



Mobile Financial Services Working Group (MFSWG)

Servicios financieros móviles Presentación de informes normativos

La presente nota de orientación fue desarrollada por el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG) de AFI, con el propósito de analizar métodos eficaces para adaptar los marcos de supervisión de los servicios financieros que se entregan por medio de teléfonos celulares.

Contenido

Contexto	1
Propósito y asuntos críticos	1
Requisitos mínimos de datos e información: definición de variables y conjuntos de datos clave	2
Gestión de riesgos	2
Riesgo operacional	2
Riesgo de liquidez	3
Riesgos de prevención del lavado de activos y combate a la financiación del terrorismo (PLA/CFT)	3
Protección al consumidor	3
Revelación de información al público	3
Alcance e inclusión financiera	3
Medición y suposiciones	4

Al reconocer el potencial de los servicios financieros móviles (SFM), el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG) se creó con el fin de brindar una plataforma dentro de la red de AFI para el debate de los formuladores de políticas públicas en cuanto a problemas normativos relacionados con los SFM. El grupo de trabajo promueve el amplio uso de los SFM como solución clave para una mayor inclusión financiera en países emergentes y en desarrollo. El objetivo del grupo es estimular el debate y el aprendizaje entre los formuladores de políticas públicas y promover una mayor coordinación entre los diversos actores de los SFM, tales como los entes reguladores financieros y de telecomunicaciones, así como proveedores bancarios y no bancarios.

Contexto

La banca móvil y los pagos móviles han llenado un espacio importante en el panorama de los servicios financieros, en especial en la transformación e impulso de la inclusión financiera. Los servicios financieros que se entregan mediante teléfonos celulares pueden ayudar a alcanzar al gran porcentaje de la población mundial que tiene acceso a estos dispositivos, pero que continúa desatendida por los proveedores de servicios financieros formales. Sin embargo, a fin de lograr el potencial de estos nuevos y dinámicos productos y modelos de negocio, las autoridades financieras deben adaptar sus marcos de supervisión.

Mientras que la banca tradicional física cambia hacia la banca más allá de las sucursales,¹ hacia los servicios financieros móviles (SFM) y hacia otros canales innovadores emergentes, muchos de los esquemas tradicionales de supervisión se vuelven imprácticos y en algunos casos hasta inservibles. Especialmente, cuando se llevan a cabo operaciones financieras aparentemente intangibles a través de canales electrónicos, resulta de gran importancia recoger datos oportunos, relevantes y precisos.

Los requisitos de la presentación de informes deben ser claros y enfocarse en la información que se necesita para evaluar si los proveedores de servicios son sólidos, si los protocolos de gestión de riesgos son eficaces, y si las políticas de protección al consumidor son adecuadas. Esta información ayudará a los supervisores a garantizar que los servicios se proporcionen en condiciones seguras, confiables y transparentes. No obstante, los entes reguladores deben ser cuidadosos a fin de evitar requisitos excesivamente agobiantes y duplicación de esfuerzos, lo que podría reprimir la innovación y limitar la competencia del mercado.

Este documento hace uso de las prácticas normativas comunes dentro del *Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG)* de AFI, para determinar las formas más eficaces de supervisar los servicios financieros móviles. La meta es identificar los datos e información mínima que requieren los proveedores de las autoridades financieras para evaluar satisfactoriamente si cumplen o no con los objetivos de protección al consumidor y estabilidad del mercado.

Propósito y asuntos críticos

Los riesgos de los SFM son principalmente operacionales y plantean inquietudes acerca de la supervisión, que son nuevas, pero que pueden manejarse. Estos riesgos se aplican a los bancos que lanzan un nuevo giro de SFM, así como a los proveedores de pagos que han sido autorizados en fechas recientes. Los supervisores

bancarios pueden adaptar muchas de sus herramientas y experiencia en cuanto a supervisión prudencial existentes para reducir y monitorear dichos riesgos en forma eficaz. El monitoreo de los riesgos operacionales puede resultar menos familiar para los entes reguladores de sistemas de pago, que pueden tomar prestadas las herramientas de los supervisores bancarios para ahondar y mejorar la forma en que supervisan a los proveedores de sistemas de pago.

Los requisitos de solicitud y presentación de informes permiten al supervisor verificar que se cumplen los requisitos normativos y que se logran los siguientes objetivos:

- Evaluar el posible aumento de los riesgos para los proveedores y personas físicas, así como para el sistema como un todo;
- Garantizar que las condiciones financieras de un proveedor puedan apoyar en forma adecuada sus actividades de SFM y que cumpla con los requisitos prudenciales (tales como capital mínimo), si resulta aplicable;
- Promover operaciones de mercado estables y transparentes al mejorar la revelación de información al público;
- Garantizar que existen procesos adecuados de gestión de riesgos para identificar, evaluar, controlar y monitorear las posibles fuentes de riesgo que surgen de la provisión de SFM (riesgos tales como los operacionales, de liquidez y de lavado de activos);
- Verificar que los derechos de los consumidores financieros estén protegidos, que la información y los costos de los productos sean transparentes, y que se presenten informes acerca de los mecanismos para procesar las reclamaciones de los clientes y obtener reparaciones; y
- Evaluar el alcance de los SFM, a fin de poder analizar el impacto que tienen dichos servicios en la inclusión financiera. Las dimensiones de acceso y uso deben tomarse en cuenta.

Los requisitos de la presentación de informes para los SFM empiezan con la solicitud y la autorización. Después de que un proveedor ha sido autorizado, los requisitos de presentación de informes en forma regular (que están en línea con el marco normativo) permiten a los supervisores garantizar el cumplimiento y la solidez de los proveedores individuales, así como supervisar ampliamente la seguridad y eficacia del sistema. Sin embargo, primero deberán identificarse los fines

¹ Los nuevos canales que difieren de las sucursales principalmente se denominan ‘banca sin sucursales’, aunque complementan a las sucursales y no las reemplazan, según lo argumentan C. Alexandre, I. Mas, y D. Radcliffe (2009) en “La regulación de nuevos modelos bancarios que puedan brindar servicios financieros a todos” (*Regulating New Banking Models that can Bring Financial Services to All*). Por lo tanto, sugieren el término ‘banca más allá de las sucursales’.

específicos de esa información recopilada y la forma en que ésta se utilizará.

Estos objetivos deben ayudar a las autoridades financieras a llevar a cabo el proceso de otorgamiento de licencias o registro de posibles proveedores de SFM y supervisar el desarrollo de los SFM dentro del marco normativo de cada país.

Los requisitos de solicitud y otorgamiento de licencias son la base de los requisitos de presentación de informes. A través de este proceso, los solicitantes presentan información tanto financiera como no financiera acerca de las operaciones propuestas, incluyendo, entre otros:

- Planes de negocios y servicios previstos;
- Modelos operativos y principales alianzas o convenios de subcontratación;
- Información comercial financiera y general acerca de los principales accionistas y funcionarios, según se requiera;
- Información comercial financiera y general acerca de los principales proveedores o subcontratistas; y
- Un estudio de viabilidad financiera.

La información solicitada deberá permitir a los supervisores evaluar si el proveedor es apto y adecuado, y si el proyecto de SFM es viable y está listo para su despliegue. Si cambia la información presentada para cumplir con los requisitos de admisión, deberá proporcionarse nueva información al supervisor. Después de que se haya otorgado la autorización, la compañía deberá informar al ente regulador sobre cualquier cambio o modificación importante a su modelo operativo o de negocio.

Requisitos mínimos de datos e información: Definición de variables y conjuntos de datos clave

Una vez que los proveedores de SFM estén autorizados y se incorporen al mercado regulado, los datos e información mínimos generalmente incluyen requisitos cualitativos y cuantitativos. Los requisitos cualitativos deben satisfacerse en forma ocasional, mientras que los requisitos cuantitativos deben presentarse a los entes reguladores en forma regular y periódica. En general, los tiempos y requisitos de presentación de informes para los SFM deben ser proporcionales a la capacidad del ente regulador para revisar los informes. La presentación de informes de SFM debe estar en línea con los sistemas y requisitos existentes de presentación de informes, a fin de potenciar

la eficiencia tanto de los entes reguladores como de los proveedores. En una encuesta reciente del MFSWG, la mayoría de los entes reguladores (57%) indicó que requiere presentación de informes mensuales, y la minoría requiere presentación de informes diarios o semanales como parte de sus procedimientos de supervisión de las actividades de SFM.²

Los informes regulares deben alentar la normalización de los requisitos de datos, así como una convergencia a través de los diversos modelos adoptados para la provisión de SFM. Los requisitos de presentación de informes para las entidades no bancarias pueden ser extensos, debido a que son de reciente supervisión y no cumplen con los mismos requisitos que los bancos. Los SFM conllevan riesgos que son desconocidos, pero no por ello son inherentemente más riesgosos. Tomando en cuenta lo anterior, los entes reguladores pueden solicitar la presentación más directa de informes normativos en las etapas tempranas después de que un proveedor haya sido autorizado. La interacción regular también permite que el ente regulador y el proveedor desarrollen un entendimiento común.

En base a la experiencia colectiva, el grupo ha identificado requisitos de datos e información en cuatro áreas clave que deben registrarse en la presentación de informes normativos de SFM:

- Marcos de gestión de riesgos y datos resultantes para riesgos pertenecientes a las operaciones, liquidez, lavado de activos y financiación del terrorismo;
- Protección al consumidor;
- Revelación de información al público; y
- Alcance e inclusión financiera.

Gestión de riesgos

Los requisitos de presentación de informes sobre datos para la gestión de riesgos pueden aplicarse en forma diferente a los bancos y a las entidades no bancarias, dependiendo del modelo de negocio en cuestión y las funciones que se estén desempeñando.

Riesgo operacional

Información cualitativa

- Políticas, procedimientos y herramientas para la gestión de riesgos;
- Cambios significativos en las operaciones de la empresa, indicando las principales actividades que se llevan a cabo para reducir los riesgos operacionales asociados;

² MFSWG, “Enfoques de políticas para los servicios financieros móviles: análisis de la encuesta del grupo de trabajo” (*Policy Approaches for Mobile Financial Services: Working Group Survey Analysis*), mayo de 2011.

- Panorama del plan para la gestión de la continuidad de los negocios y los principales escenarios puestos a prueba;
- Panorama del plan de gestión de seguridad de la información; y
- Los principales riesgos cubiertos por una póliza de seguro u otros medios equivalentes.

Información cuantitativa

- Principales pérdidas por riesgos operacionales reportados en número y monto, así como tipo de evento (es decir, categorías de Basilea II: Fraude Interno o Externo, Clientes, Productos y Prácticas Comerciales, Daño a los Activos Fijos, Interrupciones de Negocio y Fallos en los Sistemas, Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos); y
- Interrupciones importantes a la continuidad de los negocios (es decir, número y duración de los eventos de interrupción de los negocios causados por fallos en el sistema de información o por otros motivos).

Riesgo de liquidez

Información cualitativa

- Plan de contingencia de liquidez en caso de una súbita demanda de retiros, así como información acerca de convenios relacionados con proveedores de liquidez.

Información cuantitativa

- Información sobre depósitos o saldos de dinero electrónico por región o territorio geográfico, si así se requiere, de acuerdo con las circunstancias del país.

Riesgos de prevención del lavado de activos y combate a la financiación del terrorismo (PLA/CFT)

Información cualitativa

- Panorama de programas de PLA/CFT, incluyendo descripción de las principales políticas y estrategias, así como las principales herramientas para la reducción de riesgos;
- Análisis de riesgos específicos para productos y/o canales, incluyendo características del diseño de productos que reducen los riesgos (tales como medidas simplificadas para productos de bajo riesgo);
- Registros de operaciones con dinero electrónico, por parte del propietario; y
- Procedimientos de evaluación para operaciones inusuales y presentación de informes sobre operaciones sospechosas.

Información cuantitativa

- Informes de operaciones sospechosas, en su caso, en forma simplificada; y
- Estadísticas de operaciones inusuales para los entes reguladores, agrupadas por producto, canal y región geográfica.

Protección al consumidor

Información cualitativa

- Panorama del proceso de difusión de información a los consumidores: tasas, cuotas y gastos a través de todos los canales disponibles (sucursales, corresponsales, sitio web, etc.); y
- Panorama del sistema de servicio al cliente.

Información cuantitativa

- Número y monto de operaciones no reconocidas reportadas por los clientes (por canal y tipo de operación);
- Número de clientes que presentaron reclamaciones que no se relacionaban con operaciones no reconocidas;
- Porcentaje de reclamaciones resueltas a favor del consumidor; y
- Estado de la resolución y fecha de las reclamaciones hechas por los clientes.

Revelación de información al público

- Panorama de la misión, propósito y prácticas generales de negocio y de gestión de riesgos;
- Estados financieros auditados;
- Capital base; y
- Requisito de capital adicional para el riesgo operacional, si resulta aplicable.

Alcance e inclusión financiera

Acceso

- Número, distribución geográfica y tipo de negocio de los corresponsales minoristas; y
- Número y distribución geográfica de los proveedores de efectivo.

Uso

- Número de clientes: clientes registrados y activos;
 - Número de cuentas activas (basadas en la banca), si resulta aplicable;
 - Número de cuentas inactivas (basadas en la banca), si resulta aplicable;
 - Número de billeteras electrónicas (*e-wallets*), si resulta aplicable;
 - Número de cuentas nuevas en un plazo determinado, si resulta aplicable;
 - Número de billeteras electrónicas (*e-wallets*) abiertas en un plazo determinado, si resulta aplicable;
 - Número de operaciones por tipo,* por canal;
 - Monto de las operaciones por tipo,* por canal en un plazo determinado; y
 - Saldo pendiente por cuenta/billetera electrónica (*e-wallet*).
- * Considere el siguiente tipo de operación, cuando resulte aplicable:
- i) transferencias locales (depósito/retiro) e internacionales (depósito/retiro); y
 - ii) pagos de: persona a negocio (P2B), negocio a persona (B2P), gobierno a persona (G2P) y persona a gobierno (P2G).

Medición y suposiciones

Los servicios financieros móviles varían enormemente en términos de los modelos de negocio y el grado de normatividad, entre otras cosas. El presente documento supone que los SFM se supervisan y que el ente regulador tiene la facultad de solicitar la presentación de informes relacionados con datos. Asimismo, toma en cuenta diversos modelos de negocio al identificar los datos relevantes que necesitan recolectarse.

Considerando que, con unas pocas excepciones, los SFM aún están en una etapa inicial de desarrollo, la recolección de información confiable es un reto. Los datos y la información general provendrán del lado de la oferta, es decir, de los proveedores de servicios. Desde la perspectiva del ente regulador, lo anterior debe ser suficiente para monitorear las operaciones y la solidez del proveedor. Sin embargo, dicha información podría ser insuficiente para medir el impacto sobre la inclusión financiera. Por ejemplo, si el propósito es medir si los servicios son adecuados para cubrir las necesidades de la población, en especial de los más pobres, es probable que se requiera recolectar datos adicionales por el lado de la demanda. Debido a que recoger este tipo de información es costoso, la decisión de llevar a cabo encuestas o actividades similares debe basarse en un análisis de costo-beneficio.

La información que se identifica en este informe es general y su propósito es cumplir con los objetivos principales del ente regulador. No obstante, cada país deberá decidir cuáles son sus prioridades, con base a sus riesgos particulares, entorno legal y etapa de desarrollo de los SFM.

Acerca de las Notas de Orientación del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI

Las notas de orientación del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI se basan en la experiencia de sus miembros e intentan proporcionar una guía para la definición de normas, enfoques y prácticas comunes para la regulación y supervisión de los SFM dentro de las instituciones miembros de AFI. Las notas no son resúmenes de mejores prácticas ni proponen nuevos principios o modificaciones a los principios fundamentales existentes. En cambio, resaltan los problemas de políticas y regulaciones clave de los SFM e identifican los retos a solucionar. Las definiciones que aquí se presentan tienen la intención de complementar, más que de reemplazar definiciones similares de SFM elaboradas por los Organismos Internacionales que Establecen Normas (SSBs, por sus siglas en inglés).

Acerca de AFI

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) es una red mundial de bancos centrales y otros entes formuladores de políticas financieras de países en desarrollo. AFI proporciona a sus miembros las herramientas y los recursos para compartir, desarrollar e implementar sus conocimientos acerca de políticas de inclusión financiera. AFI conecta a los formuladores de políticas públicas a través de canales en línea y directos, apoyados por subvenciones y vínculos con organismos estratégicos asociados, con el fin de que dichos formuladores puedan compartir sus perspectivas e implementar las políticas de inclusión financiera más adecuadas para las circunstancias individuales de sus países.

Conozca más: www.afi-global.org

Alianza para la Inclusión Financiera

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Tailandia
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e info@afi-global.org www.afi-global.org

www.facebook.com/AFI.History  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)