



## DIRECTRICES DE PRÁCTICAS ÓPTIMAS DEL GSR-16 SOBRE REGLAMENTACIÓN BASADA EN LA COLABORACIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL

Regular el siempre cambiante sector de las TIC requiere calificaciones, visión de futuro e innovación. Definir y utilizar prácticas idóneas es la manera ideal de acelerar nuestros esfuerzos con miras a adaptarnos al cambio y adoptar nuevas tecnologías para fomentar el desarrollo y el comercio.

*Organizado por iniciativa del  
Sr. Brahima Sanou,  
Director de la Oficina de Desarrollo de las  
Telecomunicaciones (BDT), UIT*



La inclusión digital es uno de los principales desafíos que conlleva la era digital, y requiere un diálogo integrador entre todos los sectores. Dar acceso a los servicios bancarios a quienes carecen de cuenta bancaria, al igual que conectar a quienes no están conectados, es un hito principal para el crecimiento y la prosperidad universales. Al aprovechar a la vez la tecnología y las finanzas, la inclusión financiera digital a través de una reglamentación basada en la colaboración puede ser un poderoso impulso para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

*Coordinado por  
S.E. Yasser Elkady,  
Ministro de Comunicaciones y  
Tecnología de la Información y  
Presidente de la Junta Directiva del  
Organismo Nacional de Regulación de  
las Telecomunicaciones de Egipto*



En Egipto, reconocemos el poder de las TIC para lograr el desarrollo económico y social sostenible, mejorar nuestras vidas como ciudadanos y crear más sociedades globales conectadas ampliando el acceso al conocimiento, los servicios financieros y la atención de la salud, generando nuevas oportunidades de negocio, y ofreciendo más opciones al consumidor y, por tanto, nuevas políticas y reglamentaciones.



## Directrices sobre prácticas idóneas del GSR16 relativas a la Regulación en colaboración para la inclusión financiera digital

En el desarrollo de la economía digital, la inclusión financiera digital puede llegar a ser una de las aplicaciones con mayor efecto de transformación que esta economía aporta. Llevar los servicios bancarios a los que no los tienen, como conectar a los que no tienen conexión, es un hito fundamental en el camino hacia el crecimiento y la prosperidad universal. A caballo entre la tecnología y las finanzas, la inclusión financiera digital puede ser un gran impulso para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El mercado digital evoluciona constantemente y necesita nuevos regímenes reglamentarios. La quinta generación de reglamentación TIC está madurando, y desarrolla el potencial de la colaboración en el establecimiento de un entorno propicio para la innovación y la inversión. La colaboración entre todos los diferentes organismos gubernamentales involucrados en la supervisión de la economía digital es esencial para asegurar que los marcos reglamentarios sean coherentes, predecibles, justos y eficaces. La regulación en colaboración puede llevar la inclusión financiera digital a desarrollarse y a crecer, y lo hará, estimulando la iniciativa empresarial y el comercio electrónico, y facilitando los servicios de gobierno electrónico y los estilos de vida sostenibles.

Nosotros, los reguladores que participamos en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores de 2016, reconocemos que no existe un modelo único y completo de práctica idónea, pero reconocemos que la experiencia de los países puede ser esclarecedora y guiarnos hacia la excelencia en la regulación. En el ecosistema de las TIC cada vez más complejo y dinámico, es importante acordar unos principios comunes y definir unas reglas claras y sencillas.

Hemos identificado, por lo tanto, y refrendado estas directrices de prácticas idóneas para facilitar el acceso a los servicios financieros digitales y su desarrollo para todo el mundo.

### Liberar el potencial de los mercados bilaterales

Reconocemos que la introducción de los pagos móviles crea una oportunidad significativa de despliegue de servicios útiles y responsables para las personas sin servicios bancarios o con servicios limitados. Unas plataformas bilaterales innovadoras permiten los servicios financieros digitales como los servicios de banca móvil, microfinanciación, dinero móvil, comercio móvil y remesas internacionales. Aunque la reglamentación no es un fin en sí, se puede adoptar varias medidas reglamentarias

para apoyar el potencial de estas plataformas para la inclusión financiera digital.

Es preciso poner en marcha unos marcos jurídicos globales y equilibrados para la protección de la privacidad y los datos, con arreglo a principios básicos acordados en el plano internacional. Con el fin de acrecentar la confianza en los nuevos servicios financieros digitales, resulta igualmente importante ampliar las facultades del organismo regulador de las TIC para velar por el cumplimiento de la normativa, así como endurecer las sanciones en caso de fallo, fraude o abuso.

Deben implantarse unas reglas y unos procedimientos claros y sencillos para la protección de los consumidores que utilizan los servicios financieros, en particular en lo relativo a los términos y condiciones de los contratos en línea, la utilización de los datos personales por los proveedores de servicio, las tarifas para los servicios y la calidad del servicio. Se debe facilitar y asegurar unos mecanismos transparentes, rápidos y eficaces para el tratamiento de las quejas de los consumidores y hacerlos respetar.

La compatibilidad entre los operadores y los proveedores de servicios resulta esencial para poder cosechar los beneficios de los servicios financieros digitales. Las medidas reglamentarias orientadas a la interconexión, el acceso a los USSD y las cuestiones tarifarias en relación con la finanza digital podrían hacer posibles unos servicios interoperables a escala nacional y mundial.

Pueden establecerse unas medidas reglamentarias para la reducción del coste de las transacciones digitales y los pagos móviles.

Para analizar las repercusiones de las reglamentaciones actuales y revisarlas en consecuencia, consideramos que es necesario una observación y un análisis periódico de la situación de los servicios digitales. También es necesario tener en cuenta y analizar las opiniones de todas las partes interesadas. Posteriormente, debería procederse a una revisión apropiada de las políticas reglamentarias.

## Definir nuevos enfoques reglamentarios

Creemos que la adopción de un marco reglamentario y unas políticas adecuados para los servicios financieros digitales estimulará a los proveedores de servicio a llegar a las personas sin servicio o con servicios limitados.

Las nuevas reglamentaciones para los servicios financieros digitales deben basarse en un enfoque funcional. Los organismos reglamentarios involucrados en los diferentes aspectos de estos servicios deben reevaluar sus objetivos reglamentarios y analizar la mejor manera de alcanzarlos, independientemente de la tecnología y de las estructuras existentes del mercado.

Además, las reglamentaciones no deben permitir diferentes tratamientos reglamentarios o una aproximación reglamentaria de dos vías para los proveedores tradicionales y nuevos, tanto del sector TIC como del sector financiero.

Un régimen de licencias más liviano puede ser en general adecuado para permitir que los servicios financieros digitales se desarrollen. Puede considerarse unos esquemas de licencias

innovadores para la entrada en el mercado, incluidas las licencias provisionales y temporales.

Repetimos que todos los reguladores deben considerar la adaptación a nivel nacional de las prácticas idóneas y de las directrices para la inclusión financiera digital internacionales.

## Abordar el solapamiento entre los sectores

Creemos que los diferentes reguladores necesitan colaborar en la resolución de los problemas relacionados con la inclusión financiera digital, desde su inicio hasta su adopción para asegurar la defensa de los consumidores. El regulador de las TIC y las autoridades reguladoras de los servicios financieros así como los organismos dedicados a la competencia y la protección de los consumidores deben conocer y cumplir con sus atribuciones y responsabilidades respectivas. Cuando sus mandatos se solapan, pueden considerarse unos mecanismos específicos para asegurar el funcionamiento (tales como memorandos de entendimiento o acuerdos menos formales). Deben aprovecharse los buenos principios de gobernanza y las soluciones prácticas para un enfoque de la regulación realmente basada en la colaboración.

Un marco nacional sólido para una regulación basada en la colaboración necesita un largo camino para crear sinergias de trabajo y facilitar los nuevos servicios de manera eficaz. Un marco de este tipo puede incluir:

La armonización de las leyes de regulación de las telecomunicaciones y las TIC con la legislación y las políticas reglamentarias relevantes de los servicios financieros así como con las legislaciones de las áreas críticas transversales como protección del consumidor, ciberseguridad, privacidad y protección de datos.

Un diálogo constante y una cooperación en materia de reglamentación relativa a la competencia entre los proveedores de servicios financieros y de telecomunicaciones, así como con los proveedores de servicios superpuestos.

Consultas abiertas periódicas y reuniones con las partes interesadas, públicas y privadas, para controlar la aplicación de las políticas.

Una armonización de los requisitos legales y reglamentarios para los servicios financieros digitales a nivel regional y subregional puede tener un efecto multiplicador sobre la innovación y las inversiones en los mercados nacionales. Es necesario incluir este tema en el orden del día de las Asociaciones de Reguladores y las Comunidades Económicas regionales para facilitar la difusión y los beneficios de la inclusión financiera digital en las regiones en desarrollo.