



GSR-16 Conferencia temática previa

Diálogo mundial sobre la integración financiera digital

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

Informe de la reunión



BILL & MELINDA
GATES foundation

1 CONSIDERACIONES GENERALES

El Diálogo Mundial sobre Integración Financiera Digital (DMIFD) forma parte de la iniciativa de la BDT destinada a fomentar y consolidar la reglamentación colaborativa entre reguladores de las TIC y reguladores de otros sectores, focalizándose este año en el sector financiero. El DMIFD reunió a reguladores de las telecomunicaciones/TIC y del sector financiero del mundo entero para entablar un diálogo mundial constructivo sobre temas de actualidad pertinentes para partes interesadas de ambos sectores. El Diálogo Mundial ofreció a los

participantes la oportunidad de conocerse, compartir opiniones y experiencias, debatir sinergias y puntos comunes entre reglamentaciones, fortalecer la colaboración transectorial e identificar nuevos planteamientos normativos que fomenten el acceso a los servicios financieros digitales para todos por medio de una reglamentación colaborativa. El DMIFD completa a un alto nivel político el trabajo técnico efectuado por el Grupo Temático sobre Servicios financieros 0064digitales, que se reunirá de nuevo en septiembre de este año.



2 OBSERVACIONES LIMINARES

El DMIFD fue inaugurado por el Sr. Brahim Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, el Sr. Alfred Hannig, Director Ejecutivo de la *Alliance for Financial Inclusion*, y el Sr. Ayman Hussein, Subgobernador Asistente de Tecnología de la Información y Sistemas de Pago del Banco Central de Egipto.

El Sr. Sanou declaró abierto el evento insistiendo en que el Diálogo Mundial ofrece una oportunidad única de aunar fuerzas en todos los sectores y crear un entorno propicio para un ecosistema integrador. Según él, este diálogo es el fundamento que permitirá mejorar la asequibilidad de los servicios financieros y ayudar a los consumidores a tomar las decisiones adecuadas. Actualmente más de 2.000 millones de personas siguen excluidas del sistema financiero oficial. Ofrecerles servicios financieros digitales puede cambiarles la vida.

Los oradores subrayaron que es importante comprender las medidas que se deben adoptar para reducir la brecha digital y lograr la integración

financiera digital. En el mundo digital actual, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) dan acceso a servicios financieros digitales y contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los participantes señalaron, sin embargo, que los pagos electrónicos y banca electrónica no se pueden reglamentar por separado, ya sea reglamentando las TIC o los servicios financieros, y reconocieron que los servicios financieros digitales integradores exigen un planteamiento colaborativo de la reglamentación. En países como Kenya, Tanzania y Uruguay, los reguladores de las TIC y de los servicios financieros ya colaboran estrechamente y han obtenido resultados positivos, en particular, una progresión considerable de la utilización de servicios financieros digitales. Los participantes también señalaron que la integración financiera no debe limitarse a garantizar que los servicios financieros estén al alcance de todos, también deben tenerse en cuenta otros objetivos de política. Se señalaron en particular elementos de política fundamentales como el mantenimiento de la estabilidad financiera, la protección del consumidor y la promoción de la integridad financiera.

3 SESIÓN 1: SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES: SITUACIÓN ACTUAL



Esta sesión fue moderada por el Dr. Amr Badawi, miembro del Consejo de Administración del Organismo Nacional Regulador de las Telecomunicaciones de Egipto. Los panelistas fueron, entre otros, el Sr. Ram Sewak Sharma, Presidente del Organismo Regulador de las Telecomunicaciones de la India, el Sr. Lila H. Mkila, Vicegobernador del Banco de Tanzania, el Sr. Khalid Elgibali, Presidente de MasterCard para el Oriente Medio y el norte de África, y el Sr. Thierry Millet, Vicepresidente Principal de *Orange Money, Mobile Payments and Contactless*.

El Dr. Badawi señaló que para lograr la integración financiera digital es necesario obtener un equilibrio entre las telecomunicaciones/TIC y el sector financiero. Los panelistas mencionaron que los obstáculos a la integración financiera se deben a problemas relacionados con las TIC y también a problemas relacionados con el sector financiero. Del lado financiero, los participantes identificaron problemas tales como la falta de acceso a servicios financieros, la falta de identidad en un sector en el que la identificación es fundamental, el coste más elevado de los conductos bancarios tradicionales (por ejemplo, sucursales bancarias y cajeros automáticos), en comparación con la banca sin sucursales, la necesidad de crear a largo plazo una extensa red de agentes, la falta de historial crediticio de los clientes de bajos ingresos, y la ausencia de un planteamiento coherente de los niveles de riesgo (Normas de KYC (conocimiento del cliente) y de AML (anti-blanqueo de capitales)). También se mencionó

la necesidad de abordar rigurosamente el respeto de las reglas y la necesidad de un compromiso a largo plazo con la integración financiera (debido a los ritmos de desarrollo diferentes de los servicios financieros en los mercados emergentes). En cuanto a las telecomunicaciones/TIC, es fundamental obtener un acceso asequible y conectar a los próximos miles de millones. Los panelistas también destacaron los problemas de seguridad y de protección de los datos.

El panel reconoció que los reguladores de las telecomunicaciones/TIC y de los servicios financieros son facilitadores y socios fundamentales para alcanzar la integración financiera digital. La reglamentación de ambos sectores tiene elementos convergentes considerables y puntos comunes. Ahora bien, actualmente se carece a menudo de una comunicación efectiva entre los reguladores de las telecomunicaciones y de los servicios financieros. Para desarrollar este ecosistema los reguladores deberán entablar un diálogo con todos los interesados, empezando a escala nacional. Por consiguiente, se alienta a los reguladores a colaborar y a entablar contacto y comunicar con el sector privado y con los proveedores de plataformas digitales. Los reguladores podrían aplicar un proceso de aprendizaje, observación y prueba, para comprender mejor el ecosistema antes de proponer nuevas medidas normativas. También es fundamental un entorno propicio flexible.

Los oradores exploraron los principales facilitadores de un ecosistema digital integrador, y examinaron cómo la colaboración entre los actores del mercado, los reguladores y los representantes del sector público puede contribuir a promover asociaciones público-privadas en la inteligencia de que los beneficios se cosecharán a largo plazo. El apoyo del sector público es indispensable para establecer políticas que fomenten el desarrollo de un ecosistema financiero digital integrador. El sector público también puede propiciar la integración financiera digital utilizando esos servicios, ya que suelen ser los mayores pagadores y cobradores del país. Según los panelistas, el sector público podría apoyar los servicios financieros digitales realizando sus transacciones electrónicamente a través de

plataformas financieras digitales, en particular para el pago de sueldos y subsidios.

Los panelistas reconocieron que el sector financiero digital todavía es joven y se complicará sin duda. Los consumidores pedirán nuevos servicios además de los de pago/cobro de efectivo. Además, la simplicidad de utilización y de la interfaz de usuario ayuda a los consumidores a comprender mejor y, por consiguiente, adoptar esos servicios. La interoperabilidad también es fundamental para que los consumidores efectúen fácilmente pagos electrónicos entre ellos. Los oradores sugirieron, sin embargo, que la interoperabilidad debía depender del mercado.

4 SESIÓN 2: PERSPECTIVAS Y RETOS: AJUSTE CORRECTO



La sesión 2 fue moderada por la Sra. Carol Coye Benson, Asociada Ejecutiva de *Glenbrook Partners*. Los panelistas fueron, entre otros, el Dr. Shahjahan Mahmood, Presidente de la Comisión Reguladora de las Telecomunicaciones de Bangladesh, el Sr. Ahmed A. Faragallah, Jefe del Departamento de Sistemas de Pago del Banco Central de Egipto, el Dr. Shahadat Khan, Director Ejecutivo de *SureCash*, y el Sr. Tomas Lamanauskas, Director de Política Pública de *VimpelCom*.

La moderadora marcó la pauta declarando que estamos al final de la primera etapa y al principio de una segunda etapa en la que se extenderán

los servicios financieros digitales y se ayudará a las personas a alcanzar una situación financiera saludable. El Sr. Rory Macmillan, socio fundador de Macmillan Keck y autor del documento de debate sobre servicios financieros digitales, insistió en que se había observado un aumento espectacular del número de suscripciones móviles. Actualmente, declaró, hay más personas con teléfono móvil que con cuenta bancaria. Es una oportunidad, pero todavía queda mucho por hacer porque el dinero en efectivo sigue dominando. La utilización de servicios financieros móviles está en pañales.

Añadió que 94% del dinero móvil todavía consiste en transferencias de persona a persona y casi 6% son pagos de facturas. Las autoridades financieras, de las telecomunicaciones y la competencia, deben comprender los elementos de la cadena de valor, cómo están estructurados actualmente y cómo podrían ser desagregados, ya sea por factores comerciales o por la reglamentación. Subrayó además que el entorno normativo es fundamental para facilitar u obstaculizar el desarrollo de ese ecosistema, y destacó algunos de los elementos fundamentales que se deben tratar, tales como el fraude, AML, KYC, autenticación, red de agentes, calidad de conexión, interoperabilidad y protección de los datos del consumidor.

Los servicios de dinero móvil son diferentes en cada país, dijeron los panelistas. El desarrollo del ecosistema depende de la capacidad de los actores del mercado de desarrollar productos que respondan a las necesidades de sus respectivos clientes. Hay distintos tipos de clientes con necesidades específicas que se deben identificar, como por ejemplo, en algunos países que carecen de reglamentaciones y de infraestructuras, pero en los que la voluntad de los ciudadanos crea la demanda. Los panelistas señalaron que en otros países los proveedores están desarrollando soluciones en función de su visión de los consumidores. También observaron que la utilización de análisis de macrodatos puede ayudar a comprender, diversificar y adaptar los productos a las necesidades del mercado, y señalaron asimismo que la adopción de servicios financieros digitales también depende de la voluntad de los ciudadanos de utilizar esos servicios.

Los servicios móviles financieros pueden ser proporcionados por operadores de redes móviles y por bancos u otros proveedores, esencialmente con arreglo a un modelo de operador de red móvil o bancario. Los panelistas subrayaron que en la cadena de valor de los operadores de redes móviles, los proveedores de telecomunicaciones también pueden adoptar procesos KYC adecuados y aprovechar su cartera de clientes y de agentes existente. Los operadores de redes de telecomunicaciones tienen mucha ventaja. Los reguladores tienen un papel importante que desempeñar, ya que pueden proteger, promover y/o limitar la utilización de servicios financieros.

En cuanto a las transacciones directas y al desarrollo del ecosistema, los panelistas consideraron que se deben tener en cuenta dos elementos: los casos de utilización y los incentivos. Es importante que los operadores de telecomunicaciones lo tengan en cuenta, y también que los reguladores del sector financiero lo aborden en su diálogo con los reguladores de las telecomunicaciones, dado que la conectividad es fundamental para la utilización de servicios financieros.

Los panelistas también observaron que la identificación del cliente es la primera etapa para impedir el fraude (por ejemplo, la verificación biométrica es una etapa fundamental para identificar a una persona, las otras tecnologías son las de contraseña). No obstante, habrá que llegar a un compromiso entre la inversión en seguridad y la asequibilidad de esos sistemas y servicios financieros. La adopción de un planteamiento basado en el riesgo (similar al planteamiento basado en KYC) es esencial para determinar cuándo se necesita una reglamentación.

La utilización creciente de teléfonos inteligentes afectará sin duda al desarrollo del mercado, limitará la dependencia con respecto a los operadores de redes móviles, y aglutinará los productos de la integración financiera. Provocará una transformación, pero tomará tiempo. Los teléfonos inteligentes son ubicuos y, por consiguiente, su impacto será potencialmente igual de influyente. Los desarrollos basados en tecnologías IP permitirán crear aplicaciones personalizadas para determinados tipos de clientes (las aplicaciones potenciales son la agricultura, los pagos al por menor, etc.). Con los teléfonos inteligentes, los clientes podrán acceder directamente a los servicios y no dependerán completamente de los operadores de redes móviles. De este modo, los proveedores de servicios financieros digitales podrán competir en la relación calidad-precio (actualmente, cualquier competidor depende de canales USSD cuyo acceso y precio están controlados por operadores de redes móviles).

5 SESIÓN 3: PLANTEAMIENTOS COLABORATIVOS PARA PROMOVER LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES



Esta sesión fue moderada por el Dr. Dražen Lučić, Presidente del Consejo, Organismo Regulador de Industrias de Red de Croacia. Los panelistas fueron, entre otros, el Dr. Nagwa El Shenawi, Vicesecretario de Información y Apoyo a la Decisión del Ministerio de Tecnología de la Comunicación y la Información de Egipto, el Sr. Sunil Sirisena, Director General de la Comisión de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Sri Lanka, el Dr. Moekti Prasetyani Soejachmoen, Director del *Mandiri Institute*, y el Sr. Tunmbi Idowu, Jefe de *Compliance and Risk Control, Ericsson*.

La integración financiera digital se ha convertido en una piedra angular de las estrategias de integración financiera, y su éxito depende esencialmente del apoyo político de los gobiernos. Por consiguiente, también es necesaria una colaboración entre los sectores a nivel político. Es importante tener en cuenta que, esté reglamentada o no, la tecnología seguirá desarrollándose rápidamente. Estamos en un periodo de transición entre la convergencia tecnológica y convergencia de la reglamentación, pero el sector parece fragmentado y los gobiernos y reguladores tienen un papel fundamental que desempeñar.

Los panelistas señalaron que la integración financiera mejorará la integración social y ayudará a aliviar la pobreza. También puede ayudar a los consumidores a tomar decisiones. La tecnología facilita la integración financiera. La integración financiera avanza, pero todavía quedan obstáculos (por ejemplo, la comprensión y definición comunes de la terminología de la integración financiera digital, o cómo fijar objetivos para medir los avances y determinar quién está integrado financieramente).

Los panelistas repitieron que los reguladores de las telecomunicaciones/TIC y de los servicios financieros tienen sus propias reglamentaciones. Debe llegarse a un compromiso entre sus respectivos mandatos y su colaboración. Las reglamentaciones que fomentan el diálogo ayudan a las asociaciones y la innovación a prosperar. Una reglamentación excesiva no es necesariamente la mejor solución.

Los panelistas también plantearon la cuestión del número de instrumentos de pago en la economía, ya sean físicos o digitales, y su impacto en la inflación. Observaron que cada vez que se crea un monedero móvil también se genera una inflación potencial, pero se necesitan más estudios al respecto para comprender los efectos. También se reconoció que se necesitaban normas mundiales y orientaciones internacionales.

6 SESIÓN 4: EL CAMINO A SEGUIR – CLAUSURA



La sesión 4 fue moderada por el Dr. Kemal Huseinovic, Jefe del Departamento de Infraestructura, Entorno Habilitador y Ciberaplicaciones de la BDT/UIT, que insistió en que la reglamentación no basta para resolver la brecha financiera digital. Se necesita conectividad, nuevos modelos de actividad comercial, y servicios asequibles e interoperables proporcionados de manera segura y protegida. El éxito depende de la colaboración entre ambos sectores, que es vital.

Los panelistas fueron, entre otros, el Sr. Alfred Hannig, Director Ejecutivo de la *Alliance for Financial Inclusion*, el Dr. Sherif Hasham, Vicepresidente del Organismo Nacional de Reglamentación de las Telecomunicaciones de Egipto, el Sr. Sacha Polverini, Responsable de Programa de la *Bill & Melinda Gates Foundation*, y el Sr. Ayman Hussein, Subgobernador Asistente de Tecnología de la Información y Sistemas de Pago del Banco Central de Egipto.

El Dr. Hasham presentó el proyecto de Medidas orientadoras colaborativas para servicios financieros digitales integradores en nombre del Excmo. Sr. Yasser ElKady, Presidente del GSR-16, que coordinó la consulta y redactó esas medidas. En su presentación, el Sr. Hasham insistió en que esas medidas ayudarán a desarrollar un ecosistema

integrador, fomentarán la interoperabilidad, propiciarán las asociaciones público-privadas, facilitarán el acceso a infraestructuras, protegerán a los consumidores y mejorarán su experiencia, resolverán los problemas de identidad y promoverán una reglamentación colaborativa. Las medidas se adoptaron como resultado del evento, y los participantes insistieron en que esa asociación debía seguir desarrollándose para incorporar a otros socios en el GSR y otros foros.

Los participantes se congratularon de este diálogo inicial y pidieron que se organizaran otros eventos e iniciativas de este tipo, reconociendo que serán fundamentales para la futura colaboración y para obtener soluciones innovadoras a fin de que los sectores de las telecomunicaciones/TIC y de los servicios financieros puedan alcanzar el objetivo de integrar a los que no tienen banco y de añadir nuevos servicios para los que ya tienen. La *Alliance for Financial Inclusion* anunció su intención de firmar un MoU con la UIT para fomentar la colaboración entre ambas organizaciones con miras a futuros eventos e iniciativas. Los participantes también destacaron la necesidad de reconocer y sentar las bases de una nueva propuesta basada en la confianza, redes y canales fiables, transparencia y protección de los datos y de la privacidad de los usuarios.

Los panelistas observaron que todo el mundo está de acuerdo en que se necesita una colaboración, pero queda por determinar cuándo y cómo. También destacaron que deben participar más reguladores y autoridades de otros sectores. La integración financiera no se puede resolver fácilmente y deben articularse soluciones en diversas instancias y a través de diversos conductos. El diálogo es una buena base para la futura colaboración.

Los panelistas también comentaron que se pueden aprovechar sinergias entre bancos y proveedores de servicios financieros digitales (que no son bancos) para no limitar los servicios ofrecidos a los pagos de persona a persona (p2p).

Los panelistas reconocieron que se necesitaba un entorno normativo propicio para que las soluciones innovadoras y las soluciones integradoras beneficien a los pobres, y repitieron que la colaboración a nivel normativo entre los sectores es fundamental. Un planteamiento normativo colaborativo también garantizará la igualdad de trato para todos. También mejorará la cadena de valor a fin de garantizar asociaciones público-privadas efectivas a través de un diálogo armonioso entre empresas de

telecomunicaciones, bancos, reguladores y el sector privado. Debemos poner los clientes en el centro, declararon los panelistas. La interoperabilidad también es esencial para el éxito de los servicios financieros digitales.

El acceso a la infraestructura de las TIC es una condición *sine qua non* para que las personas excluidas de los servicios financieros puedan beneficiarse de servicios financieros digitales. Otra prioridad es comprender las necesidades de los consumidores para mejorar su experiencia. También se señaló que era necesario mejorar la utilización de análisis de datos y macrodatos y colaborar efectivamente con organismos de normalización mundiales tales como la UIT.

El Sr. Sanou, Director de la BDT/UIT, concluyó que los debates se habían focalizado en empoderar a las personas y, concretamente, empoderar a las más vulnerables, las que quedan a la zaga. El diálogo ha dado un nuevo impulso, ya que ha reunido a reguladores de ambos sectores para iniciar un diálogo constructivo. Se examinarán más comentarios y contribuciones y el objetivo es crear esta red de colaboración para el futuro.

Anexo: 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 DMIFD 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 Estimular 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.



www.itu.int/GSR16