bien podrían llegar a convertirse en reglas normativas una vez que se haya instituido una ley sobre pagos que facilite más servicios móviles. Sin embargo, entre los países con un marco jurídico claro, se ha producido una clara bifurcación entre:

- aquellos países que permiten la emisión de dinero electrónico por parte de entidades no bancarias, como las Filipinas, que publicó la circular general número 649 en 2009 luego de un plazo de cuatro años durante los cuales se permitió la operación de un sistema móvil (G-Cash) bajo una supervisión estrecha;¹⁶ y
- aquellos países que limitan la emisión de dinero electrónico sólo a bancos, tales como Sudáfrica, que publicó una guía inicial a este efecto en 2006 y reafirmó su posición en 2009.¹⁷

Recuadro E: Reevaluación de la emisión de dinero electrónico por parte de entidades no bancarias en Pakistán e India

El Banco Estatal de Pakistán (BEP) fue pionero en el establecimiento de normativa relativa a la banca sin sucursales en 2008.¹⁸ Estas normas disponían de manera explícita que, por el momento, tan sólo se permitirían modelos de base bancaria, pero que “se abrirá un modelo no bancario una vez que las instituciones y partes interesadas hayan alcanzado el nivel de madurez necesario y luego de que se hayan establecido los controles necesarios” (BEP 2008:3).



Las directrices operativas sobre pagos móviles elaboradas por el Banco de la Reserva de la India (BRI) en 2008 expresaban claramente, tal como las del BEP, que sólo los bancos podrían ofrecer servicios de pago móvil, pero se profundizó aún más esta tesis al limitar el rol de los operadores de telefonía móvil a “proporcionar... conectividad y facilitar ciertas soluciones”.¹⁹ Sin embargo, en 2009, el BRI publicó directrices sobre políticas a seguir que permitían a las entidades no bancarias – operadores de telefonía móvil entre otras- a emitir instrumentos de pre-pago con base en telefonía móvil, lo que en realidad representa una forma de dinero electrónico. Asimismo, KC Chakrabarty, el Subdirector del BRI, indicó en un discurso en diciembre 2009 que, a pesar de la insistencia del BRI en un modelo completamente bancario, eso no sería la última palabra sobre el tema si acaso las metas de inclusión no eran alcanzadas: “...si los bancos siguen rezagados y parsimoniosos, el sistema deberá buscar un modelo alternativo no bancario. El fin fundamental es el crecimiento inclusivo y este no puede verse en peligro a causa de nuestra insistencia en un modelo en particular.”²⁰

¹⁶ Disponible en Internet: <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?id=2346>

¹⁷ Véase su Documento sobre la postura respecto al dinero electrónico (*Position Paper on e-money NPS01/2009*): [http://www.reservebank.co.za/Internet/Publication.nsf/LADV/756673A1CFBE64D9422576690027DD17/\\$File/01_2009.pdf](http://www.reservebank.co.za/Internet/Publication.nsf/LADV/756673A1CFBE64D9422576690027DD17/$File/01_2009.pdf)

¹⁸ Disponible en Internet: <http://www.sbp.org.pk/bprd/2008/C2.htm>

¹⁹ Disponible en Internet: http://rbi.org.in/scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=18432

²⁰ Chakrabarty, K.C., 2009, “Mobile Commerce, Mobile Banking: The Emerging Paradigm,” Conferencia de India Telecom 2009, Nueva Delhi, India, 4 de diciembre de 2009: <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Speeches/PDFs/DGKCCS0412009.pdf>

3. ¿Cómo debe regularse el uso del teléfono móvil como un canal de suministro?

Los canales móviles de suministro de servicios financieros representan un subconjunto de todos los canales electrónicos disponibles a fin de mediar servicios financieros. Las cuestiones normativas planteadas alrededor de este canal de suministro están relacionadas, por lo tanto, con un subconjunto de las transacciones de banca electrónica en general. Muchos entes reguladores han seguido los principios generales de banca electrónica establecidos por el Banco de Pagos Internacionales a fin de elaborar regulación relativa a la banca electrónica que los proveedores tienen la obligación de utilizar para identificar, gestionar y abordar riesgos.²¹ El Banco Central de Filipinas, por ejemplo, ha elaborado, durante el transcurso de varios años, una serie de circulares relativas a la banca electrónica que establecen procedimientos que los bancos filipinos deben respetar al lanzar y operar canales de suministro de servicios de banca electrónica.²² Otro, ejemplo es la normativa Capítulo X, de la Circular Única de Bancos, elaborada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV), la cual adopta un enfoque basado en riesgos al evaluar el grado de riesgo en el monto de cada transacción.²³

Muchos de los riesgos asociados con el uso de canales móviles para el suministro de servicios financieros son idénticos a los riesgos de banca por Internet a través de una computadora o al usar una tarjeta en un cajero automático, aunque existen otros riesgos que sí resultan

ser exclusivos de los canales móviles. Por esta razón, países como Pakistán, India y Nigeria han introducido normas y directrices especiales. El Banco Estatal de Pakistán (BEP) (2008:14), por ejemplo, identificó los siguientes puntos característicos de la prestación de servicios financieros a través del canal móvil:

- El **riesgo en el protocolo de comunicación**: es el riesgo que surge cuando ciertos canales portadores de GSM (Sistema Global para las Comunicaciones Móviles) no realizan autenticaciones por doble vía o encripción.
- El **riesgo en el almacenamiento de datos**: es el riesgo de acceso no autorizado, físico o lógico, a datos transaccionales almacenados en las instalaciones de la empresa de telecomunicaciones o en los dispositivos móviles
- **Disponibilidad y calidad del servicio**: es el riesgo de interrupción o denegación de servicio en los canales móviles que afecta la capacidad de realizar transacciones (lo cual se acentúa cuando el canal móvil es el único canal transaccional de un servicio)

Para una descripción más completa de estos riesgos y sus posibles estrategias de mitigación, véase Bezuidenhoudt y Porteous (2008). Para dar respuesta a estos riesgos, el BEP ha adoptado un enfoque gradual a través del cual el nivel de seguridad que se aplica sobre los datos varía según el canal de datos utilizado (2008:17-18). La CNBV de México establece requisitos de seguridad que varían según el canal y el monto de la transacción (ver recuadro F).

Recuadro F: el enfoque de la CNBV para los servicios financieros móviles

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV) ha adoptado un enfoque gradual para la autentificación y transmisión de datos para servicios financieros móviles en función del tamaño del monto de la transacción. Este enfoque permite que las transacciones pequeñas (menores a 24 US\$) sean llevadas a cabo sin necesidad de un PIN (por lo cual los micropagos son rápidos y sencillos). A medida que el monto de operación aumenta, se requiere la aplicación de "Dos factores de Autentificación" (2FA) y sistemas de seguridad adicionales, tales como encripción, pre-registro de todos los beneficiarios y notificaciones obligatorias para el usuario. Este enfoque escalonado, que se muestra en la figura 4 a continuación, es un ejemplo de cómo regular la utilización de los canales móviles de una forma proporcional a los riesgos implicados.



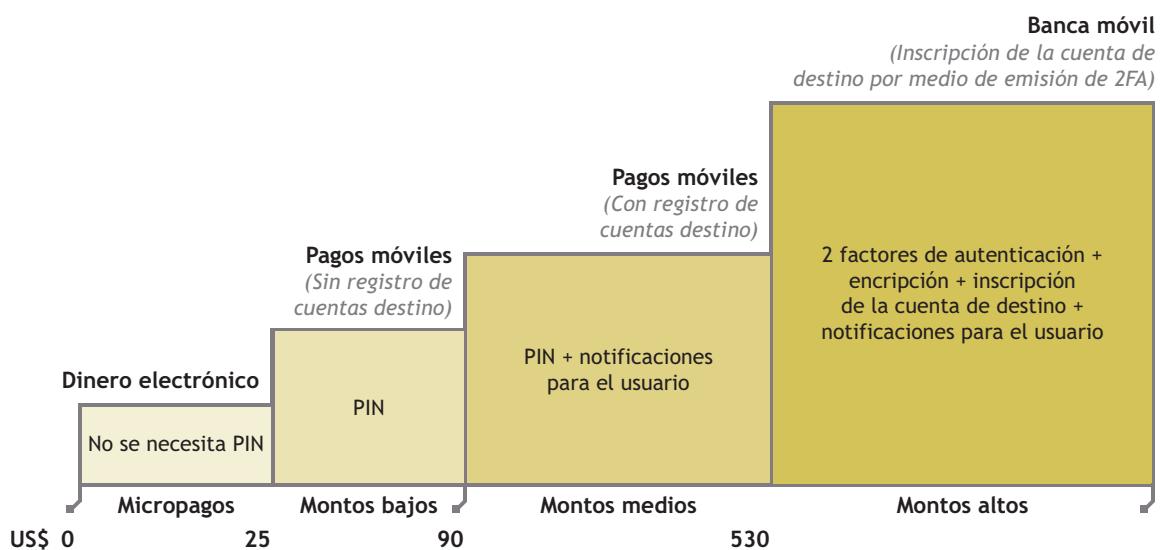
²¹ Banco de Pagos Internacionales (BPI), 2003, "Risk Management Principles for Electronic Banking" <http://www.bis.org/publ/bcbs98.htm>

²² Véase la Circular 240: <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=570> y la Circular 269: <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=541>, a la cual le siguen la Circular 511 sobre la gestión de riesgos tecnológicos: <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=641>, y la Circular 542 sobre protección al consumidor: <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=1025>.

²³ Disponible en Internet: <http://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20carácter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20crédito.docx>

Interrogantes sobre regulación (continuación)

Figura 4: Diferencias entre distintos tipos de servicios móviles en México



Fuente: CNBV 2010

4. ¿Los servicios financieros móviles necesitan de nueva regulación respecto a la protección al consumidor y al alfabetismo financiero?

Como hemos analizado anteriormente, los servicios financieros móviles suelen involucrar el establecimiento de instrumentos electrónicos de pago a través de corresponsales. Los temas relacionados con la protección al consumidor que se desprenden de esta área ya han sido tratados en otras publicaciones.²⁴ El tema en cuestión aquí es si el uso de un dispositivo móvil, ya sea en las manos del consumidor final o de corresponsal, de alguna manera modifica la situación o añade peligros de abuso.

Muchas de las inquietudes con respecto a la protección al consumidor que normalmente surgen en temas relativos a servicios financieros móviles -tales como los riesgos relacionados con el número PIN o el envío de fondos a un número de cuenta equivocado- son también compartidos con los servicios de tarjetas o a través de Internet. Sin embargo, la utilización de teléfonos móviles puede aumentar inquietudes específicas, tales como:²⁵

- Divulgación de información limitada debido a capacidades restringidas de visualización en la mayoría de los teléfonos (excepto teléfonos inteligentes)
- Servicios que involucran la transmisión de números PIN en textos simples del tipo SMS, los cuales pueden verse fácilmente expuestos a peligro (este riesgo es menos común ahora a causa de estas inquietudes)

- La portabilidad de un teléfono móvil hace que sea fácil de perder y que las cuentas de los clientes sean más vulnerables a accesos no deseados si la seguridad es inadecuada.

Otras inquietudes comunes, tales como aquéllas relacionadas con personas analfabetas o que utilizan servicios de ese tipo por primera vez y son más vulnerables a abusos, son comunes a todos los instrumentos electrónicos de pago y plataformas nuevas. Las mayores inquietudes por lo general tienen más que ver con el tamaño que se prevé tendrá el lanzamiento de operaciones móviles que con las características inherentes de los sistemas financieros móviles. Estos sistemas cuentan con potencial para conectar a una gran cantidad de usuarios que accederán al sistema financiero por primera vez y en modos que podrían desbordar la capacidad de proveedores y sistemas jurídicos y sus capacidades para atender quejas y reclamos de manera eficiente y justa. Sin programas adecuados de protección al consumidor, existe el riesgo de que los servicios financieros móviles no resulten atractivos para los clientes y no estén en condiciones de cumplir con el objetivo de lograr la inclusión financiera.

²⁴ Véase Dias y McKee (2010)

²⁵ Véase Bezuidenhout y Porteous (2008)

Recuadro G: la vulnerabilidad de los consumidores al utilizar nuevos canales de banca electrónica y de pago

A raíz de que la mayoría de las implementaciones de servicios financieros móviles son nuevas, hasta ahora existen pocas evidencias de quejas y abusos derivados de la utilización de canales móviles. Una de las implementaciones más extendidas, el servicio M-Pesa en Kenia (véase también el recuadro D), ha sido ampliamente estudiada. Collins (2010) analizó los resultados de una exhaustiva encuesta a usuarios de M-Pesa desde la perspectiva de las experiencias del consumidor en relación a la pérdida monetaria y la percepción de seguridad. De hecho, una proporción muy baja de los encuestados (<0,4%) reportaron haber sufrido pérdidas económicas durante el envío o recepción de dinero (el uso más común del sistema). Un alto porcentaje de personas demostró estar informada sobre la estructura de las comisiones, destacando de esta manera transparencia en torno a las tarifas, lo cual representa la primera línea de defensa contra el abuso a los clientes. Un porcentaje muy alto de la muestra de usuarios (más del 90%) informó que percibían que su dinero estaba a salvo, aún cuando, a diferencia de las cuentas bancarias, las cuentas de M-Pesa no están cubiertas por un seguro de depósito. Esta percepción también podría ser el resultado del hecho de contar con saldos promedios bajos -es el caso de la gran mayoría de las cuentas de M-Pesa, véase el recuadro C- significa que la posibilidad de experimentar pérdidas es, de hecho, baja. Incluso el canal a través del agente no parecía causar problemas: más del 80% de los encuestados se sentían seguros al realizar transacciones en efectivo en los locales de los agentes, a pesar de que la falta de liquidez de éstos a veces impedía una transacción de entrega o recibo de dinero en efectivo (una experiencia muy común). Sin embargo, esto no condujo a ningún tipo de pérdida, ya que los clientes pueden esperar o buscar otro agente cercano (al menos en zonas urbanas).

Estos resultados son sólo indicativos, ya que se basan en un muestreo de encuesta durante una etapa relativamente temprana de despliegue operativo del servicio, pero las primeras pruebas no parecen indicar que haya mucha necesidad de preocupación. Los entes reguladores deben, sin embargo, vigilar las tendencias que surjan de los datos sobre quejas en todos los canales involucrados de forma continua a fin de identificar problemas emergentes.

5. ¿Qué tipo de inquietudes existen con respecto a las normas ALD/CFT en relación con los servicios financieros móviles?

Los servicios financieros móviles son relativamente nuevos en la mayoría de los mercados y la evidencia reportada por operadores y entes reguladores sobre el abuso de los sistemas de servicios financieros móviles para el blanqueo de capitales o el financiamiento del terrorismo es, hasta la fecha, muy baja. En vista de las pruebas existentes sobre patrones de delincuencia, que cambian poco a poco a medida que se adoptan nuevos canales, tal vez esta situación se modifique con el tiempo. Los entes reguladores y operadores deben mantener controles adecuados y vigilancia desde el principio.

Un informe del Banco Mundial, de 2008, puso en relieve ciertas características de algunos servicios financieros móviles que podrían hacerlos vulnerables al lavado de dinero y la financiación del terrorismo (Chatain *et ál.*, 2008). Estas características son, entre otras: un mayor anonimato (para los usuarios, cuando no se requiere verificar la identidad), encubrimiento (o, en inglés, "elusiveness": las capacidades para encubrir patrones de uso), la velocidad (la alta velocidad a través de la cual se realizan transacciones) y la supervisión deficiente (no todos los modelos y servicios están, en la actualidad, cubiertos por legislación ALD-CFT). Muchas de estas vulnerabilidades son compartidas con otros instrumentos electrónicos de pago. En una publicación de 2010, Solin y Zerzan (2010), de la Asociación GSM, afirmaban que, en términos relativos, la vulnerabilidad de los instrumentos de pago existentes con respecto al blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, tales como dinero en efectivo, son mayores en todos los aspectos, a excepción de la velocidad de las transacciones. La susceptibilidad hacia

este tipo de riesgos puede ser mayor entre los agentes de sistemas móviles, quienes cuentan con límites de dinero en efectivo más altos que los usuarios finales y con mayor operatividad; pero este riesgo se aplica a todos los agentes de servicios financieros en general. Los riesgos pueden ser administrados mediante la introducción de controles adecuados, tales como límites en los montos de las transacciones, el volumen de negocios y el saldo de cuenta, así como también a través de la supervisión de las cuentas en tiempo real, la identificación de patrones de transacción sospechosos, y la estricta verificación, formación de capacidades y vigilancia de los agentes.

Las normas internacionales estándares AML-CFT establecidas por el Grupo de Acción Financiera (GAFI) y por organismos regionales permiten que los entes reguladores nacionales implementen métodos basados en los posibles riesgos. Un enfoque comúnmente utilizado es el escalonamiento de los procedimientos de debida diligencia con el cliente (DDC) durante la apertura de cuentas, de manera que el alcance y la intensidad de los procedimientos de verificación aumenten según los límites de funcionalidad y en las transacciones de la cuenta. Las normas ALD-CFT se extienden mucho más allá de la DDC e incluyen otros aspectos, como el mantenimiento de sistemas de registro y la formación de capacidades. Además, el sistema debe ser capaz de supervisar la velocidad de las transacciones, identificando así perfiles de transacciones sospechosas y reportando sobre ellas.

Sin embargo, entre los entes reguladores nacionales continúa existiendo un alto grado de incertidumbre acerca de cómo se aplica, en la práctica, un enfoque basado en el riesgo. Un informe del Banco Mundial de próxima publicación (Chatain *et ál.* 2010), actualizará los resultados revelados en esta área.

Interrogantes sobre regulación (continuación)

Sin importar cuáles serán los puntos específicos del marco final, el enfoque elegido debe garantizar que se puedan abrir cuentas de manera sencilla y directa a fin de lograr la proliferación de los servicios financieros móviles. La razón de ello es que es necesario contar con un alto volumen de transacciones para que este tipo de modelo de negocio sea rentable y pueda prosperar. En el caso particular de los pagos móviles centrados en transacciones con montos pequeños y cuentas de bajo valor, los riesgos de lavado de dinero y financiación del terrorismo se encuentran muy por debajo de un umbral preocupante siempre que se impongan límites transaccionales y requisitos de seguimiento adecuados. Bajo este tipo de escenario, los beneficios de permitir procedimientos flexibles de DDC resultan más importantes que el riesgo de llegar a concluir que las prestaciones de servicios financieros móviles son inviables, especialmente en la etapa temprana de su desarrollo.

6. ¿Cómo deben supervisarse los servicios financieros móviles?

Es cada vez más frecuente que los países hayan adoptado marcos para regular los servicios financieros móviles. Ahora que se cuenta con marcos normativos en funcionamiento, el foco de atención se está desplazando hacia cuál es la mejor manera de supervisar y hacer cumplir la aplicación de esos marcos dentro de un contexto en donde existe cada vez más proveedores de servicios financieros móviles nuevos.

Si los servicios financieros móviles sólo pueden ser ofrecidos por las entidades ya reguladas, como los bancos, entonces la supervisión del canal de suministro móvil implica la ampliación de los procedimientos existentes (tales como las prácticas de supervisión sobre la banca electrónica) hasta abarcar las características de los servicios financieros móviles analizadas anteriormente. Dado que la tecnología en esta área está evolucionando rápidamente, no resulta una tarea sencilla para los entes reguladores lograr comprender los riesgos operativos derivados de los nuevos canales, los estándares de comunicación y los protocolos de seguridad. Algunos supervisores han creado equipos especializados con competencias específicas en informática y banca electrónica a fin de centrarse en esta tarea. El Grupo Principal Especialista en Informática (CITSG, sus siglas en inglés), del Banco Central de Filipinas, y el Departamento de Supervisión de Riesgo Operacional y Tecnológico de la CNBV, de México, son ejemplos de esto.

Si se crea un nuevo tipo de entidad regulada bajo un nuevo marco, entonces comienzan a surgir nuevos temas. Los entes reguladores deben determinar si estas entidades incurren en riesgos prudenciales (como puede ocurrir con entidades emisoras de dinero electrónico) y, si así lo hicieran, determinar qué secciones o departamentos dentro de las entidades que regulan la actividad bancaria tradicional se encuentran mejor posicionados para supervisarlas. Debido a que la emisión de dinero electrónico a menudo es posible gracias a la regulación de los sistemas de pago, esta tarea puede ser asignada al ente u organismo encargado de supervisar sistemas de pago. Sin embargo, es posible que este ente no sea el que esté mejor equipado para jugar un rol que requiere conocimientos sobre supervisión prudencial. Por otro lado, si los riesgos prudenciales son bajos y los riesgos operacionales son mayores y más complejos -tal como ocurre con los proveedores de sistemas de pago tradicionales- entonces continuar la supervisión a través del departamento u organismo de sistemas de pago bien podrá ser lo más apropiado. La supervisión puede requerir una estrecha coordinación con otros entes que regulan distintos sectores, tales como los entes reguladores de las TIC, quienes quizás también sean los encargados de otorgar licencias a los proveedores de servicios.

Sea cual fuere el alcance y el tipo de departamento asignado a la supervisión de nuevos instrumentos y canales, es evidente que los entes reguladores financieros necesitarán contar con mayores recursos para crear y desarrollar las capacidades necesarias a fin de supervisar una tecnología que avanza rápidamente. Los reportes electrónicos automáticos y la supervisión pueden reducir la necesidad de inspección física, aunque aumentarán la necesidad de conocimientos especializado por parte del ente regulador.

7 ¿Qué tipo de implicaciones se desprenden de la obligatoriedad de interoperabilidad e interconexión entre servicios financieros móviles?

En la mayoría de los países, los entes encargados de supervisar a empresas de telecomunicaciones cuentan con autoridad para exigir que las redes no sólo sean compatibles (que tengan la capacidad tecnológica para el intercambio de información), sino que sean asimismo capaces de permitir interconexiones (que los usuarios de una red puedan conectarse con los usuarios de otra). No es común que los entes reguladores de sistema de pagos cuenten con el mismo tipo de autoridad precisa como para exigir que los sistemas de pagos al por menor deban estar interconectados. Si las autoridades realmente desean alentar la inclusión financiera, es necesario que la infraestructura financiera, como por ejemplo los cajeros automáticos y los agentes, sea compartida a fin de que los costos fijos de la implementación se dividan entre una base de usuarios más amplia. Este objetivo ha sido expresado explícitamente por algunos entes reguladores, como el Banco de Ghana, el cual exige que todos los proveedores existentes y sus nuevos servicios estén conectados dentro este cambio nacional en las finanzas. Sin embargo, incluso este requisito reglamentario no garantizará un sistema completamente interconectado y, de hecho, puede llegar a resultar contraproducente. De manera similar, es probable que las expectativas de que la interconexión surgirá automáticamente con el tiempo no sean realistas en todas las circunstancias. Incluso en países de ingresos medios con sistemas de banca electrónica avanzados, como Brasil, los entes reguladores han expresado su descontento en relación a los bajos niveles de interconexión de los sistemas de pago a través de tarjetas.²⁶

Los servicios financieros móviles añaden nuevas dimensiones a temas relacionadas con los estándares de interconexión en el sector financiero: por una parte, en casi todos los sitios la mayoría de los canales móviles están totalmente interconectados, lo que hace que la red inalámbrica ya sea una de las más interconectadas. Por otro lado, los distintos tipos de teléfonos, protocolos de seguridad y modelos de negocio agregan mayor complejidad al tema. Una de las inquietudes con respecto a algunos de los servicios financieros móviles es que resultan ser, por sus propias características, "jardines vallados" creados por operadores móviles que tienen poco incentivo para conectarse al sistema financiero más amplio. Sin embargo, una intervención demasiado precoz también puede destruir los incentivos comerciales para el desarrollo de un nuevo sistema.²⁷

La mayoría de los entes reguladores financieros trata este tema con cuidado y expresan su firme compromiso para lograr el objetivo deseado de contar con una interconexión completa, mientras al mismo tiempo se abstienen de realizar intervenciones precipitadas que puedan tener consecuencias no deseadas, tales como asfixiar el desarrollo de servicios financieros móviles o limitar la expansión sólo a aquellos segmentos de la población que están desatendidos. Los entes reguladores podrían decidir fomentar la interconexión a través de la creación de incentivos y no por decreto. Sea cual fuere el enfoque, los interrogantes acerca de cómo fomentar mercados competitivos y saludables para los servicios financieros móviles es una prioridad en rápido aumento.

²⁶ Véase la Directiva 1/2006 dispuesta por el Banco Central do Brasil: http://www.bcb.gov.br/Pom/Spb/Ing/Directive2006_1.pdf

²⁷ Véase el artículo de Houpis y Bellis, 2008.

Referencias y lectura adicional

- Alianza para la Inclusión Financiera. 2010. "Cómo facilitar las transferencias de dinero por telefonía móvil: Posición adoptada por el Banco Central de Kenia frente al *M-Pesa*." <http://www.afi-global.org/en/phoca-publications-case-studies>.
- Bezuidenhoudt, Johann y David Portillo. 2008. "Managing the Risk of Mobile Bank Technologies." (Gestión de riesgo de tecnologías de la banca móvil). FinMark Trust. <http://www.finmark.org.za>.
- Bold, Chris. 15 de marzo de 2010. "Mobile operators and banks: if you can't beat them...buy them!" (Los operadores móviles y los bancos: si no puedes vencerlos, ¡compralos!). CGAP, *Technology Blog*. <http://technology.cgap.org/2010/03/15/mobile-operators-and-banks-if-you-can-t-beat-them-buy-them/>.
- Chatain, Pierre-Laurent, Raúl Hernández-Coss, Borowik Kamil, et ál. 2008. *Integrity in Mobile Phone Financial Services: Measures for Mitigating the Risks from Money Laundering and Terrorist Financing* (La integridad de los servicios financieros móviles: Medidas para la mitigación de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo). Washington, DC: Banco Mundial.
- Chatain, Pierre-Laurent, Andrew Zerzan, Wameek Noor, et ál. Próxima publicación. *Protecting Mobile Money against Financial Crimes: Global Policy Challenges and Solutions*. (La protección del dinero móvil contra delitos financieros: desafíos y soluciones mundiales). Washington, DC: Banco Mundial.
- Collins, Daryl. 2010. "Consumer experience of branchless banking." (La experiencia del consumidor sobre la banca sin sucursales). Presentación realizada en el seminario Windsor 3 sobre la regulación de la banca sin sucursales, Windsor, Reino Unido.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV). 2010. "Inclusión Financiera: acceso a través de la innovación". Presentación ante el Grupo de Expertos del G-20, Windsor, Reino Unido.
- Dias, Denise, y Katharine McKee. 2010. "Protecting Branchless Banking Consumers: Policy Objectives and Regulatory Options." (La protección de los consumidores de la banca sin sucursales: Objetivos normativos y alternativas para la regulación). Nota sobre políticas 64. Washington, DC: CGAP. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.47443/FN64.pdf>.
- Houpis, George y James Bellis. 2007. "Competition Issues in the Development of M-Transaction Schemes" (Problemáticas en la competencia durante el desarrollo de sistemas de transacciones móviles). Publicado en: *The Transformational Potential of M-Transactions*, Vodafone SIM Panel Policy Paper 6: 36-42. http://www.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sidebars_new_concept/Transformational_Potential_of_M-Transactions/VOD833_Policy_Paper_Series.pdf.
- Jenkins, Beth. 2008. *Developing Mobile Money Ecosystems* (El desarrollo de ecosistemas de dinero móvil). Washington, DC: IFC y Harvard Kennedy School. http://www.hks.harvard.edu/m-rcbg/CSRI/publications/report_30_MOBILEMONEY.pdf.
- Leishman, Pablo. 2009. "Mobile Money: A US\$5 Billion Market Opportunity: Initial findings of the CGAP-GSMA Mobile Money Market Sizing Study." (El dinero móvil: una oportunidad de mercado de 5 mil millones de dólares: resultados iniciales del Estudio del tamaño del mercado de dinero móvil de CGAP-GSMA). Publicado en: *MMU Quarterly Update 1*. http://www.gsmworld.com/mmu/mmu_quarterly_update.pdf.
- Lyman, R. Timothy, Pickens Mark y David Portillo. 2008. "Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance." (La regulación de la banca sin sucursales transformacional: Teléfonos móviles y otras tecnologías para aumentar el acceso a la financiación). *Focus Note 43*. Washington, DC: CGAP/DFID. <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.2583/>.
- Mas, Ignacio y Kabir Kumar. 2008. "Banking on Mobiles: Why, How, for Whom?" (La banca en los teléfonos móviles: ¿Por qué, cómo, para quién?) *Focus Note 48*. Washington DC: CGAP. <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.4400/>.
- Mas, Ignacio. 2009. "The Economics of Branchless Banking." (Aspectos económicos de la banca sin sucursales), de la publicación *Innovations: Technology, Governance, Globalization*. 4 (2) :57-75. <http://www.Bancoablefrontier.com/assets/pdfs/INNOVATIONS-Economics%20de%20Branchless%20Bancoing.pdf>.
- Portillo, David. 2008. "Mobile Phone Banking: Is m-banking advancing access to basic banking services in South Africa?" (La banca a través de teléfonos móviles: ¿la banca móvil está logrando aumentar el acceso a servicios bancarios básicos en el Sudáfrica?) Marshalltown, Sudáfrica: *Finmark Trust y Bankable Frontier Associates* http://www.finmark.org.za/new/pages/Focus-Areas/Payment-Systems.aspx?randomID=37df4fb1-05b8-46ad-aabe-4134b31e6dfe&linkPath=8&lID=8_10.
- Portillo, David. 2006. "The Enabling Environment for Mobile Banking in Africa." (El entorno favorable para la banca móvil en África). Informe encargado por el *Department for International Development (DFID)*. Boston, MA: Bankable Frontier Associates. <http://www.Bancoablefrontier.com/assets/pdfs/ee.mobil.Bancoing.report.v3.1.pdf>.
- Portillo, David. 2009. "Mobilizing Money through Enabling Regulation." (La movilización del dinero a través de regulación propicia), en la publicación: *Innovations: Technology, Governance, Globalization*. 4 (1): 75-90. <http://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/itgg.2009.4.1.75>.
- Zerzan, Andrés y Marina Solin. 2010. "Mobile Money: Methodology for Assessing Money Laundering and Terrorist Financing Risks." (El dinero móvil: metodología para la evaluación del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo). Documento de debate de la Asociación SMA. Londres: GSMA. <http://www.mobilemoneyexchange.org/Files/b0a2fa88>.

Ejemplos de normas y directrices para pagos móviles

Banco Central de Nigeria. 2009. "Regulatory Framework for Mobile Payment Services in Nigeria." (Marco regulatorio para servicios de pago móvil en Nigeria). <http://www.cenBanco.org/OUT/CIRCULARS/BOD/2009/REGULATORY%20FRAMEWORK%20FOR%20MOBILE%20PAYMENTS%20SERVICES%20IN%20NIGERIA.PDF>.

Banco de la Reserva de la India. "Mobile Payments in India: Operative Guidelines for Banks." (Pagos móviles en India: directrices operativas para bancos). http://rbi.org.in/scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=18432. Complementada el 24 de diciembre de 2009: <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/notification/PDFs/MGR241209.pdf>.

Banco Estatal de Pakistán. 2008. "Branchless Banking Regulations." (Normativa para la banca sin sucursales). http://www.sbp.org.pk/bprd/2008/Annex_C2.pdf.

Banco de Ghana. 2008. "Guidelines for Branchless Banking." (Directrices para la banca sin sucursales) <http://www.bog.gov.gh/privatecontent/File/MPAFSD/REGULATORY%20FRAMEWORK%20FOR%20BRANCHLESS%20BANKING.pdf>

Agradecimientos

Este documento sobre políticas ha sido encargado por la Alianza para la Inclusión Financiera y elaborado por Bankable Frontier Associates con aportaciones de Carlos López- Moctezuma (Comision Nacional Bancaria y de Valores, Mexico) y Raymond O. Estioko (Bangko Sentral ng Pilipinas). El documento ha sido revisado por Claire Alexandre (Bill & Melinda Gates Foundation)

Sobre AFI

La Alianza para la Inclusión Financiera (*Alliance for Financial Inclusion*, AFI) es una red mundial de bancos centrales y otras entidades que trabajan en la formulación de políticas para la inclusión financiera en países en desarrollo. AFI brinda herramientas y recursos para que sus miembros puedan intercambiar conocimientos sobre políticas de inclusión financiera, los desarrollos y los pongan en práctica. Intentamos establecer vínculos entre personas involucradas en la formulación de políticas a través de medios presenciales y en línea, con el apoyo de subvenciones y enlaces con socios estratégicos, de manera que aquéllos que trabajan en la creación de políticas comparten conocimientos e ideas y puedan implementar las políticas de inclusión financiera más apropiadas para las circunstancias particulares de sus países.

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

AFI está administrada por la GIZ (Cooperación Internacional Alemana) en nombre de sus instituciones miembros y es financiada por la Fundación Bill y Melinda Gates.