

Diálogo mundial sobre la integración financiera digital (GDDFI)

Sharm el-Sheikh, Egipto, 11 de mayo de 2016

Medidas de orientación colaborativas para unos servicios financieros digitales integradores

La rápida introducción de los teléfonos móviles y la aparición de modelos de negocio innovadores basados en la tecnología y enfocados a ofrecer unos servicios financieros formales en los dispositivos móviles, en especial a las personas sin servicios bancarios o con servicios limitados, acentúa la necesidad de un entorno reglamentario que facilite unos servicios financieros digitales integradores. La complejidad de los modelos de banca digital y móvil que están ampliando la cadena de valor de los servicios financieros provoca una mayor necesidad de diálogo y colaboración entre el sector financiero y el de telecomunicaciones/TIC, en particular a nivel público e institucional.

Nosotros, las partes interesadas que participamos en el GDDFI 2016, consideramos que los enfoques colaborativos pueden contribuir ampliamente a fomentar el acceso, la disponibilidad y el desarrollo de unos servicios financieros robustos, seguros y asequibles. Por lo tanto, hemos identificado las siguientes medidas de orientación colaborativas reglamentarias, de políticas y de negocio para avanzar en la agenda de la inclusión financiera digital con la creación de sinergias a niveles nacional, regional y mundial.

1 Desarrollo de un ECOSISTEMA integrador para los servicios financieros digitales

Es necesario que los reguladores de las telecomunicaciones/TIC y de los servicios financieros colaboren para desarrollar unos marcos reglamentarios coherentes y equilibrados a fin de crear un ecosistema financiero digital competitivo e innovador donde diferentes proveedores tienen la posibilidad de apoyar sus activos y capacidades singulares para dar servicio a la base de la pirámide. El ecosistema está formado por los usuarios (consumidores, negocios, organismos gubernamentales y grupos sin fines de lucro) que necesitan productos y servicios financieros digitales y compatibles; los proveedores (bancos, otras instituciones financieras con licencia y otras entidades) que ofrecen estos productos y servicios por medios digitales; las infraestructuras técnicas, financieras y otras infraestructuras que los hacen posibles; y las políticas de los gobiernos, las leyes y reglamentaciones que permiten el servicio de manera accesible, asequible y segura.

El ecosistema para los servicios financieros digitales debe llegar a todas las personas y empresas dentro de un país y debe apoyar los objetivos nacionales, incluidos la inclusión digital, la salud económica y la estabilidad e integridad de los sistemas financieros.

Un importante problema general para el desarrollo del ecosistema de los servicios financieros digitales es la necesidad de invertir en el ecosistema y gestionar dos lados del ecosistema a la vez. En la práctica supone, por un lado, apoyar las iniciativas para incorporar dinero electrónico en las cuentas de los consumidores –principalmente mediante pagos masivos o de Gobierno a persona (GaP)– e iniciativas que facilitan el gasto de manera electrónica de este dinero por los consumidores, en particular con la mejora de la aceptación del pago electrónico en el comercio.

2 Estimular la INTEROPERABILIDAD

La posibilidad para todos los usuarios del planeta de efectuar transacciones electrónicas de pago con cualquier otro usuario, de modo conveniente, asequible, rápido, transparente y seguro por medio de una sola cuenta de transición va a seguramente promover la inclusión financiera, mejorando la eficacia y la competencia en el mercado.

Los reguladores de telecomunicaciones/TIC y de los servicios financieros tienen un papel activo en el desarrollo de la interoperabilidad y también en estimular el acceso compartido a plataformas digitales para la promoción de la inclusión financiera. Alentamos una interoperabilidad a diferentes niveles como las plataformas, los puntos de acceso, los agentes y los clientes.

3 Estimar las ALIANZAS público-privadas

La colaboración y las alianzas son fundamentales debido a la ampliación de la cadena de valor y de la participación de un número creciente de partes interesadas en el ecosistema financiero digital como son los bancos, operadores de telecomunicaciones/TIC, agentes, procesadores, agregadores y comerciantes. Empujamos unos enfoques colaborativos entre las entidades de telecomunicaciones/TIC y las entidades financieras públicas y privadas. Las alianzas público-privadas tienen la capacidad de crear sinergias, desarrollar la colaboración, ampliar la cobertura y empujar la competencia. En consecuencia, la inclusión financiera digital puede expandirse, apoyarse en las infraestructuras existentes y reducir las barreras para los nuevos entrantes.

4 Facilitar el acceso a la INFRAESTRUCTURA

Los servicios financieros ofrecidos sobre las infraestructuras TIC, y en particular sobre las redes móviles, tienen la posibilidad de alcanzar de una manera más rápida y económica las personas sin servicios bancarios o con servicios limitados, en particular en las zonas rurales.

Y, lo que es más importante, estas redes pueden también facilitar otros servicios digitales más allá de los pagos como son los préstamos, el ahorro, los seguros que pueden ayudar a las personas con ingresos bajos a salir de la pobreza y a mantenerse fuera de ella.

Debido a la importancia de la infraestructura TIC, los sectores público y privado necesitan asegurar que se ofrezca la tecnología necesaria para el negocio con unos términos y condiciones justas y que la infraestructura TIC ofrecida sea fiable, segura y de alta calidad para asegurar una adecuada experiencia del consumidor.

5 Proteger a los CONSUMIDORES y mejorar su experiencia

Reconocemos que la confianza de los consumidores es la base del desarrollo y la adopción de los servicios financieros digitales. Los legisladores y los reguladores deben asegurar que estos servicios se ofrecen de manera responsable situando al consumidor en el centro de los debates y mejorando su experiencia. Puede realizarse con la adopción de medidas reglamentarias: proteger los datos de los clientes, facilitar los mecanismos de recurso y compensación, exigir la divulgación y transparencia adecuadas, requerir el tratamiento justo de los clientes, el coste justo de los servicios y la protección de los fondos de los clientes y de los agentes.

6 Resolver el problema de la IDENTIFICACIÓN

Reconocemos que la falta de una identificación formal (Carné de identidad) es una de las mayores barreras que impiden a las personas con bajos ingresos acceder a los servicios bancarios formales. Los Gobiernos pueden tener un papel fundamental al definir cómo deben utilizarse los sistemas de identificación nacionales (o específicos de la industria) en los servicios financieros digitales para simplificar y reducir los costes de los procesos actuales de "Conozca a su cliente" (KYC) para los proveedores.

7 Promover un enfoque reglamentario colaborativo

Creemos que las intervenciones de los reguladores deben realizarse sólo cuando son necesarias. Un enfoque de "intervención reducida" es preferible pues permite definir un marco donde la industria naciente de los servicios financieros digitales puede crecer de manera orgánica. Debido al rol importante de los reguladores de los servicios financieros y de las telecomunicaciones/TIC es también importante desarrollar mecanismos y herramientas para asegurar la comunicación, la consulta y la colaboración adecuadas. Las herramientas para fortalecer el entorno colaborativo pueden incluir un Memorando de entendimiento (MoU) entre las autoridades reguladores y supervisoras, y el establecimiento de comités conjuntos multisectoriales. Esta colaboración y cooperación va a beneficiar no sólo a los usuarios finales sino también el crecimiento económico al facilitar que las personas sin servicios bancarios formen parte de la economía digital.
