GSMA
MOBILE MONEY
CERTIFICATION

GSMA Mobile Money Certification

Definición y promoción de excelencia en la prestación de servicios de dinero móvil

COPYRIGHT © 2018 GSMA

GSMA Mobile Money Certification es una iniciativa global cuyo objetivo es ofrecer servicios financieros seguros, transparentes y resilientes a millones de usuarios de dinero móvil en todo el mundo.

La certificación define y promueve la excelencia en la prestación de servicios de dinero móvil. Se basa en evaluaciones independientes de la capacidad de un proveedor para prestar servicios seguros y confiables, proteger los derechos de los consumidores y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Estos esfuerzos se comparan con las mejores prácticas de la industria global. La certificación mejora la confianza del consumidor, acelera las alianzas comerciales y establece una referencia pública a la que todos los proveedores pueden aspirar.

Cualquier proveedor de servicios de dinero móvil puede solicitar esta certificación, sea él un operador móvil, un banco u otro tipo de proveedor de servicios de pago que cumpla con los criterios de elegibilidad. Los criterios de certificación fueron estrictamente revisados para garantizar su aplicabilidad a servicios gestionados por entidades distintas a los operadores móviles y son relevantes para diversas geografías y entornos de negocios.

Los beneficios de la certificación

Básicamente, el objetivo de la certificación es aumentar la confianza. Las organizaciones certificadas están a la vanguardia de la industria del dinero móvil. Han demostrado seriedad para proteger los derechos de los consumidores, ofreciendo servicios confiables y seguros y combatiendo el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Sus prácticas comerciales se ubican entre las mejores de la industria.

La certificación brinda herramientas a los consumidores para que tomen decisiones más informadas sobre sus servicios financieros. El sello de la certificación es un indicador de que el proveedor tomó medidas para garantizar que los fondos de los clientes se encuentren en buenas manos, que sus derechos estén protegidos y que pueden esperar un alto nivel en la atención al cliente. La certificación ofrece garantías a los potenciales socios financieros de que existen controles robustos, los cuales facilitan la interoperabilidad y promueven la integración al ecosistema financiero. Asimismo, aumenta el potencial de colaborar, innovar e integrarse con socios comerciales.

¿Existen diferentes niveles de certificación?

La referencia para alcanzar la certificación fue establecida con base en estudios globales sobre prácticas de mercado realizados por la GSMA. La evaluación de los proveedores se basa en 300 criterios abarcadores y, para aprobarla, se requiere una calificación del 100 por ciento. Solo los proveedores que cumplen con todos los criterios pueden llevar la marca de certificación. Este único nivel es consistente con el objetivo de establecer una ambiciosa referencia a la cual todos los proveedores pueden aspirar, pero solo los mejores pueden alcanzar. De cara al futuro, los requerimientos para obtener la certificación seguirán evolucionando, como es lógico en un sector que avanza tan rápidamente.

¿La certificación debería ser obligatoria para todos los proveedores?

No. Los criterios de certificación no se deben confundir con las regulaciones: mientras que las regulaciones marcan el rumbo en sentido amplio, la certificación define en detalle y promueve las mejores prácticas de la industria. Los criterios de certificación no deberían ser adoptados por los reguladores ni incluidos en las regulaciones dado que la referencia para la certificación es alta y no todos los proveedores pueden o deben alcanzar este nivel de excelencia. Que una organización no cuente con la certificación no significa que preste un servicio poco confiable: el objetivo es mantener la referencia lo suficientemente alta como para que plantee un desafío y que todos los proveedores aspiren a ella.

¿La GSMA decide qué proveedores obtienen la certificación?

La GSMA no tiene participación alguna en el proceso de certificación. Para la gestión operativa del esquema, se contrató a un operador de esquemas de certificación independiente. Alliances Management, un operador de esquemas de certificación independiente y profesional, fue designado para realizar la capacitación, acreditación y supervisión de los asesores para garantizar la consistencia y objetividad de las evaluaciones. MFR, una compañía de evaluación global muy respetada, es la entidad que contrata a los asesores de la certificación. Los criterios de certificación y las pruebas requeridas fueron diseñados de forma tal de minimizar la subjetividad en el proceso de evaluación.

Los Principios de la certificación

La certificación consta de ocho principios:

1.	**Salvaguarda de Fondos:**	Protección de los fondos de los clientes contra el riesgo de pérdida
2.	**Prevención de Fraude/AML/CFT:**	Combatir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y el fraude
3.	**Gestión de Personal:**	Gestionar adecuadamente el personal, agentes y terceros
4.	**Calidad de Operaciones:**	Operar el servicio de manera correcta y confiable
5.	**Seguridad:**	Proteger la seguridad de los sistemas que soportan el servicio
6.	**Transparencia:**	Comunicar las tarifas, los términos y condiciones y toda la información relevante de manera transparente a los clientes
7.	**Servicio al Cliente:**	Atender de manera efectiva las solicitudes y reclamos del servicio al cliente
8.	**Privacidad de Datos:**	Proteger los datos personales de los clientes

Proveedores certficados

Ya existen **11 proveedores** de dinero móvil certificados que, en conjunto, administran más de **148 millones** de cuentas del dinero móvil registradas.*

- Dialog Axiata eZ Cash, Sri Lanka
- MTN MFS Côte d'Ivoire
- MTN Uganda
- Orange Money Côte d'Ivoire
- Orange Money RDC
- Orange Finances Mobiles Guinée
- Safaricom mPesa, Kenya
- Telenor Microfinance Bank, Easypaisa, Pakistan
- Tigo Money, Paraguay
- Tigo Pesa, Tanzania
- Vodacom mPesa, Tanzania

*Hasta julio de 2019

Para más información sobre GSMA Mobile Money Certification, incluyendo los detalles del proceso de certificación, visitar **gsmamobilemoneycertification.com**

GSMA
MOBILE MONEY
CERTIFICATION

