



## Mobile Financial Services Working Group (MFSWG)

# Servicios financieros móviles

## Supervisión y vigilancia de los servicios financieros móviles

La presente guía fue desarrollada por el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG) de AFI con finalidad de abordar respuestas adecuadas en materia de supervisión ante la evolución de los servicios financieros móviles.

## Contenido

Contexto	1
Supervisión y vigilancia de los SFM	1
Orientación con un marco regulatorio basado en riesgos	2
Consideraciones clave para la supervisión de los SFM	3
Incluir los SFM dentro de un marco de monitoreo previamente concentrado en reglas prudenciales y manejo del negocio institucional	3
Integrar la supervisión y vigilancia de los SFM en sistemas existentes de TIC y procesos administrativos	4
Recolectar y analizar de datos de SFM para medir los avances en el logro de las metas de inclusión financiera	4

Reconociendo el potencial de los servicios financieros móviles (SFM), se creó el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles (MFSWG) con la finalidad de brindar una plataforma dentro de la red de AFI para fomentar el debate de los formuladores de políticas públicas sobre los aspectos regulatorios relacionados a los SFM. El grupo de trabajo promueve el amplio uso de los SFM como solución clave para una mayor inclusión financiera en países emergentes y en desarrollo. El objetivo del grupo es estimular el debate y el aprendizaje entre los formuladores de políticas públicas y promover una mayor coordinación entre los diversos actores de los SFM, tales como los entes reguladores financieros y de telecomunicaciones, así como proveedores bancarios y no bancarios.

## Contexto

Un marco normativo eficaz y coherente debe ser la base para la supervisión y vigilancia de los servicios financieros móviles (SFM). La adopción de procedimientos eficaces de supervisión y vigilancia ayuda a mitigar y reducir el impacto y la probabilidad de riesgos relacionados con el ofrecimiento de SFM. Las herramientas de supervisión en la entidad in situ (*on-site*) y remota (*off-site*), tales como la recolección de datos y la creación de procesos eficientes, mejoran estos procedimientos. Esta guía analiza las consideraciones que pueden favorecer una solución normativa adecuada para los modelos de entrega de SFM en evolución, y permite a los entes reguladores aprovechar el monitoreo eficaz del mercado y adaptar los requisitos en base a la evidencia.

La supervisión tradicional de las instituciones financieras incluye la evaluación y ejecución del cumplimiento con las leyes, reglamentos y otras reglas, cuya intención es proteger el dinero del público y garantizar la estabilidad del sistema financiero. En muchos casos, lo anterior requiere contar con ciertos mecanismos, tales como suficientes reservas de capital, con el fin de garantizar la seguridad y solvencia de los proveedores, incluyendo, cuando así la normativa del país los permita, a los emisores de dinero electrónico no bancarios.

De manera similar, la supervisión y vigilancia de los SFM incluyen actividades particulares que llevan a cabo las autoridades competentes, para garantizar que los proveedores de SFM funcionen de manera fluida, segura y eficiente. A menudo esto se logra al verificar que el proveedor se encuentre en cumplimiento con los requisitos normativos. Por lo tanto, un marco normativo integral es la piedra angular de los procedimientos de supervisión eficaces.

Con el fin de establecer un claro entendimiento de los términos, la presente nota de orientación utiliza las siguientes definiciones, que han sido aprobadas en el sector de los servicios financieros móviles:<sup>1</sup>

**Supervisión:** La suma total de las actividades realizadas por autoridades competentes para garantizar que los proveedores de servicios financieros móviles cumplan con los requisitos normativos aplicables.

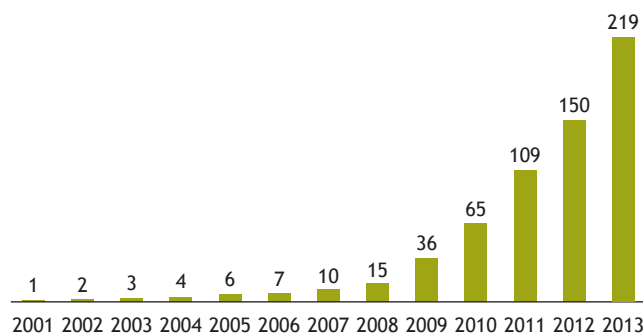
**Vigilancia:** La suma total de las actividades realizadas por las autoridades competentes para monitorear y analizar los indicadores clave de SFM, como parte del sistema nacional de pagos, con el fin de evaluar de manera objetiva los requisitos normativos actuales y proponer ajustes.

El propósito de la presente guía es describir la forma en que los SFM pueden afectar la supervisión y vigilancia del sector de los servicios financieros, tomando en cuenta la naturaleza única de los SFM y la manera en que éstos se han integrado a los procesos normativos existentes. Esta información puede ser de utilidad para los formuladores de políticas públicas y entes reguladores al momento de desarrollar procedimientos de supervisión y vigilancia de SFM o de evaluar la eficacia de los procedimientos existentes.

## Supervisión y vigilancia de los SFM

Los avances de la tecnología y las telecomunicaciones han tenido un impacto importante en la evolución de los servicios financieros y las formas en que éstos se proveen a los usuarios. Un incremento sustancial en la penetración de los servicios de telecomunicaciones, en especial el uso generalizado de los teléfonos celulares, ha sido clave para la promoción de la inclusión financiera. El constante uso de las comunicaciones móviles se ve impulsado por una demanda de producto con características tales como simplicidad, conveniencia, confiabilidad y costos de servicio relativamente bajos. Por su parte, estas características han promovido la popularidad de los servicios financieros móviles entre los posibles consumidores de servicios financieros.<sup>2</sup>

Figura 1: Número de implementaciones directas de SFM 2001-2013 (Fuente: GSMA MMU, 2013)



La supervisión y vigilancia de los servicios financieros móviles, en especial de los proveedores de SFM, surge como un área de consulta distinta entre una comunidad mundial de formuladores de políticas públicas y entes reguladores que han tomado medidas audaces para permitir el acceso y uso de los SFM en sus respectivos mercados. Los procesos tradicionales de supervisión y vigilancia se están poniendo a prueba al introducir nuevos productos de SFM, canales de distribución, instituciones y alianzas corporativas. Las diversas responsabilidades de los supervisores bancarios, de los sistemas de pagos y de las telecomunicaciones presentan retos para el desarrollo de procedimientos de supervisión y vigilancia para los SFM y garantizar implementaciones exitosas.

<sup>1</sup> Referencia: Comité de Sistemas de Pago y Liquidación (CPSS, por sus siglas en inglés) y Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (CSBB).

<sup>2</sup> Al mes de junio de 2013, había 60 millones de usuarios activos de SFM y 203 millones de usuarios registrados “Estado de la Industria 2013 – Servicios financieros móviles para la población no bancarizada”, GSMA Dinero Móvil para la Población No Bancarizada, <http://www.gsma.com/mmu>

Esta guía presenta una serie de principios y acciones que deben considerarse al momento de vigilar y supervisar los modelos de SFM. Una de las principales responsabilidades de los supervisores y entes reguladores es garantizar que los nuevos productos de SFM cumplan con el marco normativo correspondiente. El desarrollo y mejora de los enfoques normativos para los SFM serán una prioridad, debido al rápido avance y al despliegue más amplio de modelos de SFM, tanto bancarios como no bancarios.<sup>3</sup>

Las políticas y la regulación deberían diseñarse no solamente para garantizar la provisión segura de SFM, sino también para mitigar los riesgos, cuando sea posible. El tipo de modelo implementado en cierto país dictaminará el tipo de vigilancia y supervisión que se llevará a cabo. Los modelos basados en la banca se regularán de manera natural dentro del contexto de las reglas y reglamentos prudenciales existentes, mientras que, es probable que los modelos basados en entidades no bancarias requieran coordinación adicional entre las autoridades de telecomunicaciones y del sistema de pagos. Por ejemplo, la supervisión y vigilancia de los modelos de SFM en Kenia, Tanzania y Bangladesh han requerido una estrecha consulta con los entes reguladores en materia de telecomunicaciones, con el fin de garantizar que la relación de supervisión con los proveedores se someta a la competencia adecuada.

En la mayoría de los casos, los productos de SFM involucran a los bancos y a otras instituciones no bancarias en distintos grados, lo que requiere la coordinación entre las diversas autoridades responsables de la vigilancia y supervisión. Esta coordinación puede basarse en un resultado final común deseado del mercado (por ejemplo, una mayor inclusión financiera); asimismo, puede obtenerse evidencia a través de los informes regulares, que permitan que los entes reguladores promuevan la innovación sin someter a los clientes o a la estabilidad del mercado a riesgos innecesarios.

## Orientación con un marco normativo basado en los riesgos

Debido a la naturaleza dinámica de las tecnologías, participantes, ecosistemas y riesgos de los SFM, los entes reguladores deben desarrollar enfoques normativos oportunos para apoyar sus marcos de supervisión. Dichos enfoques deben incluir un sistema

de monitoreo eficaz, basado en un claro entendimiento de lo que abarcan los servicios financieros móviles, así como la identificación de criterios específicos de la provisión de servicios por parte de diversas instituciones, incluyendo bancos y entidades no bancarias. Es importante tener presente que los requisitos normativos, tanto en los modelos de SFM liderados por los bancos y por las entidades no bancarias deben equilibrar los objetivos de inclusión financiera, supervisión prudencial y protección al consumidor. Los entes reguladores también deben evitar costos de cumplimiento excesivos e innecesarios, que podrían imponer limitaciones indebidas a la viabilidad de los modelos de SFM. Perú presenta un buen ejemplo: la regulación de dinero electrónico recientemente aprobada: permite la coexistencia de los modelos liderados por los bancos, así como de los modelos liderados por entidades no bancarias; y, reconoce la necesidad de la existencia de alianzas innovadoras entre los diversos participantes del mercado.<sup>4</sup>

La forma más práctica de lograr un entendimiento común de los resultados deseados del mercado (tales como, la cooperación del sector privado para introducir nuevos productos y servicios) es desarrollar una definición de SFM aceptada a nivel nacional, que incluya la manera en que se relaciona con una visión más amplia del aumento de la inclusión financiera. Contar con una clara definición de SFM y con la capacidad de identificar un SFM resulta fundamental para desarrollar la normatividad adecuada.<sup>5</sup> Por lo tanto, el marco normativo para los SFM debe incluir una definición explícita y fácilmente entendible.

### Vincular los SFM con la inclusión financiera

El Banco Central de Nigeria (BCN) y el Banco de Tanzania (BDT) han adoptado definiciones de inclusión financiera que basan en sus iniciativas para promover los SFM. El BCN desarrolló una estrategia nacional en 2012<sup>6</sup> que indicaba que los SFM deberían ser un componente clave de sus iniciativas de inclusión financiera. En forma similar, el BDT ha intentado aprovechar la actividad de los SFM existentes en el mercado para crear una definición que especifique un rango de servicios adecuados accesibles para los clientes. Al permitir que los SFM formen parte de sus definiciones de inclusión financiera, ambos bancos centrales pueden desarrollar procedimientos de supervisión y vigilancia que ayudarán a lograr sus objetivos de inclusión financiera.

<sup>3</sup> La Nota de Orientación de MFSWG de AFI, “Servicios financieros móviles: Terminología básica” define un modelo de negocio de SFM basado en la banca como un modelo de negocio de SFM (liderado por bancos o por entidades no bancarias) en el cual (i) el cliente tiene una relación contractual con el banco y (ii) el banco cuenta con licencia o está autorizado de otra manera por el ente regulador para proveer el servicio o los servicios financieros. La definición de modelos de SFM basados en entidades no bancarias es similar a la de los proveedores de servicios financieros no bancarios.  
<http://www.afi-global.org/library/publications/mobile-financial-services-basic-terminology-2013>

<sup>4</sup> <http://www.afi-global.org/news/2013/1/15/sbs-achieves-key-maya-declaration-commitment-approval-new-e-money-regulation-peru>

<sup>5</sup> La Nota de Orientación de MFSWG de AFI, “Servicios financieros móviles: Terminología básica” define los servicios financieros móviles como el uso de un teléfono celular para tener acceso a servicios financieros y llevar a cabo operaciones financieras. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, tales como visualizar la información financiera en el teléfono celular de un usuario.  
<http://www.afi-global.org/library/publications/mobile-financial-services-basic-terminology-2013>

<sup>6</sup> [http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.60413/Central%20Bank%20of%20Nigeria\\_NationalFIstrategy\\_Final.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.60413/Central%20Bank%20of%20Nigeria_NationalFIstrategy_Final.pdf)

El ente regulador debe partir de la premisa de que los beneficios de brindar SFM pueden justificar los riesgos que implican dichos servicios. A menudo, un entorno favorable para las políticas públicas es proporcional al riesgo que suponen sus respectivos modelos y operaciones. Por ejemplo, mientras menor sea el valor de una sola transacción, menores requisitos deberán imponer los entes reguladores. En contraste, las transferencias de alto monto merecen requisitos de cumplimiento más estrictos.<sup>7</sup> Un marco de supervisión y vigilancia ayuda a gestionar los puntos en conflicto entre los riesgos de garantizar la proporcionalidad y evitar impactar negativamente el mercado. La naturaleza del entorno favorecedor y las respectivas consideraciones de los riesgos variarán entre mercados, de manera que, los procesos de supervisión y vigilancia también pueden variar.

Las actividades permitidas de SFM también variarán por mercado y por tipo de institución o alianza (por ejemplo, un ORM asociado con un banco). No obstante, existe un precedente mundial de que las actividades probablemente estén comprendidas en el marco normativo y sujetas a supervisión y vigilancia. A menudo, dichas actividades se relacionan con las siguientes áreas: apertura remota de cuentas por parte de los agentes para efectos de PLA/CFT; monitoreo, notificación y confirmación de operaciones en tiempo real; uso y emisión de instrumentos de pago; interoperabilidad e interconexión de proveedores de servicios; salvaguarda y separación de fondos de los clientes; y obtención de reparaciones y difusión de información para los clientes. Estos ejemplos requieren una combinación de supervisión y vigilancia prudencial y del manejo del negocio, que varía dependiendo del tipo de institución y sus respectivas actividades.<sup>8</sup> Por lo tanto, resulta difícil proporcionar una receta de la forma en que deben supervisarse los SFM en cada una de estas áreas, en especial debido a la etapa de desarrollo emergente de los SFM y la falta de mejores prácticas mundiales.

No obstante la naturaleza única de los mercados que ofrecen SFM, es probable que un marco de supervisión y vigilancia deba equilibrar la promoción de innovaciones del mercado con la necesidad de proteger a los clientes y promover la estabilidad del sistema financiero. Este dilema también debe manejarse con los recursos ofrecidos por el contexto regulatorio, los cuales incluyen la capacidad humana, así como la capacidad del sistema. La siguiente sección proporciona algunas aportaciones en cuanto a la forma en que esto puede manejarse.

## Consideraciones clave para la supervisión y vigilancia de los SFM

La supervisión y vigilancia de los servicios financieros móviles varía de un mercado a otro, debido a que la industria todavía no se ha unificado en torno a las mejores prácticas internacionalmente aceptadas. Sin embargo, algunas conclusiones pueden extraerse de las prácticas emergentes de los entes reguladores que han sido proactivos en el monitoreo del desarrollo de los SFM. Los siguientes tres temas globales brindan un poco de claridad sobre cómo puede ajustarse la supervisión y vigilancia al surgimiento de SFM en todo el mundo.

### *Agregar los SFM a un marco de monitoreo previamente basado en reglas prudenciales y manejo del negocio institucional*

Con respecto a los SFM, los entes reguladores han adoptado un enfoque más previsor acerca del desarrollo del mercado, y han trabajado arduamente para alentar la existencia de un mercado que ofrezca servicios y canales adicionales a aquellas tradicionales provistos. Los entes reguladores habitualmente se han enfocado en preservar la estabilidad del mercado mediante reglas y directrices claras de la manera en que las instituciones financieras pueden actuar como intermediarias de fondos y gestionar los riesgos de inversión relacionados.<sup>9</sup> Además de la regulación prudencial, los entes reguladores también toman en cuenta reglas sobre el manejo del negocio, con el fin de garantizar que las instituciones reguladas cuenten con la capacidad y sistemas administrativos para apoyar las actividades reguladas en forma prudencial. Dichas reglas se enfocan en garantizar que las instituciones no se arriesguen en exceso, no solamente al tomar riesgos innecesarios, sino también al gestionar los riesgos de manera inadecuada.

Adoptar esta perspectiva coloca al supervisor o inspector en la posición singular de garantizar que el mercado no se arriesgue en exceso de cierta manera, mientras que por otro lado lo alienta a arriesgarse en otra dirección. Para hacerle frente a lo anterior, los marcos de supervisión y vigilancia deben considerar la forma en que la información recopilada mediante inspecciones y la recolección de datos de cumplimiento revelan el grado en que los SFM se proveen de manera segura y eficaz. Aunque se complementan, este proceso es adicional a los marcos existentes prudenciales y de manejo del negocio.

La perspectiva de inclusión financiera de los SFM requiere que los entes reguladores tomen en cuenta no solamente si los SFM pueden funcionar o no de manera segura en el mercado, sino también si estos pueden o no aprovechar eficazmente la infraestructura móvil para extender la provisión de los servicios financieros

<sup>7</sup> Varios países han adoptado enfoques flexibles basados en los riesgos para permitir los SFM. Las reglamentaciones en Rusia, Colombia, México, Nigeria y Pakistán permiten diversos niveles de cuentas basadas en los riesgos, cuya apertura puede realizarse ya sea mediante un teléfono celular o una red de corresponsales, con procedimientos simplificados que equilibran el riesgo con el acceso.

<sup>8</sup> Esto incluye los diversos tipos de riesgos que puede asumir una institución al ofrecer SFM, tales como riesgo del mercado, riesgo operacional (que incluye riesgo legal y de prestigio), riesgo de liquidez, riesgo crediticio, riesgo de solvencia, etc.

<sup>9</sup> De nuevo, esto incluye riesgos tales como riesgo crediticio, riesgo de mercado, de liquidez, de solvencia, riesgo operacional (incluyendo legal y de prestigio), etc.

más allá de los canales tradicionales. Esto requiere una mayor colaboración al interior de la institución reguladora, en especial entre la supervisión bancaria y la vigilancia del sistema de pagos. Lo anterior se debe a que muchos modelos de SFM requieren cierta forma de colaboración o alianza entre los operadores de redes móviles u otros terceros operadores (que actúan como proveedores de sistemas de pago) y las instituciones financieras reguladas (como los bancos). La integración de los SFM a los marcos de supervisión y vigilancia, como parte de objetivos más amplios de inclusión financiera, puede trascender una variedad de áreas funcionales dentro de la autoridad reguladora. Esta colaboración se ha manifestado de diversas maneras, en especial, a través de la introducción de “unidades” de inclusión financiera, responsables de ejecutar las estrategias de inclusión financiera. Los entes reguladores en Nigeria, México, Filipinas e Indonesia han creado dichas unidades. Un método alternativo es utilizar grupos de trabajo internos con miembros de todas las áreas de la autoridad reguladora. En Tanzania, Malawi y Pakistán, se han creado grupos de trabajo (o comités) internos para coordinar los diversos componentes del desarrollo de los SFM.

Los marcos de supervisión y vigilancia deben probar si los SFM están alcanzando los objetivos planteados; de lo contrario, tales marcos no podrían apoyar innovaciones basadas en los riesgos y, al mismo tiempo, proteger la estabilidad del sistema financiero. Dichas pruebas incluyen garantizar que el valor del dinero electrónico en circulación esté respaldado por activos suficientemente líquidos, que las reclamaciones de consumidores se atiendan de manera rápida y justa, y que el monitoreo de las operaciones identifique discrepancias y elabore informes oportunos. Todos estos resultados pueden manejarse mientras que el volumen y valor de los servicios aumentan y crezcan con el tiempo.

### **Integración de la supervisión y vigilancia de los SFM en sistemas existentes de TIC y procesos administrativos**

Un marco eficaz de supervisión y vigilancia de los SFM es aquél en el que se integran los sistemas y procesos existentes, se evita la duplicidad de esfuerzos y se protegen los recursos humanos de la entidad. Si los SFM se integran en la supervisión y vigilancia como un componente de la inclusión financiera—y amplían el mercado a través de la innovación—los entes reguladores deberán considerar la forma en que los supervisores manejarán e implementarán este proceso de manera práctica.

La mayoría de los entes reguladores actualmente no cuenta con la capacidad de crear una unidad funcional dedicada únicamente a la supervisión de SFM. Sin embargo, esto no es necesario, ya que las instituciones

financieras que proveen SFM ya tienen una relación de supervisión con el ente regulador o podrían ser supervisadas por los departamentos de supervisión existentes.<sup>10</sup> Esto no significa que los marcos de supervisión y vigilancia no necesitan cambios, sino que, debe hacerse un esfuerzo para identificar la forma de integrar el monitoreo de SFM en los sistemas y procesos existentes de supervisión y vigilancia, y complementar las habilidades y capacidad con las que ya se cuenta.

En términos de los sistemas de supervisión y vigilancia, la mayoría de los entes reguladores ya operan sistemas de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) que permiten que los datos de cumplimiento se recolecten de manera eficiente, los informes se elaboren y la actividad del mercado se monitoree. Integrar los datos de SFM a estos sistemas resulta conveniente, debido a la importante inversión en tiempo y capacitación que se requiere para instalar, operar y mantener los sistemas de TIC. Por lo tanto, conforme el marco normativo para los SFM se vaya perfeccionando con el tiempo, deberá tomar en cuenta la forma en que se monitorearán las actividades permitidas, y cómo pueden integrarse los indicadores relacionados (recolectados a través de informes de cumplimiento) a los sistemas de TIC que ya se utilizan.

Al sistema de TIC lo acompañan procesos administrativos que guían la recolección y análisis de la información. Las instituciones reguladas tienen claros requisitos para presentar datos regulares en forma mensual, trimestral y anual al ente regulador. Por su parte, el ente regulador elabora diversos informes basados en el análisis de los datos, los cuales podrían publicarse, si así la entidad lo estima conveniente. Los datos relacionados con SFM deben integrarse a este proceso, con el fin de garantizar que las instituciones reguladas tengan la capacidad de incluir datos de cumplimiento de los SFM en los formatos existentes y normas para la presentación de informes. De igual manera, el supervisor puede acceder y monitorear más fácilmente la actividad del mercado al utilizar un proceso que le resulte conocido, permitiendo con ello que los SFM se evalúen en conjunto con otros indicadores del mercado y evitando el riesgo de que el análisis de SFM ocurra en forma aislada, desconectado del contexto más amplio del mercado.

### **Recolección y análisis de datos de SFM para medir los avances en el logro de las metas de inclusión financiera**

El tema final, que complementa a los dos anteriores, es la recolección y análisis de datos (tanto del lado de la demanda, como de la oferta) para brindar un entendimiento más preciso acerca de la penetración y del impacto de los servicios. Los entes reguladores ya recolectan datos de las instituciones reguladas para garantizar que los riesgos se gestionen adecuadamente.

<sup>10</sup> Por ejemplo, en Filipinas, los terceros emisores de dinero electrónico no bancarios tuvieron que establecer instituciones financieras y obtener la autorización como operadores de transferencia de dinero, que están sujetos a la responsabilidad reguladora y supervisora del Banco Central. Véase <http://www.bsp.gov.ph/publications/media.asp?id=2027>. Las nuevas reglamentaciones del Central Bank of Nigeria también indican claramente que todos los operadores de dinero electrónico liderados por bancos y por entidades no bancarias están sujetos a la competencia reguladora y supervisora del Banco Central. Véase <http://www.cenbank.org/OUT/CIRCULARS/BOD/2009/REGULATORY%20FRAMEWORK%20FOR%20MOBILE%20PAYMENTS%20SERVICES%20IN%20NIGERIA.PDF>

Para los SFM, el proceso de recolección puede ser similar, pero el análisis puede dirigirse más hacia favorecer la inclusión financiera, y por lo tanto, cambiar la naturaleza de la información que se recolecta. Por tal motivo, los supervisores de SFM desempeñan una función crítica dentro del marco de recolección de datos y medición de parámetros de la autoridad reguladora, y se encuentran a la vanguardia en la recolección de datos por el lado de la oferta.

En muchos mercados, los SFM son parte de la estrategia de inclusión financiera. Estas estrategias a menudo especifican metas, indicadores de desempeño y logros para medir su éxito. La supervisión y vigilancia de los SFM desempeñan un papel crítico para asegurar que la calidad y la precisión de los datos que se recolectan de instituciones reguladas sean suficientes para medir los avances en el logro de dichas metas. Los supervisores deben formar parte de los debates acerca del desarrollo de indicadores y la recolección de datos; esto incrementará su capacidad interna y permitirá que el marco de supervisión y vigilancia mida efectivamente si los proveedores de SFM regulados están profundizando en el acceso a servicios financieros de manera segura.<sup>11</sup>

En Nigeria y Pakistán, los entes reguladores aprovechan sus marcos de supervisión existentes para monitorear los avances de los objetivos de inclusión financiera. En ambos mercados, los datos de los proveedores tienen su origen en sus respectivos supervisores, minimizando la redundancia y permitiendo que los supervisores monitoreen de forma más eficaz el desarrollo del mercado para lograr una mayor inclusión financiera.

No todos los datos que se requieren para medir la seguridad y eficacia de los SFM pueden recolectarse a partir de los informes de cumplimiento por el lado de la oferta. Información significativa también pueden obtenerse a partir del análisis de los datos de la demanda. El supervisor de SFM debe estar familiarizado con esta data. Debido a que la protección de los consumidores es uno de los motivos para regular el sistema financiero, los supervisores deben tener acceso a datos por el lado de la demanda para SFM, en especial cuando se relacionan con clientes de instituciones reguladas que ofrecen productos de SFM. Dicho acceso permitirá que el supervisor evalúe en forma más precisa si los proveedores de SFM cumplen con las demandas del mercado de manera segura, y, asimismo, otorga competencia para que dicha autoridad reguladora impulse el mercado hacia mayores innovaciones en materia de inclusión financiera.

## Acerca de las notas de orientación del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI

Las guías del Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI se basan en la experiencia de sus miembros e intentan proporcionar una guía para la definición de normas, enfoques y prácticas comunes para la regulación y supervisión de los SFM dentro de las instituciones miembros de AFI. Las notas no son resúmenes de mejores prácticas, ni proponen nuevos principios o modificaciones a los principios fundamentales existentes. En cambio, resaltan los problemas de políticas y regulaciones clave de los SFM e identifican los retos a solucionar. Las definiciones que aquí se presentan tienen la intención de complementar, más que de reemplazar definiciones similares de SFM elaboradas por los Organismos Internacionales que Establecen Estándares (SSBs, por sus siglas en inglés).

<sup>11</sup> Para mayor información, consulte las Notas de Orientación del MFSWG de AFI: “Servicios financieros móviles: Indicadores para la medición del acceso y del uso”, <http://www.afi-global.org/library/publications/mobile-financial-services-indicators-measuring-access-and-usage-2013>, y “Servicios financieros móviles: Presentación de informes normativos”, <http://www.afi-global.org/library/publications/mobile-financial-services-regulatory-reporting-2013>

## Acerca de AFI

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) es una red mundial de entes formuladores de políticas de inclusión financiera, incluyendo bancos centrales, de países en desarrollo.

AFI proporciona a sus miembros las herramientas y los recursos para compartir, desarrollar e implementar sus conocimientos acerca de políticas de inclusión financiera. Conectamos a los formuladores de políticas públicas a través de canales en línea y directos, apoyados por subvenciones y vínculos con organismos estratégicos asociados, a fin de que dichos formuladores puedan compartir sus perspectivas e implementar las políticas de inclusión financiera más adecuadas para las circunstancias individuales de sus países.

Conozca más: [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

### Alianza para la Inclusión Financiera

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Tailandia  
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e [info@afi-global.org](mailto:info@afi-global.org) [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

[www.facebook.com/AFI.History](https://www.facebook.com/AFI.History)  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)