



Mobile Money for the Unbanked

Preguntas y Respuestas Reglamentarias sobre el programa
Dinero Móvil para Personas no Bancarizadas (MMU)
("Mobile Money for the Unbanked")

Enero de 2010

Introducción

La regulación del dinero móvil ha conllevado a algunas preguntas recurrentes entre ambos los reguladores y la industria. Para asistir en esta discusión, el Programa MMU fue diseñado como una guía que provee respuestas a algunas de las preguntas más confusas.

Hemos preparado un listado de las preguntas más típicas de parte de los reguladores financieros en la primera columna, la respuesta a la pregunta en la segunda columna y el raciocinio y antecedentes de la respuesta en la tercera columna.

Favor nótese que este es un documento en evolución y si usted tiene preguntas, respuestas o comentarios adicionales, favor contactarse con Andrew Zerzan en azerzan@gsm.org.

Esperamos que esto sirva para aclarar la regulación del dinero móvil y facilitar un mejor diálogo entre los reguladores y la industria.

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
Un regulador financiero solo regula los bancos. Debido a que el dinero móvil debe ser regulado, solo puede ser ofrecido por bancos.	<p>Un regulador financiero regula con las obligaciones de cumplimiento de una licencia de toma de depósitos</p> <p>Existen posibilidades para crear diferentes licencias para diferentes servicios financieros. Por ejemplo, los que envían dinero a menudo operan bajo licencias de pago o de remesas de dinero.</p> <p>Los operadores móviles también podrían ofrecer dinero móvil bajo una 'licencia de pagos' o una 'licencia de dinero electrónico' emitida por el regulador financiero. Esto asegura que el proveedor de dinero móvil, sin perjuicio de su negocio central (telecomunicaciones, la banca u otro) está completamente supervisado y regulado por la autoridad financiera.</p>	<p>Si un operador móvil quiere proveer cualquier tipo de servicio financiero, tal como pagos, estos servicios deberán ser regulados por el regulador financiero.</p> <p>El regulador financiero debe aumentar su otorgamiento de poder a nuevos actores por medio de extender la gama de licencias. Estas licencias traen a instituciones no financieras bajo el resguardo seguro y firme del regulador financiero si desean ofrecer cualquier forma de servicio financiero.</p> <p>Aunque GSMA apoya las sociedades entre operadores móviles y bancos, a veces pueden ser demasiado limitantes, ineficientes e impedir la innovación si es que son la única elección. No existe ningún motivo por el cual el regulador financiero no puede regular a una entidad no bancaria que desea proveer servicios financieros, siempre que se cree un esquema regulatorio para tal. Una mayor elección de proveedores, modelos de negocio y servicios de dinero móvil finalmente benefician al consumidor.</p>

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>No me queda claro como regulador financiero quién debe regular los servicios de dinero móvil, el regulador financiero o el regulador de telecomunicaciones, y cómo se debe hacer esto</p>	<p>Los operadores móviles son regulados por el regulador de telecomunicaciones para sus servicios de voz y datos. Los proveedores de servicios financieros son regulados por la autoridad de servicios financieros.</p> <p>Debido a que el dinero móvil es un servicio financiero necesita ser regulado por el regulador financiero. Los reguladores financieros deben estar facultados para regular los servicios financieros, sin perjuicio del negocio central del proveedor.</p> <p>El regulador de telecomunicaciones no está obligado a entender las regulaciones financieras y por lo tanto no se debe esperar que regule los servicios financieros. No existe ninguna necesidad de involucrar al regulador de telecomunicaciones mayormente en el proceso del diseño de la regulación financiera.</p>	<p>Los reguladores de telecomunicaciones deben tener completo conocimiento de los desarrollos del dinero móvil, para que continúen entendiendo como están evolucionado los servicios móviles y el sector móvil.</p> <p>Sin embargo en la discusión detallada regulatoria actual respecto del dinero móvil los reguladores de telecomunicaciones no agregan ningún valor debido a que no entienden los riesgos financieros, modelos de negocios y la regulación financiera.</p> <p>Por lo tanto, el involucramiento de los reguladores de telecomunicaciones en la discusión regulatoria del regulador financiero y el esquema probablemente hará que la discusión regulatoria respecto del dinero móvil sea más lenta, sin agregar mucho valor.</p>
<p>Los servicios financieros son negocio de los bancos, no de los operadores móviles. ¿Por qué debería un operador móvil ofrecer servicios financieros tales como dinero móvil?</p>	<p>Los operadores móviles proveen un rango de servicios financieros mucho más limitado de lo que los bancos están autorizados para ofrecer (es decir generalmente solo pagos, dinero electrónico) y pueden ofrecerlos con seguridad con estructuras de costo mucho menores que las de los bancos. Esto beneficia principalmente a la población no bancarizada, otorgándoles más elección de servicios a un costo costeable. Los sistemas y procesos de los bancos tienen que estar contruidos para gran valor y procesos más complejos que a menudo los hace demasiado caros para que las personas más pobres los usen.</p> <p>La entrega de servicios de dinero móvil beneficia no solo a los clientes pero también al negocio central del operador (es decir a través de retención del cliente). Los operadores pueden estar dispuestos a subsidiar las actividades que un banco puede encontrar no rentable en base individual.</p> <p>El dinero móvil es una manera de traer servicios innovadores y más baratos a los clientes, que los bancos tradicionales no han podido proveer. Esta competencia también ofrecerá un mayor incentivo para que los bancos provean servicios financieros a los no bancarizados.</p>	<p>La combinación de las fortalezas de los bancos y de los operadores móviles conlleva a innovación para beneficio de los consumidores. Esto ya se ha evidenciado en muchos países donde el dinero móvil ha sido implementado.</p> <p>La mayor competencia entre las entidades bancarias y no bancarias es buena para la innovación. También ofrece mayor elección a los consumidores y servicios más baratos.</p>

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
¿Qué ocurre si un operador móvil que provee servicios financieros se declara en bancarrota?	El dinero móvil es mantenido en una cuenta de fideicomiso en un banco autorizado. Esto significa que el operador móvil tiene cero riesgos de insolvencia. Los fondos serían devueltos a los clientes por un monto equivalente al valor que han ingresado en efectivo.	Al contrario del modelo de negocios de un banco, el modelo de negocios de un operador móvil está basado en diferentes flujos de ingresos (ARPU 'uplift', reducción de rotación de clientes ("churn")/aumento de la participación de mercado y comisiones por transacciones). Los operadores móviles no reinvierten los depósitos de clientes y por lo tanto no están expuestos a riesgo de crédito. Es por este motivo que solicitan sistemas de pago o licencia de dinero electrónico (explicado más adelante en esta tabla).
Los riesgos de lavado de dinero son mitigados en las cuentas bancarias. ¿Cómo podría un operador móvil monitorear las actividades y reportar las sospechas?	<p>Tal como es el caso con cualquier otro proveedor de servicios financieros, incluyendo bancos, proveedores de remesas, etc., los proveedores de dinero móvil pueden y efectivamente monitorean y reportan las actividades sospechosas.</p> <p>El poder computacional avanzado de los operadores móviles puede ser usado en algunos casos para más rápidamente señalar un comportamiento sospechoso y producir un informe más detallado que los tipos de proveedores más tradicionales en algunos países que confían en mecanismos de monitoreo y selección basados en papel.</p>	No hay motivo para separar a los operadores móviles de otros proveedores de servicios financieros. Si un operador móvil es regulado como una institución financiera, tienen que cumplir con las regulaciones AML/CFT. Los sistemas de monitoreo de cuenta implementados para la detección de transacciones de dinero móvil sospechosas pueden ser más avanzados que los sistemas basados en papel usados en instituciones más antiguas en países menos desarrollados.
¿Los agentes de dinero móvil estarán sin control y defraudarán a los clientes?	Los proveedores de dinero móvil, sean bancos, MNOs, proveedores de remesas etc. aplican un enfoque basado en riesgo para contratar y administrar agentes. Los agentes son cuidadosamente examinados antes de asumir su papel; por ejemplo, las licencias de negocio de los agentes son generalmente verificadas y el historial criminal es revisado. También, en muchos países, los agentes son capacitados y se prueba su cumplimiento de procedimientos de protección al cliente y otras preocupaciones regulatorias tales como AML/CFT.	Los agentes son utilizados para distribuir una variedad de servicios financieros, hasta esos que no están basados en teléfonos móviles. Los proveedores de dinero móvil de todo tipo tienen mucho interés en administrar el riesgo de reputación por medio de asegurar que los agentes no están estafando a los clientes. La confianza en el proveedor de servicios financieros es crítica para que el servicio se torne popular y rentable. Esto es cierto para el dinero móvil y para cualquier otro servicio financiero.
¿Cómo se puede proteger a un cliente si pierde su teléfono?	Por lo menos tan seguro como una tarjeta bancaria, si no más, el dinero móvil está protegido por una clave o código PIN por lo tanto el perder su teléfono no constituiría un riesgo significativo de fraude para el cliente. Típicamente, los clientes están registrados con el proveedor por lo tanto pueden acceder a su cuenta por medio de su nuevo teléfono.	Al contrario de la tarjeta bancaria cuya cinta magnética puede ser copiada, el fraude de dinero móvil requeriría ambos el robo físico del teléfono y conocimiento de la clave o PIN. Este proceso de protección de dos pasos hace que sea discutiblemente más seguro que otros servicios financieros comunes.

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>¿Qué licencias existen globalmente para instituciones financiera y no financieras, que están promoviendo el acceso a servicios financieros?</p>	<p>Actividades de alto riesgo: Licencia de toma de depósitos – un banco tradicional generalmente opera bajo una licencia de toma de depósitos. Esto le permite a un banco aceptar depósitos (ahorros) de clientes y reinvertirlos. Algunos de los intereses ganados a través de reinversión son traspasados a los clientes como intereses y el resto son ingresos para el banco. El relativamente alto riesgo de insolvencia (es decir el riesgo que el banco declare bancarrota y no pueda repagar los depósitos del cliente) de este modelo de negocios es mitigado por la fuerte carga de cumplimiento regulatorio y el costo de una licencia bancaria.</p> <p>Actividades de mediano riesgo: Licencia de dinero electrónico (o "e-money") – esta licencia le permite a una entidad que no es un banco o a un banco emitir dinero electrónico cuando se mantiene un valor equivalente flotante y depositado en una cuenta bancaria. Esta actividad de dinero electrónico es menos riesgosa que la toma de depósitos debido a que al emisor de dinero electrónico no se le permite usar el dinero para inversiones riesgosas o para proveer intereses a los clientes. Estos menores requisitos de riesgo son reflejados en las obligaciones de licencia.</p> <p>Actividades de bajo riesgo: Licencias de remesas y licencias de pago – estas licencias permiten la transferencia de dinero de persona a persona o para pagar por bienes y servicios. Similar a una licencia de dinero electrónico, el riesgo de insolvencia es aún menor debido a que el dinero de los clientes no se guarda por un largo tiempo. Las transacciones monetarias son rápidas, simples y menos riesgosas que los servicios de dinero electrónico y de toma de depósitos.</p>	<p>Los reguladores financieros están acostumbrados a lidiar con licencias bancarias. Sin embargo estas licencias y sus limitaciones para con los bancos tradicionales tienen una barrera a la innovación dentro de la industria y han estorbado la entrega de acceso a servicios financieros para muchos consumidores de menores ingresos.</p> <p>Entregar licencias a entidades no bancarias para ofrecer servicios financieros crea más competencia y por lo tanto una mayor gama de servicios a precios más baratos. Los bancos tradicionales también se benefician de un esquema regulatorio más refinado que involucra licencias y pago y licencias de dinero electrónico debido a que les abre posibilidades de licencias a ellos también. Es muy importante que las licencias varíen de acuerdo con los servicios entregados, no el tipo de proveedor. Esto permite un campo de juego nivelado para todos los participantes del mercado, sean bancos, MNO u otros.</p> <p>Esta tendencia de aumentar la competencia para obtener a los consumidores no bancarizados requiere un esquema más sofisticado y proporcional donde los diferentes servicios son regulados de manera tal que pueden prosperar y donde los riesgos que presentan son mitigados proporcional y efectivamente.</p> <p>Un esquema regulatorio refinado que regula diferentes tipos de servicios, tales como pagos, dinero electrónico y toma de depósitos, está basado en riesgo, no es discriminatorio y es beneficioso para todos los actores (bancos y no bancos) que atienden las necesidades financieras de los consumidores.</p>

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>¿Por qué debería yo como regulador financiero comenzar a regular a los operadores móviles?</p>	<p>Los operadores móviles son un motor probado y eficiente para alcanzar a los clientes no bancarizados. La regulación de los operadores móviles abre la oportunidad de mayor innovación respecto de cómo aumentar el acceso a servicios financieros.</p> <p>A medida que emergen nuevos tipos de servicios financieros, la regulación que enfoca los riesgos reales de un servicio particular es probablemente más efectiva (sin perjuicio de quién es el proveedor o la tecnología usada). La regulación que permite un enfoque basado en riesgo y tecnológicamente neutra probablemente será más efectiva en la obtención de objetivos de inclusión financiera. El enfoque necesario es 'mismo riesgo – misma regulación' para todos.</p>	<p>Las innovaciones en los mercados y la tecnología han demostrado la necesidad que muchos reguladores modifiquen su enfoque sobre la regulación para que sea proporcional y adaptativa. Los reguladores que rehúsan hacerlo enfrentan estancamiento de mercado o un régimen regulatorio inadecuado que no cubre todos los servicios y los actores en el mercado.</p>
<p>El dinero es el negocio de los bancos. ¿Cómo es el dinero electrónico diferente?</p>	<p>El dinero electrónico es valor monetario almacenado en un artefacto electrónico. Tiene una relación de 1:1 con el efectivo. Esto significa que el valor electrónico es reflejado por medio de efectivo en un flotante (cuenta bancaria). Este efectivo tiene que ser invertido en fondos altamente líquidos de bajo riesgo por el emisor del dinero electrónico. Eso significa que todo el efectivo está disponible si todos los consumidores rescatan el dinero al mismo tiempo.</p> <p>Central a la definición de dinero electrónico es que el proveedor tenga cero riesgo de insolvencia.</p>	<p>La respuesta describe la esencia del dinero electrónico. Es clave destacar que los riesgos son mucho menores que los de toma de depósito. Un banco usa los fondos de los clientes de manera muy diferente de lo que lo haría un emisor de dinero electrónico. Al contrario de un banco, el emisor de dinero electrónico no puede invertir el flotante en inversiones riesgosas de alto rendimiento. Esto crea menores riesgos para los consumidores, lo que es entonces reflejado en diferentes requisitos de cumplimiento regulatorio para los emisores de dinero electrónico (menor carga regulatoria) e instituciones de toma de depósitos (mayor carga regulatoria).</p> <p>Sin embargo, ambos tipos de instituciones son reguladas bajo el regulador financiero para mitigar los riesgos respectivos de estas actividades.</p>

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>Los flujos de pago no pueden salir del sistema bancario por lo tanto no pueden ser administrados por un operador móvil.</p>	<p>En casos donde una institución no bancaria provee servicios de dinero móvil, el proveedor guarda dinero en una cuenta que es agrupada en una cuenta bancaria de un banco licenciado. Esto significa que el dinero aún está dentro del sistema bancario.</p>	<p>Debido a que los proveedores móviles no buscan ganar dinero por el hecho de guardar dinero en sí (es decir técnicamente no están tomando depósitos) no reinvierten el dinero en otra parte. Los fondos mantenidos son colocados en una cuenta de fideicomiso mantenida en un banco. Esto mantiene el flujo de dinero conectado con el sistema bancario aún cuando las cuentas de cliente individual pueden ser administradas por el proveedor móvil.</p>
<p>¿Qué constituye un “buen esquema regulatorio de dinero móvil”?</p>	<p>Un buen esquema regulatorio de dinero móvil mira los diferentes riesgos del servicio de dinero móvil (los riesgos para el sistema financiero, los proveedores de servicio y el consumidor) y los mitiga de manera proporcional.</p> <p>Como ejemplo, en un buen esquema regulatorio de dinero móvil, existen diferentes clases de licencias que mitigan los diferentes niveles de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia de pagos (riesgo prudencial bajo) - Licencia de dinero electrónico (riesgo prudencial medio) - Licencias bancarias (riesgo prudencial alto) <p>Cualquier persona que provee estos servicios es regulada más precisamente de acuerdo a los riesgos que presentan estos servicios.</p>	<p>Un buen esquema de regulación de dinero móvil se adhiere a los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los consumidores tienen que ser protegidos y al mismo tiempo pueden beneficiarse de la competencia que conlleva a mayor elección de servicios de dinero móvil y precios más baratos - El esquema regulatorio es tecnológicamente neutro; le permite a la tecnología evolucionar siempre y cuando los riesgos sean mitigados - El esquema regula al ‘servicio’ y no al ‘proveedor del servicio’. Las reglas que aseguran que los riesgos dados son mitigados son válidas para todos los que están ofreciendo el servicio. Existe un campo de juego nivelado entre las entidades bancarias y no bancarias con respecto de reglas de cumplimiento. - Las reglas son proporcionales a los riesgos involucrados. El esquema regula el riesgo de servicio. Esto permite la identificación de diferentes niveles de riesgo para diferentes categorías de servicio. - El esquema considera las características de los servicios móviles y las necesidades de los clientes de servicios móviles y les permite una ‘experiencia móvil’ - Aún cuando las reglas están principalmente enfocadas a asegurar que los riesgos son mitigados, también deben asegurar la competencia. La competencia promueve la innovación y las inversiones, que resultan en mejores elecciones de servicio a menores precios para los consumidores.

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>¿El emisor de dinero electrónico aumenta el abastecimiento de dinero?</p>	<p>Los operadores móviles que ofrecen dinero electrónico no crean dinero debido a que no usan los fondos para otorgar préstamos. El dinero de los clientes es mantenido seguro en una cuenta de fideicomiso en un banco licenciado.</p> <p>Sin embargo, el banco que mantiene el flotante del operador de dinero móvil (o de cualquier otra persona que deposita dinero en una cuenta bancaria) sí crea dinero a través de los préstamos que realiza con los depósitos que no necesitan ser mantenidos en reserva. Esto tiene el efecto de aumentar el abastecimiento de dinero. Es positivo si el dinero electrónico estimula la producción de bienes y servicios que de otra manera no ocurrirían – debido a que los medios de pago existentes son demasiado inconvenientes, inseguros o costosos para hacer que la producción valga la pena².</p>	<p>Los siguientes criterios aseguran que el proveedor de servicio de dinero móvil no crea dinero, y al mismo tiempo también protegen al cliente individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiene que haber un índice de 1:1 entre el dinero electrónico en circulación y los fondos equivalentes (flotante) en la cuenta bancaria - El dinero de los clientes es rescatable a demanda, aún cuando todos los clientes retiran su dinero al mismo tiempo - Cualquier débito en el valor electrónico en circulación dentro del sistema tiene que ser calzado por un correspondiente debito (de fondos reales) en la cuenta en un banco regulado. <p>El proveedor de servicio de dinero móvil solo puede retirar los fondos cuando sean calzados con una destrucción de valor electrónico en circulación dentro del sistema.</p>
<p>¿Cuál es la diferencia entre un modelo 'liderado por bancos' y un modelo 'liderado por móviles'?</p>	<p>Aunque este método binario es demasiado simplista, tratamos aquí de definirlos:</p> <p>Un modelo liderado por bancos generalmente describe un modelo donde el banco ofrece servicios tradicionales y el canal móvil es usado para entregar estos servicios.</p> <p>El modelo liderado por móviles generalmente describe un modelo donde el mismo operador móvil se ha convertido en un proveedor de servicios financieros regulado, es decir, por medio de una licencia de dinero electrónico del regulador financiero.</p>	<p>Los términos 'liderado por móviles' y 'liderado por bancos' crean antagonismos innecesarios, lo que es demasiado simplista y no útil.</p> <p>En realidad, existe un sin número de modelos donde los bancos y los operadores móviles operan dentro de una sociedad</p> <p>Los reguladores financieros no deben enfocar un solo modelo específico; los consumidores se beneficiarán de una amplia gama de elección de servicios.</p>
<p>Debido a que las transacciones móviles solo se realizan por teléfono, ¿Cómo se mantienen registros y cómo puede un cliente verificar o impugnar la transacción?</p>	<p>Tal como es el caso con la mayoría de los servicios financieros en países desarrollados, los registros son mantenidos electrónicamente. Esto ofrece una gran mejora en algunos países en desarrollo donde los registros financieros son mantenidos parcialmente en un sistema que se basa en papeles.</p>	<p>Los sistemas que se basan en papel son lentos y a menudo los registros no son fácilmente accesibles. Los clientes tendrían que viajar a su particular sucursal bancaria para acceder a los registros. El teléfono móvil les permite revisar sus registros instantáneamente a su propia discreción.</p>

²Para respuestas respecto de la creación de dinero electrónico, integridad de transacción, ver Neil McEvoy, Consulte Hyperion: Capacidades de los operadores móviles desde la perspectiva de un regulador financiero. Publicado en el Informe Anual 2009 Dinero Móvil para los No Bancarizados

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
<p>¿Cómo se protegen los clientes contra hacking y transacciones no autorizadas en sus cuentas?</p>	<p>Los clientes son protegidos con la funcionalidad del artefacto móvil y la red móvil.</p> <p>Artefacto móvil: El teléfono móvil puede una ventaja de seguridad significativa al cliente, en comparación con los sistemas de pago tradicionales tales como los que se basan en tarjetas de pago. Esto es debido a que el cliente tiene control sobre el ingreso de particulares de la transacción e información secreta tal como un PIN, en un artefacto que es difícil de subvertir.</p> <p>Red móvil: El operador móvil tiene control sobre la tarjeta SIM, que tiene todos los atributos de una tarjeta inteligente emitida por un banco (fuertes controles físicos para proteger datos sensibles, controles de acceso local y software criptográfico). Sin embargo, un operador móvil probablemente tendrá necesidad de mejorar la seguridad física de sus datos, es decir, mejorar la seguridad en los edificios donde se almacenan los datos.</p>	
<p>¿Cómo se informa a los clientes de las comisiones y otros términos y condiciones de sus cuentas?</p>	<p>Debido a la simplicidad de los servicios ofrecidos, las comisiones y términos de uso son fácilmente publicados en las ubicaciones de los agentes. Investigación en Kenia demuestra que la mayoría de los usuarios entienden la estructura de comisiones.</p>	<p>Uno de los principales puntos del dinero móvil es la estructura de comisiones simple y baja. Los proveedores de dinero móvil pretenden capitalizar su amplio alcance para vender servicios de dinero móvil de bajo costo. Una clara estructura de comisiones es crítica al éxito en esto como también a la protección de la confianza de los clientes existentes y prospectivos.</p>
<p>¿Sin registros de papel, como están protegidos los clientes si el sistema del operador falla o pierde datos?</p>	<p>Los sistemas computacionales en el sistema de dinero móvil son centrales al proveedor tanto como lo son a los bancos en los países desarrollados. Los registros son respaldados y resguardados. El hecho que los registros pueden ser respaldados en múltiples computadores en múltiples ubicaciones hace que los registros electrónicos sean más seguros que los registros en papel que serían muy costosos de copiar y almacenar en múltiples ubicaciones. Además, los registros electrónicos pueden almacenar más información, son más fácilmente recuperables que los registros en papel y es menos probable que tengan errores que pueden ser causados por la letra o fotocopias no claras.</p>	<p>No existe una base para creer que las copias en papel son más valiosas que las copias en formato electrónico. Las copias en papel se desintegran con el tiempo y es mucho más caro mantenerlas. Además, las copias en papel tienen más probabilidad de ser mal leídas o incorrectas. Es por este motivo que muchos países ya han legalmente reconocido los registros electrónicos como iguales a los registros en papel.</p>

Preocupación/Pregunta de los Reguladores Financieros	Respuesta	Raciocinio/ Antecedentes
Cobertura celular dispareja, ¿Cómo se protege a los clientes de transacciones no realizadas o duplicadas?	Los sistemas de dinero móvil están diseñados de manera que aseguran que la confirmación es enviada ambos al cliente y al sistema central del proveedor para que la duplicación de transacción sea imposible.	Los clientes reciben un recibo electrónico inmediato por cualquier transacción realizada. Las transacciones duplicadas solo serían realizadas si el cliente ignora ese recibo. Esto es igual que con cualquier servicio financiero.
¿La velocidad de las transacciones móviles las hace demasiado atractivas para los criminales y fraudulentos que desean explotar a los clientes?	A la fecha no existe ninguna evidencia que los criminales prefieran este sistema sobre cualquier otro. En muchas instancias parecería demasiado engorroso abusar el sistema por sobre otros medios tales como el efectivo. Los proveedores de dinero móvil tienen un fuerte interés de reputación en proteger a los clientes del abuso tal como fraude por lo tanto los actores claves en el sistema, como agentes, reciben mayores revisiones de debida diligencia. Segundo, la velocidad de la transacción es similar a la velocidad de los sistemas de monitoreo los que pueden advertir y suspender transacciones de naturaleza sospechosa o ilícita. La velocidad de las transacciones debe ser vista como una fortaleza y no una amenaza.	La naturaleza electrónica de las transacciones de dinero móvil significa que son realizadas en tiempo real. El hecho que son electrónicas es muy útil para proteger al sistema y a los clientes contra el abuso criminal. Todos los registros son escaneados por el sistema a medida que procesa una transacción, por lo tanto los patrones sospechosos serían advertidos, posiblemente más a menudo que en sistemas más antiguos.
La alfabetización a menudo es baja entre los muy pobres. ¿Cómo abordan este tema los proveedores?	Los proveedores de dinero móvil tienen un fuerte interés en educar a sus clientes y clientes prospectivos respecto del uso de sus servicios. A menudo se hace publicidad usando fotos y letreros para que los clientes con baja alfabetización puedan fácilmente entender y usar el servicio.	Este tema requiere más investigación.
¿Cuál es la manera eficiente de aumentar la inclusión financiera?	Existen países donde la penetración de los teléfonos móviles es mucho mayor que la disponibilidad de cuentas bancarias. El apalancamiento de la habilidad del operador móvil de alcanzar a los clientes es una de las maneras de aumentar la inclusión financiera más allá del presente alcance de las sucursales bancarias. También el alcance extendido de la cadena de distribución de los operadores provee una oportunidad para ofrecer puntos cercanos de ingreso/retiro de efectivo para los clientes.	Los teléfonos móviles ya han alcanzado más de 4 mil millones de personas en menos de una década. El apalancamiento de este éxito para la inclusión financiera es una de las maneras prometedoras de alcanzar a los pobres.



Para mayor información por favor contactar

mmu@gsm.org

GSMA London Office

T +44 (0) 20 7356 0600