

Servicios Financieros a través de Tecnologías Móviles

Metodología de Análisis de Entorno



AUTORES

Álvaro Martín Enríquez
Santiago Fernández de Lis
Verónica López Sabater
Ignacio Rodríguez Téubal

EDITADO POR

Jaime García Alba

Fondo Multilateral de Inversiones
Banco Interamericano de Desarrollo
Washington, D.C.



Fondo Multilateral de Inversiones

Serie de Monografías de FOMIN

SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS MÓVILES

Metodología de Análisis de Entorno

Álvaro Martín Enríquez
Santiago Fernández de Lis
Verónica López Sabater
Ignacio Rodríguez Téubal

Editado por Jaime García Alba

Serie de Monografías FOMIN

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Metodología.....	4
2.1.Trabajo de gabinete.....	4
2.2. Cuestionarios para agentes relevantes	5
2.3. Contraste de hechos estilizados	6
2.4. Conclusiones y parametrización de países.....	7
2.5. Análisis de mejores prácticas y casos de estudio	9
Anexo: Cuestionarios	10
I.1 Cuestionario para Operadores	11
I.2 Cuestionario para Reguladores de las Telecomunicaciones	16
I.3 Cuestionario para Entidades Financieras.....	21
I.4 Cuestionario para Autoridades Reguladoras del Sector Financiero	27
I.5 Cuestionario para Banco Central	36

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo parte de la constatación de dos hechos: por un lado, una gran parte de la población de América Latina carece de acceso a servicios financieros y bancarios, pese a que existe una considerable demanda potencial, en parte por problemas de falta de penetración de la infraestructura en zonas rurales; por otro lado, la telefonía móvil, como tecnología más pujante en la región, ha alcanzado una profundidad y una llegada a zonas remotas que hubiera sido impensable hace unos años. La confluencia de estos dos hechos ofrece una oportunidad clara para desarrollar nuevas formas de acercar los servicios financieros a la población utilizando tecnologías móviles.

No existe discusión en el ámbito económico y político respecto al impacto positivo de la implantación y extensión de las TIC para el desarrollo económico y social de un país o región. Existe amplia literatura que muestra cuán significativa ha sido la aportación de la inversión y difusión de las TIC al crecimiento del PIB y de la productividad en los países desarrollados desde mediados de los años noventa. Asimismo, la capacidad de las TIC para generar bienestar social queda demostrada en casos de éxito de países desarrollados y que, cada vez con más frecuencia, se están dando también en países en desarrollo. Por el lado de las finanzas, la evidencia empírica de la causalidad directa entre desarrollo del sistema financiero y crecimiento económico es también abundante. De ahí la importancia de la bancarización como objetivo para el desarrollo.

Así pues, las TIC pueden ser un instrumento para la bancarización y el desarrollo financiero y, como consecuencia de ello, para el crecimiento económico en los países en desarrollo, estableciéndose así una suerte de “círculo virtuoso” entre las TIC el sistema financiero y el bienestar social y económico. En concreto, la telefonía móvil es la herramienta clave de difusión y crecimiento financiero que permite cerrar este círculo de manera más eficiente y rápida puesto que actúa como vehículo en la quema de etapas de despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones.

A continuación se detalla la metodología empleada para el estudio de los siguientes países:

- Bolivia
- Brasil
- Ecuador
- México
- Perú
- Republica Dominicana

El propósito de este documento es presentar la metodología empleada para su replicación de cara a la realización de estudios similares en otros países.

2. METODOLOGÍA

El análisis del entorno para el desarrollo de servicios financieros móviles en América Latina y el Caribe se basa en un trabajo de gabinete y en un posterior trabajo de campo para corroborar y enriquecer las observaciones plasmadas como hechos estilizados de la región.

Así, la investigación incluye:

- La identificación de una lista de hechos estilizados o características claves que identifican el entorno para los servicios financieros móviles en cada uno de los países.
- El enriquecimiento de los datos obtenidos de fuentes secundarias con la información extraída de las respuestas a una serie de cuestionarios enviados a agentes clave en los seis países objeto de estudio.
- El contraste de los hechos estilizados con agentes claves de cada país mediante entrevistas y talleres de trabajo, siempre que ha sido posible.
- La identificación de áreas o características no cubiertas por falta de información.
- La elaboración de conclusiones y parametrización para cada país objeto de estudio.

Finalmente, tras el análisis de entorno, se completa el documento con una breve recopilación de mejores prácticas aprendidas de algunos de los más relevantes casos de éxito internacionales y otra con algunas experiencias pioneras en América Latina y Caribe.

2.1. TRABAJO DE GABINETE

En esta primera fase, se identificaron fuentes de información y agentes clave; y se procedió a realizar una investigación detallada y un análisis de información cuantitativa y cualitativa disponible en materia de servicios financieros y canales móviles en los 6 países mencionados.

En la investigación se contó con un método sistematizado de estudio de parámetros como:

- a) El grado de adopción y penetración de la telefonía móvil, el grado de cobertura geográfica (como el estimado por la Asociación GSM), el grado de dispersión y perfil y los hábitos de consumo de los usuarios potenciales;
- b) El posicionamiento y las estrategias de los principales agentes: operadores de telefonía móvil, instituciones financieras y empresas de remesas;
- c) El estudio de la demanda y la evaluación de servicios disponibles por parte de bancos, entidades microfinancieras y empresas de remesas;
- d) Los principales obstáculos regulatorios;
- e) La naturaleza del servicio de sistemas de pago móviles: promotores y público objetivo;
- f) El grado de incertidumbre en relación a la demanda y a la aceptación de los servicios financieros en movilidad, a partir de los hábitos de consumo de servicios avanzados de telecomunicaciones;
- g) La identificación de las primeras experiencias de servicios financieros móviles en los países seleccionados;
- h) La caracterización de los servicios financieros móviles en función de su carácter complementario a los canales bancarios existentes o como innovación disruptiva en la prestación de servicios financieros.

Con la información recopilada se realizó un primer informe de hechos estilizados, tanto a nivel regional como para cada uno de los países objeto de estudio. Éste habría de completarse y enriquecerse con la información extraída de las respuestas a un set de cuestionarios dirigidos a agentes relevantes para el desarrollo de los servicios financieros móviles en cada país.

2.2. CUESTIONARIOS PARA AGENTES RELEVANTES

La elaboración de cuestionarios requiere un esfuerzo importante de condensación de la información analizada para poder elaborar un set de preguntas de interés, de la manera más directa y sin lugar a interpretaciones divergentes. Por ello, es interesante apoyarse en algún cuestionario realizado previamente por organismos contrastados y, si es posible, conocer la tasa de respuesta del mismo para reformular en su caso las cuestiones peor definidas. En el caso del presente estudio se tomó como partida el borrador de la plantilla de diagnóstico para branchless banking distribuido por CGAP y DFID en febrero de 2008.

Con este documento como base, el cuestionario se reorientó y se recortó en base a las necesidades particulares de este estudio y al canal de comunicación que sería empleado para distribuirlo: el correo electrónico. El resultado final es un set con cuestionarios abiertos dirigidos a entidades financieras, operadores y reguladores de telecomunicaciones; y cuestionarios cerrados para los supervisores financieros (superintendencias de banca) y para los supervisores del sistema de pagos (bancos centrales), que a priori serían más cautos a la hora de responder preguntas abiertas. Todos los cuestionarios pueden consultarse en el Anexo II de este documento.

Las preguntas planteadas tenían el doble objetivo de i) recopilar información, opiniones y percepciones, directamente provistas por los agentes en aspectos concretos que no hayan sido recogidos en la documentación públicamente accesible, y ii) preparar las visitas posteriores a los tres países identificados como más idóneos durante el estudio preliminar.

Las mayores dificultades que se encontraron, por tanto, a la hora de confeccionar el cuestionario, su envío y posterior recepción y que han derivado en bajas tasas de respuesta han sido:

- Un porcentaje muy alto del éxito de respuesta del cuestionario depende de encontrar el interlocutor válido en cada caso. Para ello se requiere un esfuerzo importante de identificación de dicho interlocutor y su posterior seguimiento. Normalmente se debe pedir al interlocutor que derive el cuestionario a todas aquellas personas de su organización que creen mejor podrían contestarlo en parte o en su totalidad.
- Algunas entidades o entes públicos pueden considerar que la información solicitada es excesivamente sensible por su carácter estratégico y se negarán a responder por ello, pese a que se ofrezcan explícitamente todas las garantías de privacidad necesarias al realizar el envío.
- Se encuentran dificultades para preguntar por conceptos que no están definidos, en muchos casos, en la regulación del país. Éste era el caso habitual, por citar un ejemplo, del dinero electrónico.
- Se encuentran dificultades para condensar la información que se necesita obtener de los encuestados en un cuestionario manejable y que requiera poco tiempo por parte de los mismos.

Aunque el propósito de estos cuestionarios no era obtener información cuantitativa para su uso estadístico, con una tasa de respuesta total distribuida desigualmente, toda información recibida por este medio tuvo que ser tomada con cautela y, en la medida de lo posible, contrastada en entrevistas personales.

2.3. CONTRASTE DE HECHOS ESTILIZADOS

El trabajo de gabinete produjo un informe preliminar de hechos estilizados en la región y en cada uno de los seis países objeto de estudio. Esta información se completó con las respuestas obtenidas a los cuestionarios y permitió identificar, a priori, los tres países con mayor potencial para el desarrollo de los servicios financieros móviles.

Durante los meses de Julio y Agosto de 2008 el equipo consultor viajó a los tres países pre-identificados (Ecuador, México y Perú) y concertó diversas entrevistas y celebró talleres de trabajo con agentes relevantes para profundizar en los hechos estilizados y tratar de identificar dos posibles proyectos piloto en la región. Esto explica por qué en estos países la información recopilada puede ser más rica.

En este punto es muy importante la identificación de los agentes más importantes a tener en cuenta en el contraste. Para ello se deben cubrir los siguientes campos de análisis:

- Regulación y supervisión financiera
- Regulación y supervisión del mercado de las telecomunicaciones
- Agentes directos: ej. Bancos y operadoras de telefonía móvil
- Agentes indirectos: ej. Remesadoras o asociaciones de cajas rurales
- Expertos independientes locales

El contraste se realiza esencialmente mediante entrevistas personales con representantes de estos perfiles. Para llevar a cabo las entrevistas conviene elaborar un guión de las mismas que, grosso modo, debería contar con los siguientes puntos:

- Introducción al proyecto
- Razón del contacto y expectativas de su concurso
- Aclaración del anonimato o no de sus respuestas
- Exposición de los puntos a contrastar, con tiempo entre uno y otro para esperar la respuesta del interlocutor
- Ofrecer libertad para añadir otros aspectos clave que el entrevistado considere relevantes
- Ofrecer la posibilidad de contactar posteriormente si han quedado dudas o el propio entrevistado quiere dar más información
- Agradecimiento del tiempo prestado

El estudio previo del entorno da pistas suficientes para detectar los agentes directos e indirectos locales que pueden servir mejor de interlocución en esta fase del proyecto. Además, normalmente, a medida que avanza el contraste surgen nuevos nombres de agentes relevantes a entrevistar que no se habían identificado con anterioridad, accediendo a las redes sociales de los entrevistados.

Las entrevistas se reforzaron con la celebración de varios talleres de trabajo en diversos países de la región, con los que se consiguió cubrir aspectos que es difícil encontrar en fuentes secundarias y que surgen del debate y diálogo propuesto en los mismos.

Los participantes por lo general abarcaron los siguientes perfiles:

- Reguladores
- Supervisores
- Agentes del sector bancario más relevantes
- Instituciones ministeriales y gubernamentales
- Operadores de crédito al consumo
- Otros: consultoría, academia, etc.
- Fundación Telefónica (co-organizador)
- FOMIN (co-organizador)

Los talleres constaron de las siguientes partes:

- 1) Introducción, motivación y contexto del estudio.
- 2) Exposición desde la perspectiva bancaria en la región particularizada para el país y desde la perspectiva del negocio de la telefonía móvil.
- 3) Condicionantes para el despliegue de Servicios Financieros Móviles en América Latina.
- 4) Debate a partir de los condicionantes clave en materia de: regulación, viabilidad de modelos de negocio, asequibilidad, cultura y oportunidad.

En este último punto la metodología del debate se basa en el planteamiento de cuestiones a la audiencia que se pide contestar in situ con la mayor profundidad posible. En algunos casos se perciben dificultades para expresarse con libertad en cuestiones que implican desvelar acciones comerciales de próxima aparición, dado que en la misma mesa a menudo se encuentran competidores del mismo sector. En este caso, se recomienda que a la finalización del taller se den facilidades para continuar el diálogo por otras vías o canales y no perder así información valiosa que podría venir de este lado.

La fase de análisis basada en el trabajo de gabinete previo y los cuestionarios enviados permitieron identificar aquellos aspectos no abordados por falta de información proveniente de fuentes secundarias. Es importante tomar nota de estas áreas y aspectos menos tratados en la literatura para abordarlos en las entrevistas y talleres a realizar. Además de la ya mencionada ausencia de definición regulatoria de dinero electrónico, el estudio previo arrojó dos grandes áreas para las que no se pudo obtener información de fuentes primarias en este proyecto: i) Concreción de los modelos de negocio para servicios financieros móviles (que quedaban fuera del ámbito del estudio) y ii) caracterización de la demanda por parte de población de bajos ingresos (necesidades, rasgos culturales, etc.), que habría requerido otro tipo de trabajo de campo no previsto en los términos de referencia del proyecto.

2.4. CONCLUSIONES Y PARAMETRIZACIÓN DE PAÍSES

Para esta fase se propone la utilización de una matriz de parámetros en la que se muestren las variables más representativas de los aspectos analizados asociadas a indicadores cuantitativos o cualitativos. Estos indicadores se obtienen de fuentes estadísticas o de la literatura de cada país analizado, siendo la fuente de cada indicador necesariamente la misma y pudiendo variar entre indicadores.

El resultado se presenta con los países en filas y cada indicador en columnas. Las variables pueden tener cada una más de un indicador que las identifique, de tal manera que habrá variables definidas por más de un indicador y otras que sólo cuenten con uno.

La tipología típica de valores que caracterizan la matriz es la siguiente:

- Indicadores cuantitativos: es conveniente que sean indicadores relativizados por población o renta o cualquier otra variable que permita estandarizar los números a comparar. Por eso típicamente incluiremos indicadores en porcentaje o por habitante.
- Indicadores cualitativos: en este caso pueden darse valores en rangos (de mayor a menor con valores en escala), o valores del tipo 0 y 1, es decir existe tal o cual reglamentación o no existe, por ejemplo.

El número de variables incluidas en la matriz debe cubrir todos los aspectos clave del análisis de tal manera que cada una abarque un área de estudio perfectamente delimitada a partir del trabajo de gabinete realizado previamente. Los indicadores que definen cada variable, por el contrario, no deben ser redundantes, es decir, se debe evitar la inclusión de dos indicadores que básicamente estén aportando la misma información. De esta manera la matriz no se sobrecarga de información si no que contiene la necesaria para evaluar la posición de cada país.

Los resultados obtenidos son, en conjunto, cualitativos, es decir, no se obtiene de la matriz un número o indicador sintético que aglutine la información de todos los indicadores en uno sólo y por país. Por el contrario, la matriz ofrece una comparativa cualitativa por países pero bastante precisa del estado de cada uno en la materia que se ha analizado.

Basta para ello clasificar los países en un ranking para cada indicador de tal manera que aparezcan los países mejor posicionados (más arriba en la clasificación) para el estudio que se está realizando, según el sentido del indicador. Por ejemplo, cuanto mayor es el valor que ofrece el Indicador 1, mejor posición obtiene el país, sin embargo, el valor del Indicador 2 (en la misma u otra variable), debe ser el menor posible para que el país tenga mejor clasificación en el ranking.

Ejemplo de matriz:

	Variable 1			Variable 2	...	Variable N
Países/ regiones	Indicador 1	Indicador 2	...	Indicador N		Indicador
País 1	Intermedio- Alto			✓		23%
País 2	Intermedio			✓		14%
País 3	Intermedio			X		34%
...	Intermedio			✓		52%
...	Intermedio			✓		28%
País N	Bajo			X		19%

La matriz, en última instancia, es un instrumento adicional para discriminar los países con mayores oportunidades y aquellos con peor cualificación, sin embargo, no ofrece información concluyente respecto a los países o regiones intermedias que cuentan con indicadores ambivalentes en cuanto a la predisposición para realizar proyectos.

En el Capítulo 5 figura la matriz básica de indicadores empleada para parametrizar el entorno en los seis países objeto de estudio.

2.5. ANÁLISIS DE MEJORES PRÁCTICAS Y CASOS DE ESTUDIO

La última parte del estudio presenta algunas de las mejores prácticas de servicios financieros móviles en varios países del mundo y tres casos de estudio pioneros en América Latina y Caribe. La metodología seguida en esta parte del análisis se basa exclusivamente en trabajo de gabinete, y ofrece como resultado una tabla resumen comentada de mejores prácticas internacionales y tres fichas de primeras experiencias en América Latina.

ANEXO: CUESTIONARIOS

A continuación se incluyen los cuestionarios utilizados para el diagnóstico de los países seleccionados en este estudio. Estos cuestionarios podrán servir como base para replicar el trabajo realizado y obtener una visión general de las oportunidades y barreras para el despliegue de servicios móviles en nuevos países.

Es importante combinar el envío de cuestionarios con entrevistas personales con los diferentes agentes identificados como parte del ecosistema, entre los que se incluyen:

- Autoridades Reguladoras del Sector Financiero
- Banco Central
- Operadores de Telecomunicaciones Móviles
- Reguladores de las Telecomunicaciones
- Entidades Financieras (bancos, entidades microfinancieras y entidades de remesas)

I.1 CUESTIONARIO PARA OPERADORES

Servicios Financieros Móviles

1. **¿Ofrece su compañía servicios financieros móviles para sus clientes, sea una oferta propia o en asociación con alguna entidad financiera? En caso afirmativo, descríbalos, por favor.**

.....

.....

.....

2. **Si no es así, ¿Por qué? ¿Percibe alguna barrera regulatoria o legislativa? ¿Ha contactado al regulador para pedir recomendación al respecto? ¿Qué respuestas ha obtenido?**

.....

.....

.....

3. **¿Le interesaría prestar servicios financieros móviles en su red? ¿Qué tipo de servicios? ¿Qué modelos de negocio ha sopesado y por cuál se decantaría?**

.....

.....

.....

4. **¿Tiene constancia de la existencia de experiencias de provisión de servicios financieros en movilidad en su país? En caso afirmativo, provea por favor detalles.**

.....

.....

.....

5. **¿Considera que el teléfono celular es un canal adecuado para la provisión de servicios financieros a sus clientes? ¿Por qué?**

.....

.....

.....

CANAL DE DISTRIBUCIÓN

6. **Si en la actualidad su compañía utiliza agentes distribuidores para la provisión de terminales o recargas de saldo (airtime), por favor describa cómo opera con ellos (infraestructura tecnológica y de comunicaciones, problemas, limitaciones, condicionantes regulatorios, etc.).**

.....

.....

.....

Además...

¿qué otros servicios proveen sus agentes distribuidores?

.....

.....

.....

¿cuál es la operación más habitual llevada a cabo por sus agentes distribuidores?

.....

.....

.....

¿qué tipo de entidades actúan como agentes distribuidores? (supermercados, quioscos, gasolineras...)

.....

.....

.....

¿con cuántos puntos de distribución cuenta su compañía actualmente?

.....

.....

.....

¿dónde operan sus agentes distribuidores? ¿En qué tipo de poblaciones (urbanas/rurales)? ¿A pie de calle o en el interior de locales?

.....

.....

.....

¿establece su compañía límites transaccionales diarios con cada uno de sus agentes distribuidores?; ¿cómo establece y hace cumplir dichos límites?

.....

.....

.....

¿ofrece su compañía promociones de bajo coste para clientes de bajos ingresos a través de sus agentes distribuidores? Si es así, ¿cómo se diferencian de las regulares ofertadas por su compañía de manera directa?

.....

.....

.....

- 7. Si en la actualidad su compañía no utiliza agentes distribuidores, por favor explique sus razones y el modelo de distribución que sigue su compañía.**

.....

.....

.....

TIEMPO DE COMUNICACIÓN (AIRTIME) / SALDO PREPAGO

- 8. Si su compañía ofrece servicios de telefonía en modalidad prepago, ¿de qué alternativas dispone un cliente para recargar su saldo?**

.....

.....

.....

¿Qué transacciones puede realizar el cliente sobre su saldo prepago? (recargas, envío/recepción de saldo a otros clientes de la misma operadora, compras de pequeño valor, etc.)

.....

.....

.....

¿Cómo puede realizar esas transacciones? (directamente desde el celular, en un distribuidor autorizado, desde un cajero automático (ATM), etc.)

.....

.....

.....

¿Cuál es la transacción más habitual?

.....

.....

.....

¿Cuáles son los principales riesgos asociados a la transferencia de saldo prepago que han detectado? ¿Cómo los afrontan? ¿Cómo afecta a esta funcionalidad la actual regulación?

.....

.....

-
9. **¿Cree que existe algún obstáculo para el envío y recepción de saldo prepago entre sus clientes, más allá de la regulación (p.e. infraestructura de telecomunicaciones inadecuada; falta de interoperabilidad en las redes, etc.)?**
-
-
-

10. **¿Considera que sería necesario introducir cambios en la regulación vigente para aumentar el uso de teléfonos móviles por parte de los clientes de bajos recursos?**
-
-

DINERO ELECTRÓNICO

11. **Si su compañía opera o es emisora de dinero electrónico, ¿han requerido alguna autorización específica de las autoridades financieras? ¿En qué consiste exactamente el esquema de dinero electrónico de su compañía?**
-
-
-

En su caso, ¿qué operaciones pueden realizar los clientes con su dinero electrónico (compras, retiro/depósito de efectivo, etc.)? ¿Cuál es la transacción más habitual?

.....

.....

.....

¿Cuáles son los principales riesgos asociados a la emisión de dinero electrónico? ¿Cómo los afrontan? ¿Cómo afecta a esta funcionalidad la actual regulación?

.....

.....

.....

12. ¿Cree que existe algún obstáculo para la emisión de dinero electrónico más allá de la regulación (p.e. infraestructura de telecomunicaciones inadecuada; falta de interoperabilidad en las redes, etc.)?

.....

.....

.....

PROTECCIÓN DE DATOS

13. ¿Cómo afecta a su negocio la regulación vigente sobre protección de datos de carácter personal? ¿Qué cambios haría en la actual regulación? Por favor, justifique su respuesta

.....

.....

.....

¿Considera que existe alguna barrera específica relacionada con la protección de datos que pueda estar afectando negativamente al desarrollo de la telefonía móvil en su país?

.....

.....

.....

COMERCIO ELECTRÓNICO Y SEGURIDAD ELECTRÓNICA

14. ¿Considera usted que la regulación actual es la adecuada para dotar de seguridad al comercio electrónico? ¿Cuáles son los principales riesgos que usted percibe en el área de seguridad electrónica?

.....

.....

.....

FISCALIDAD

15. Si existen diferencias en el tratamiento fiscal de las transacciones financieras o de envío de saldo prepago (Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto sobre ventas, Impuesto sobre Transacciones Financieras, etc.) versus otros servicios móviles (como la comunicación de voz), ¿se han realizado propuestas a la autoridad fiscal con el objeto de modificar esta discrepancia? Si es así, ¿cuál ha sido el resultado?

.....

.....

.....

INCLUSIÓN TECNOLÓGICA

16. Según su criterio, ¿cuáles son las principales barreras a la inclusión tecnológica?

- ☐ Alfabetización literaria (lectura/escritura)
- ☐ Alfabetización tecnológica (comprensión de la oferta de productos y servicios)
- ☐ Coste de ofrecer servicios a población de bajos recursos y/o en áreas remotas
- ☐ Confianza en la tecnología
- ☐ Marco regulatorio y normativo
- ☐ Otro (especifique, por favor):

.....

☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES

.....

.....

.....

Le agradecemos sinceramente su colaboración. Puede hacernos llegar sus respuestas a la dirección de correo electrónico movilybanca@afi.es.

I.2 CUESTIONARIO PARA REGULADORES DE LAS TELECOMUNICACIONES

SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES

- 1. ¿Tienen constancia de la existencia de experiencias de provisión de servicios financieros en movilidad en su país?**

.....

.....

.....

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

- 1. ¿Qué aspectos tienen obligación de monitorear e informar los operadores de telefonía celular en sus respectivas redes en relación con transacciones sospechosas? ¿Qué información o documentación debe ser almacenada por los operadores? Y, ¿por cuanto tiempo debe ser almacenada dicha información?**

.....

.....

.....

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

- 2. ¿Existe normativa específica sobre protección al consumidor de los servicios de telefonía celular? Descríbala, por favor. ¿Qué instancia es la responsable de hacer cumplir dicha normativa?**

.....

.....

.....

COMPETENCIA

3. ¿Es la regulación clara en la definición del rol del regulador de las telecomunicaciones en la promoción e imposición de la competencia en los respectivos sectores? Si es así, ¿cuál es el rol?

¿Existe algún conflicto de competencias entre los reguladores y las autoridades en relación a la provisión de servicios financieros sobre teléfonos celulares?

4. ¿Cómo percibe el estado de la competencia (riesgos, necesidades, inquietudes) en la industria de la telefonía celular en su país?

PROTECCIÓN DE DATOS

5. ¿Cómo afecta la regulación sobre protección de datos en la habilidad de los operadores de telefonía celular de transferir información relacionada con sus clientes a:
- 5.1. terceras personas/instancias nacionales?
 - 5.1. terceras personas/instancias extranjeras?

REGULACIÓN DE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA CELULAR

6. La regulación en materia de telecomunicaciones:

- 6.1. ¿Limita la capacidad de los operadores para ofrecer servicios de valor añadido (p.e. servicios de comercio electrónico)? Si es así, ¿cuáles son las condiciones/restricciones impuestas?
- 6.2. ¿Limita la capacidad de los operadores de realizar joint-ventures con proveedores de servicios financieros? Si es así, ¿cuáles son las restricciones/condiciones impuestas?

.....

.....

.....

7. ¿Cuentan los operadores de telefonía celular con el permiso para ofrecer transferencias de saldo o minutos de telefonía entre individuos (P2P)? Si es así, ¿pueden ser dichos saldos convertidos en dinero electrónico?

.....

.....

.....

8. ¿El regulador de telecomunicaciones controla la solvencia financiera de los operadores de telefonía? ¿Cómo?

.....

.....

.....

9. 9.1. ¿Cuál es el precio medio de un minuto de telefonía celular (prepago y postpago)? 9.2. ¿Cuál es el precio promedio del envío de un mensaje de texto (SMS)?

.....

.....

.....

10. Si los minutos de comunicación en modalidad prepago son más caros que en la modalidad postpago, ¿utilizan menos el teléfono celular los clientes de prepago que los de postpago?

.....

.....

.....

11. ¿Qué barreras encuentran los consumidores de bajos ingresos en el acceso a los servicios de telefonía celular? (coste de los terminales, coste de las telecomunicaciones, cobertura celular, etc.)

.....

.....

.....

12. ¿Tiene usted alguna inquietud específica sobre la entrada directa o indirecta de las compañías de telecomunicaciones en la provisión de servicios financieros?

.....

.....

.....

13. ¿Han tenido lugar discusiones con el regulador financiero sobre algún área en la que se produzcan solapamientos entre ámbitos regulatorios?

.....

.....

.....

14. ¿Se producirán cambios en su política de prestación de Servicios de Valor Añadido (datos, comercio electrónico, etc.) de las compañías de telecomunicaciones? Si es así, ¿cuáles son y cuando se producirán?

.....

.....

.....

15. Si la portabilidad de número no es un requisito actual para los operadores, ¿será éste un requisito en el futuro? Si es así, ¿cuando tendrá lugar?

.....

.....

.....

FISCALIDAD

16. ¿Qué tratamiento fiscal reciben los servicios de comunicaciones móviles? ¿Están sujetos a impuestos o tasas sobre el valor añadido? ¿Difiere de alguna manera el tratamiento de los servicios de voz del que reciben los servicios de datos o comercio electrónico?

.....

.....

.....

COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES

.....

.....

.....

¡¡Muchas Gracias!!

I.3 CUESTIONARIO PARA ENTIDADES FINANCIERAS

SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES

1. ¿Cuenta su entidad con una oferta de servicios financieros móviles para sus clientes? Descríbalos, por favor.

.....

.....

.....

2. ¿Tiene constancia de la existencia de experiencias de provisión de servicios financieros en movilidad en su país? En caso afirmativo, provea por favor detalles.

.....

.....

.....

3. ¿Considera que el teléfono celular es un canal adecuado para la provisión de servicios financieros a sus clientes?

.....

.....

.....

USO DE AGENTES

Si existe regulación específica

4. Si en la actualidad usted utiliza agentes/corresponsales no bancarios para la provisión de servicios, por favor describa cómo opera con ellos (tipo de entidad, infraestructura tecnológica y de comunicaciones, problemas, limitaciones, condicionantes regulatorios, etc.).

.....

.....

.....

Si en la actualidad usted no utiliza agentes/corresponsales no bancarios para la provisión de servicios, por favor explique sus razones, así como los aspectos de la regulación que eliminaría o modificaría para operar con ellos.

.....

.....

.....

5. Si en la actualidad usted utiliza agentes/corresponsales no bancarios para la provisión de servicios,

.....

.....

.....

¿qué servicios proveen sus agentes?

.....

.....

.....

¿cuál es la transacción más habitual llevada a cabo por su agente?

.....

.....

.....

¿qué tipo de entidades actúan como sus agentes?

.....

.....

.....

¿cuántos agentes utiliza actualmente?

.....

.....

.....



¿dónde operan sus agentes?

¿qué tipo de clientes utiliza sus agentes?

¿qué tipo de tecnología de información y telecomunicaciones utiliza para enviar/recibir información sobre las transacciones realizadas por sus agentes?

¿cómo controla las transacciones realizadas por sus agentes?

¿establece usted límites transaccionales diarios con cada uno de sus agentes?; ¿cómo establece y hace cumplir dichos límites?

¿qué % del total de transacciones representan las realizadas por sus agentes?

¿qué % del total de ingresos representan las transacciones realizadas por sus agentes?

¿por qué utiliza agentes?

¿ha afectado el uso de agentes al precio de los servicios a sus clientes?

¿ofrece su entidad cuentas de bajo coste para clientes de bajos ingresos a través de sus agentes? Si es así, ¿cómo se diferencian estas cuentas de las cuentas regulares ofertadas por su entidad de manera directa?

¿qué tipo de problemas enfrenta en el uso de agentes?



SI NO EXISTE REGULACIÓN ESPECÍFICA

6. ¿Le gustaría usar agentes para la provisión de sus servicios? ¿Cuán receptivas están las autoridades regulatorias al respecto del uso de agentes para la provisión de servicios financieros?

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DE FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

7. ¿Qué aspectos de la regulación sobre prevención del lavado de dinero y de financiación del terrorismo le gustaría cambiar y por qué?

¿Hay algún proceso/movimiento de la industria financiera nacional que esté proponiendo cambios a alguno de los aspectos relacionados con esta material?

DINERO ELECTRÓNICO

8. Si usted opera con esquemas de dinero electrónico, ¿cómo funcionan? ¿Dónde y a qué plazo mantiene las fluctuaciones? ¿Dónde realizan los clientes las transacciones (compras, retiro/depósito de efectivo, etc.)? ¿Cuál es la transacción más habitual? ¿Cuáles son los principales riesgos en la emisión de dinero electrónico? ¿Cómo los afrontan? ¿Cómo afecta al negocio la actual regulación?

9. Si usted no opera con esquemas de dinero electrónico, ¿por qué? ¿Cuáles son los principales riesgos en la emisión de dinero electrónico? ¿Cómo afectaría al negocio la actual regulación?

.....

.....

.....

10. ¿Existe algún obstáculo para la emisión de dinero electrónico más allá de la regulación (p.e. infraestructura de telecomunicaciones inadecuada; falta de interoperabilidad en las redes de TPV, etc.)?

.....

.....

.....

11. ¿Considera que sería necesario introducir cambios en la regulación vigente para aumentar el uso de cuentas electrónicas por parte de los clientes de bajos recursos?

.....

.....

.....

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

12. ¿Cómo de adecuada considera usted la regulación en materia de protección al consumidor para servicios bancarios básicos y pagos electrónicos (con o sin el uso de agentes/corresponsales no bancarios)? ¿Cómo podría mejorar?

.....

.....

.....

REGULACIÓN PRUDENCIAL: DEPÓSITOS Y PAGOS

13. ¿Cómo afecta el actual nivel de regulación, supervisión (u otros) al negocio y al desarrollo de la figura de corresponsales no bancarios? ¿Qué modificaciones en la actual regulación consideraría necesarias en material de servicios de pago y captación de depósitos?

PROTECCIÓN DE DATOS

14. ¿Cómo afecta a su negocio la regulación vigente sobre protección de datos? ¿Qué cambios haría en la actual regulación, y por qué? ¿Considera que existe alguna barrera específica relacionada con la protección de datos que pueda estar afectando negativamente al desarrollo de la banca sin sucursales (corresponsales no bancarios)?

COMERCIO ELECTRÓNICO Y SEGURIDAD ELECTRÓNICA

15. ¿Considera usted que la regulación actual es la adecuada para dotar de seguridad al comercio electrónico? ¿Cuáles son los principales riesgos que usted percibe en el área de seguridad electrónica?

CONTROLES DE DIVISAS

16. ¿Cómo afectan los actuales controles de divisas a su capacidad para proveer servicios financieros? ¿Ha contactado en alguna ocasión con los reguladores para transmitirle sus inquietudes al respecto?

FISCALIDAD

17. Si existen diferencias en el tratamiento fiscal de las transacciones financieras (IVA, impuesto sobre ventas, ITF, etc.) vía teléfono móvil versus otros medios, ¿se han realizado propuestas a la autoridad fiscal con el objeto de modificar esta discrepancia? Si es así, ¿cuál ha sido el resultado? ¿Existen barreras fiscales en el desarrollo de la banca sin sucursales? Si es así, ¿cuáles son y cómo pueden ser eliminadas?

ACCESO FINANCIERO Y BANCARIO

18. ¿Ofrece su institución cuentas de bajo coste para personas de bajos recursos? ¿Por qué?, ¿Por qué no?

19. ¿Cuál es la naturaleza y el estado de situación del diálogo con las autoridades en relación con la promoción del acceso a los servicios financieros?

COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES

¡¡Muchas Gracias por su colaboración!!

I.4 CUESTIONARIO PARA AUTORIDADES REGULADORAS DEL SECTOR FINANCIERO

Por favor, en las preguntas de respuesta múltiple, seleccione todas las opciones que considere correctas.

SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES

1. ¿Tienen constancia de experiencias de provisión de servicios financieros en movilidad en su país?

- ☐ Sí, una o más entidades financieras ofrecen servicios de banca móvil
- ☐ Sí, una o más entidades no financieras ofrecen servicios financieros móviles
- ☐ No tenemos constancia de ninguna experiencia de servicios financieros móviles
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

USO DE AGENTES

2. ¿Existe normativa en materia de uso de agentes y/o corresponsales bancarios en su país?

Nota: Entiéndase corresponsal bancario como aquella entidad ajena a una entidad bancaria que ofrece servicios bancarios en nombre de ésta.

- ☐ Sí, la normativa permite y regula el funcionamiento de las redes de agentes y/o corresponsales bancarios
- ☐ Sí, la normativa prohíbe el uso de redes de agentes y/o corresponsales bancarios
- ☐ No existe normativa específica en materia de uso de agentes y/o corresponsales
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

La identificación de la normativa a este respecto sería de enorme utilidad.

.....

.....

.....

En caso de existir normativa favorable al uso de agentes y/o corresponsales bancarios, prosiga con la siguiente pregunta del cuestionario; en caso contrario, pase a la pregunta número 7.

3. ¿Qué tipo de instituciones financieras pueden utilizar agentes / corresponsales bancarios?

- ☐ Únicamente las entidades bancarias (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito)
- ☐ Todo tipo de entidades financieras, incluyendo las entidades bancarias
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quiénes pueden actuar como agentes o corresponsales bancarios?

- ☐ Trabajadores de la entidad bancaria
- ☐ Entidades financieras no bancarias (remesadoras, redes de cobranzas, etc.)
- ☐ Todo tipo de comercios (gasolineras, farmacias, tiendas de conveniencia, etc.)
- ☐ Otros (especifique):

.....

.....

.....

La identificación de la normativa a este respecto sería de enorme utilidad.

- ☐ No sabe / No contesta
- ☐ Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

4. ¿Qué tipo de servicios pueden ofrecer los agentes/corresponsales bancarios?

- ☐ Ingresos de efectivo en cuenta (depósitos)
- ☐ Retiradas de efectivo en cuenta
- ☐ Envío y recepción de transferencias nacionales
- ☐ Envío y recepción de remesas internacionales
- ☐ Pago de facturas
- ☐ Oferta de crédito
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Hay algún servicio financiero que tengan prohibido expresamente ofrecer los agentes/corresponsales bancarios?

- ☐ Ingresos de efectivo en cuenta (depósitos)
- ☐ Retiradas de efectivo en cuenta
- ☐ Envío y recepción de transferencias nacionales
- ☐ Envío y recepción de remesas internacionales
- ☐ Pago de facturas
- ☐ Oferta de crédito
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

5. ¿Requiere la relación entre la entidad financiera y el agente contar con autorización previa por parte de la autoridad reguladora?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Es el proceso diferente en el caso de que entidades financieras no bancarias seleccionen agentes/corresponsales bancarios?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

6. ¿Qué requisitos establece la regulación para la operación de los agentes?

Requisitos a los agentes:

- ☐ Formación específica
- ☐ Transparencia en las tarifas
- ☐ Horarios de apertura fijados
- ☐ Garantías de liquidez
- ☐ Responsabilidad legal ante el cliente financiero
- ☐ Responsabilidad legal ante la entidad financiera
- ☐ Protección de datos de carácter personal
- ☐ Ninguno
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Requisitos a las entidades financieras bancarias y no bancarias que operan a través de agentes:

- ☐ Formación específica a los agentes o corresponsales bancarios

- ☐ Dotación de tecnología segura a los agentes o corresponsales
- ☐ Responsabilidad legal ante el cliente financiero
- ☐ Responsabilidad legal ante el agente o corresponsal
- ☐ Ninguno
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Por favor, si en su país existe regulación en materia del uso de agentes o corresponsales bancarios, pase a la pregunta número 9.

7. ¿Ha habido interés/demanda por parte del sector financiero para que se permita el uso de agentes en la provisión de servicios de depósito y retiro de efectivo?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿qué tipo de entidades han mostrado interés en el uso de este tipo de agentes/corresponsales bancarios?

- ☐ Entidades bancarias (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito)
- ☐ Otras entidades financieras
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

8. ¿Ha sido considerada la regulación de agentes / corresponsales bancarios en su jurisdicción?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Cuál es la intención del regulador en este aspecto?

- ☐ Modificar la regulación para permitir el uso de agentes o corresponsales bancarios
- ☐ Permitir el uso de agentes o corresponsales bancarios sin modificar la regulación
- ☐ Modificar la regulación para prohibir el uso de agentes o corresponsales bancarios
- ☐ Prohibir el uso de agentes o corresponsales bancarios sin modificar la regulación
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

DINERO ELECTRÓNICO

9. ¿Existe regulación específica en materia de Dinero Electrónico?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Qué instancia es responsable de su regulación y supervisión?

- ☐ El Banco Central
- ☐ La Superintendencia de Finanzas
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

En caso negativo, ¿hay intención de que en el futuro se encuentre regulado?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

La identificación de la normativa a este respecto sería de enorme utilidad.

10. ¿Define explícitamente la regulación el concepto de Dinero Electrónico?

- ☐ Sí (indique cómo):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién puede emitir Dinero Electrónico?

- ☐ Entidades bancarias (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito)
- ☐ Entidades de Dinero Electrónico (modelo europeo)
- ☐ Otras entidades financieras
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Está sometida la emisión a regulación bancaria?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

11. ¿Existe regulación específica en tarjetas prepagadas u otros esquemas de prepago, que no son sujetos a supervisión bancaria?

- ☐ Sí, existe regulación sobre tarjetas prepago, no sujetas a supervisión bancaria
- ☐ Sí, existe regulación sobre otros esquemas de prepago, no sujetos a supervisión bancaria
- ☐ No, no existe regulación específica sobre ningún esquema prepago
- ☐ No, la regulación exige supervisión bancaria de todos los esquemas prepago
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿existen límites (p.e. importe) en este tipo de servicios?

- ☐ Sí (indique dichos límites):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

12. ¿Sería necesario introducir modificaciones en la regulación actual para aumentar el uso de cuentas electrónicas por parte de los clientes de bajos recursos?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Cuál es la intención u opinión de la autoridad en relación con el hecho de que entidades no bancarias puedan emitir dinero electrónico y captar depósitos de bajo valor?

- ☐ La autoridad es contraria a estas prácticas, por lo que no se prevé una modificación de la normativa
- ☐ La autoridad prevé modificaciones normativas en este sentido, ya que considera que estas prácticas pueden contribuir a la inclusión financiera
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

SISTEMAS DE PAGOS

13. ¿Cuántos cajeros automáticos (ATM) hay en el país, por cada 100.000 habitantes?

- ☐ 0-5
- ☐ 5-10
- ☐ 10-20
- ☐ Más de 20

¿Cuántas redes de cajeros existen en el país?

- ☐ Ninguna
- ☐ 1-2
- ☐ 3-6
- ☐ Más de 6

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Información sobre la disposición geográfica de los mismos sería de enorme utilidad (p.e. mapas de cobertura; nº de cajeros por cada 100km²).

14. ¿Cuántos Terminales Punto de Venta (TPV) con datáfono hay en el país, por cada 100.000 habitantes?

- ☐ 0-50
- ☐ 50-100
- ☐ 100-200
- ☐ Más de 200

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Información sobre la disposición de los mismos sería de enorme utilidad (p.e. mapas de cobertura; nº de TPV por cada 100.000 habitantes o por cada 100km²).

15. ¿Cuántas Sucursales bancarias hay en el país, por cada 100.000 habitantes?

- ☐ 0-5
- ☐ 5-10
- ☐ 10-20
- ☐ Más de 20

¿Cuántas sucursales de entidades financieras no bancarias hay en el país, por cada 100.000 habitantes?

- ☐ 0-5
- ☐ 5-10
- ☐ 10-20
- ☐ Más de 20

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Información sobre la disposición geográfica de los mismos sería de enorme utilidad (p.e. mapas de cobertura; nº de sucursales por cada 100.000 habitantes o por cada 100km²)

REGULACIÓN PRUDENCIAL

16. ¿La regulación prohíbe, limita o guía el proceso por el cual una entidad no bancaria agrupa fondos en una única cuenta bancaria para el beneficio de varios clientes?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

Una descripción de las exigencias regulatorias a este respecto sería de enorme utilidad.

17. ¿Define explícitamente la regulación un “proveedor de servicios de pago” (o el concepto equivalente)?

- ☐ Sí (indique cómo):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Las empresas de transferencia de dinero como Western Union y MoneyGram ¿son consideradas proveedores de servicios de pago?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Qué tipo de entidades pueden proveer estos servicios de envío/recepción de remesas?

- ☐ Entidades bancarias (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito)
- ☐ Remesadoras (Western Union, MoneyGram...)
- ☐ Otras entidades financieras
- ☐ Otros (especifique):

.....

☐ No sabe / No contesta

¿Tienen obligación de registrarse, obtener licencia o someterse a supervisión?

☐ Sí (indique sus obligaciones):

☐ No

☐ No sabe / No contesta

¿Alguna entidad gubernamental (como pueda ser el servicio postal) tiene permiso para proveer servicios de transferencia de remesas?

☐ Sí (indique la entidad):

☐ No

☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

18. ¿Prohíbe la regulación que un operador de telefonía celular (u otra empresa no financiera/bancaria) posea o controle un banco?

☐ Sí

☐ No

☐ No sabe / No contesta

¿Prohíbe la regulación que un operador de telefonía celular (u otra empresa no financiera/bancaria) emprenda una joint-venture con un banco para la provisión de servicios financieros??

☐ Sí

☐ No

☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

FISCALIDAD

19. ¿Qué impuestos son de aplicación a las transacciones financieras como depósitos, retiros o pagos?

- ☐ Impuesto sobre Transacciones Financieras (ITF). Indique cuantía:
- ☐ Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Indique cuantía:
- ☐ Otros (especifique):
- ☐ No se aplica ningún impuesto
- ☐ No sabe / No contesta

¿Aplica del mismo modo independientemente del canal de distribución utilizado (ventanilla, ATM, Internet, teléfono móvil, etc.)?

- ☐ Sí
- ☐ No (indique las diferencias):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES

.....

.....

.....

Le agradecemos sinceramente su colaboración y le recordamos que puede remitirnos sus respuestas a la dirección electrónica movilybanca@afi.es

I.5 CUESTIONARIO PARA BANCO CENTRAL

Por favor, en las preguntas de respuesta múltiple, seleccione todas las opciones que considere correctas.

Servicios Financieros Móviles

1. ¿Tienen constancia de la existencia de experiencias de provisión de servicios financieros en movilidad en su país?

- ☐ Sí, una o más entidades financieras ofrecen un canal de banca móvil
- ☐ Sí, una o más entidades no financieras ofrecen servicios financieros móviles
- ☐ No tenemos constancia de ninguna experiencia de servicios financieros móviles
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

SISTEMAS DE PAGOS

2. ¿Requieren los proveedores de servicios de pago obtener licencia de operación y/o ser supervisados?

- ☐ Sí, deben obtener una licencia de operación
- ☐ Sí, deben ser supervisados
- ☐ No, no requieren ninguna licencia ni ser supervisados
- ☐ No sabe / No contesta

¿Existen diferencias en el tratamiento si los proveedores son entidades financieras o no financieras?

- ☐ Sí (indique las diferencias):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

3. ¿Tiene el regulador capacidad para requerir o imponer la interoperabilidad de los sistemas de pago de bajo valor?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Y para intervenir en el establecimiento de precios de los servicios de pago?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

4. ¿Cuál es el principal medio de pago para pequeños pagos?

- ☐ Efectivo
- ☐ Cheques
- ☐ Tarjeta de débito/crédito
- ☐ Transferencia electrónica
- ☐ Domiciliación bancaria
- ☐ Empresas de transferencia de remesas (incluyendo al servicio postal)
- ☐ Otro (especifique)
- ☐ No sabe / No contesta

¿Qué porcentaje del volumen anual de pagos totales se realiza con cada uno de los siguientes medios?

- | <input type="checkbox"/> Medio de pago | <input type="checkbox"/> Porcentaje (%) |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Efectivo | |
| <input type="checkbox"/> Cheques | |
| <input type="checkbox"/> Tarjeta de débito/crédito | |
| <input type="checkbox"/> Transferencia electrónica | |
| <input type="checkbox"/> Domiciliación bancaria | |
| <input type="checkbox"/> Empresas de transferencia de remesas (incluyendo servicio postal) | |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique, por favor) | |

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

5. ¿Existen sistemas específicos para pagos electrónicos de bajo valor?

- ☐ Sí (explique su funcionamiento):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

6. ¿Cuántos sistemas de pagos de alto valor (mayoristas) conviven en su país?

- ☐ Uno
- ☐ Más de uno
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién es el propietario y operador de esos sistemas?

- ☐ El Banco Central
- ☐ Otra entidad pública (especifique):
- ☐ Una entidad privada (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién tiene acceso directo a esos sistemas?

- ☐ Entidades financieras bancarias
- ☐ Entidades financieras no bancarias
- ☐ Entidades no financieras (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Cuáles son los requisitos para acceder a los sistemas de pagos mayoristas?

- ☐ Volumen mínimo de operaciones (especifique):
- ☐ Tipo de licencia de operación o régimen de supervisión (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

7. ¿Cuántos sistemas de pagos de bajo valor (minoristas) conviven en su país?

- ☐ Uno
- ☐ Más de uno
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién es el propietario y operador de esos sistemas?

- ☐ El Banco Central
- ☐ Otra entidad pública (especifique):
- ☐ Una entidad privada (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién tiene acceso directo a esos sistemas?

- ☐ Entidades financieras bancarias
- ☐ Entidades financieras no bancarias
- ☐ Entidades no financieras (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

¿Cuáles son los requisitos para acceder a los sistemas de pagos minoristas?

- ☐ Volumen máximo de operaciones (especifique):
- ☐ Tipo de licencia de operación o régimen de supervisión (especifique):
- ☐ Otro (especifique):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

8. Si el efectivo es un medio preferido frente a los instrumentos de pago electrónico, ¿cuales son las razones de dicha preferencia?

- ☐ Facilidad de uso (comodidad)
- ☐ Coste
- ☐ Infraestructura insuficiente
- ☐ Otro (especifique, por favor):

.....

☐ No sabe / No contesta

¿Y en el caso de la preferencia de los cheques frente a los medios de pago electrónicos?

- ☐ Facilidad de uso (comodidad)
- ☐ Coste
- ☐ Infraestructura insuficiente
- ☐ Otro (especifique, por favor):

.....

☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

9. ¿Cree usted que el uso de medios de pago electrónicos tiene potencial para aumentar el acceso a los servicios financieros de los clientes de bajos ingresos?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

10. ¿Existe interoperabilidad entre las redes de cajeros automáticos (ATM) en su país?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

11. ¿Considera usted que la eficiencia o el nivel de competencia del sistema financiero es una barrera a la expansión de los servicios de pago a los segmentos de bajos recursos en su país?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

12. ¿Existe regulación específica en materia de Dinero Electrónico?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Qué instancia es responsable de su regulación y supervisión?

- ☐ El Banco Central
- ☐ La Superintendencia de Finanzas
- ☐ Otro (especifique, por favor):

.....

☐ No sabe / No contesta

En caso negativo, ¿hay intención de que en el futuro se encuentre regulado?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

La identificación de la normativa a este respecto sería de enorme utilidad.

13. ¿Define explícitamente la regulación el concepto de Dinero Electrónico?

- ☐ Sí (indique cómo):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Quién puede emitir Dinero Electrónico?

- ☐ Entidades bancarias (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito)
- ☐ Entidades de Dinero Electrónico (modelo europeo)
- ☐ Otras entidades financieras
- ☐ Otros (especifique, por favor):

-
- ☐ No sabe / No contesta

¿Está sometida la emisión de dinero electrónico a regulación bancaria?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

14. ¿Existe regulación específica sobre tarjetas prepagadas?

- ☐ Sí (explique en líneas generales):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿están sujetos estos esquemas a supervisión bancaria?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿existen límites (p.e. importe) en este tipo de servicios?

- ☐ Sí (indique dichos límites):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

15. ¿Existe regulación específica sobre esquemas de prepago distintos de las tarjetas prepagadas?

- ☐ Sí (indique dichos límites):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿están sujetos estos esquemas a supervisión bancaria?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

En caso afirmativo, ¿existen límites (p.e. importe) en este tipo de servicios?

- ☐ Sí (indique dichos límites):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

16. En su opinión, ¿pueden las entidades financieras no bancarias contribuir a mejorar el acceso a los servicios financieros ofreciendo cuentas electrónicas de bajo valor con capacidad de realizar pagos y enviar/recibir remesas nacionales e internacionales?

- ☐ Sí (especifique el tipo de entidades)
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

17. ¿Sería necesario introducir modificaciones en la regulación actual para aumentar el uso de cuentas electrónicas por parte de los clientes de bajos recursos?

- ☐ Sí (especifique):
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

¿Cuál es la intención u opinión de la autoridad en relación con el hecho de que entidades no bancarias puedan emitir dinero electrónico y captar depósitos de bajo valor?

- ☐ La autoridad es contraria a estas prácticas, por lo que no se prevé una modificación de la normativa
- ☐ La autoridad prevé modificaciones normativas en este sentido, ya que considera que estas prácticas pueden contribuir a la inclusión financiera
- ☐ Otro (especifique, por favor):

-
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

18. Por favor, resuma a continuación el procedimiento de Customer Due Diligence (CDD)/ Know Your Customer (KYC) exigido para los siguientes casos:

- ☐ Caso Procedimiento
- ☐ abrir una cuenta bancaria en una sucursal
- ☐ abrir una cuenta bancaria de manera remota (fuera de la sucursal o por una persona que no es personal del banco, o por medios electrónicos: Internet, teléfono móvil, etc.) recibir/Enviar un pago/remesa de manera puntual (incluya las distinciones que procedan en caso de remesas nacionales e internacionales)
- ☐ comprar una tarjeta prepago u otro instrumento prepago no ligado a una cuenta bancaria, o subcontratar un servicio/cuenta prepago con una entidad no bancaria.
- ☐ suscribir un servicio de telefonía celular

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

CONTROL DE CAPITALES E IMPUESTOS SOBRE TRANSACCIONES

19. El control de capitales en su país, en su caso, ¿se aplica a los flujos de remesas internacionales?

- ☐ No existe control de capitales
- ☐ Sí, y se aplica tanto a flujos entrantes como a flujos salientes
- ☐ Sí, pero sólo se aplica a flujos entrantes
- ☐ Sí, pero sólo se aplica a flujos salientes
- ☐ No sabe / No contesta

En su caso, ¿qué actuaciones comprende el control de los flujos de capitales?

- ☐ Verificación administrativa
- ☐ Autorización
- ☐ Comporta el pago de alguna tasa o impuesto sobre transacciones financieras
- ☐ Otro (especifique)
- ☐ No sabe / No contesta

En su caso, ¿existe un umbral mínimo por debajo del cual los flujos entrantes no están sometidos a control de capitales?

- ☐ Sí, el umbral es de ____\$
- ☐ No, todos los flujos entrantes están sujetos a control de capitales
- ☐ Otro (especifique)
- ☐ No sabe / No contesta

En su caso, ¿existe un umbral mínimo por debajo del cual los flujos salientes no están sometidos a control de capitales?

- ☐ Sí, el umbral es de ____\$
- ☐ No, todos los flujos entrantes están sujetos a control de capitales
- ☐ Otro (especifique)
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

20. ¿Existe la figura de Defensor del Usuario de Servicios Financieros?

- ☐ Sí (especifique la referencia, por favor):

.....

- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

21. ¿Tiene alguna inquietud respecto al uso de operadores de telefonía celular u otros operadores no financieros (agentes) en la provisión de servicios financieros?

- ☐ Sí (justifique su respuesta):
- ☐ No (justifique su respuesta):
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

SECTOR FINANCIERO Y BANCARIO

22. Por favor provea información (o la fuente donde podamos obtenerla) sobre los siguientes indicadores:

Indicador	Dato y/o fuente
Número de ciudadanos y porcentaje de población que tiene algún tipo de cuenta de depósito bancario (cuenta corriente, ahorro, tarjeta de débito, etc.)
Número total de cuentas bancarias en el país
Número de bancos y sucursales bancarias, incluyendo bancos móviles y otro tipo de oficinas donde los bancos realicen transacciones (corresponsales)
Porcentaje de transacciones bancarias electrónicas con respecto al total de transacciones
Porcentaje de transacciones realizadas vía: a) Internet b) teléfono móvil c) agentes/corresponsales bancarios d) sucursales e) otros canales.	a) b) c) d) e)

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

23. En relación a la bancarización y mejora del acceso de la población de bajos ingresos a los servicios financieros, ¿existe inquietud y adopción de medidas específicas por parte del regulador?

☐ Sí (especifique cuáles son las medidas previstas, por favor):

.....

☐ No

☐ No sabe / No contesta

¿Tiene previsto introducir nueva regulación que favorezca el acceso?

☐ Sí (especifique las características fundamentales, por favor):

.....

☐ No

☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

.....

24. Según su criterio, ¿cuáles son las principales barreras a la inclusión financiera?

- ☐ Alfabetización literaria (lectura/escritura)
- ☐ Alfabetización financiera (comprensión de la oferta de productos y servicios)
- ☐ Coste de ofrecer servicios a población de bajos recursos y/o en áreas remotas
- ☐ Eficiencia de las entidades
- ☐ Apego al uso del dinero en efectivo
- ☐ Confianza en el sistema financiero
- ☐ Marco regulatorio y normativo
- ☐ Otro (especifique, por favor):

.....

☐ No sabe / No contesta

Los bancos y entidades financieras que ofrecen servicios financieros a personas de bajos recursos, ¿han transmitido al regulador la existencia de obstáculos regulatorios que afecten su habilidad en la provisión de estos servicios?

☐ Sí (especifique los obstáculos señalados, por favor):

-
- ☐ No
- ☐ No sabe / No contesta

Si desea proporcionar información adicional, puede hacerlo a continuación:

.....

.....

.....

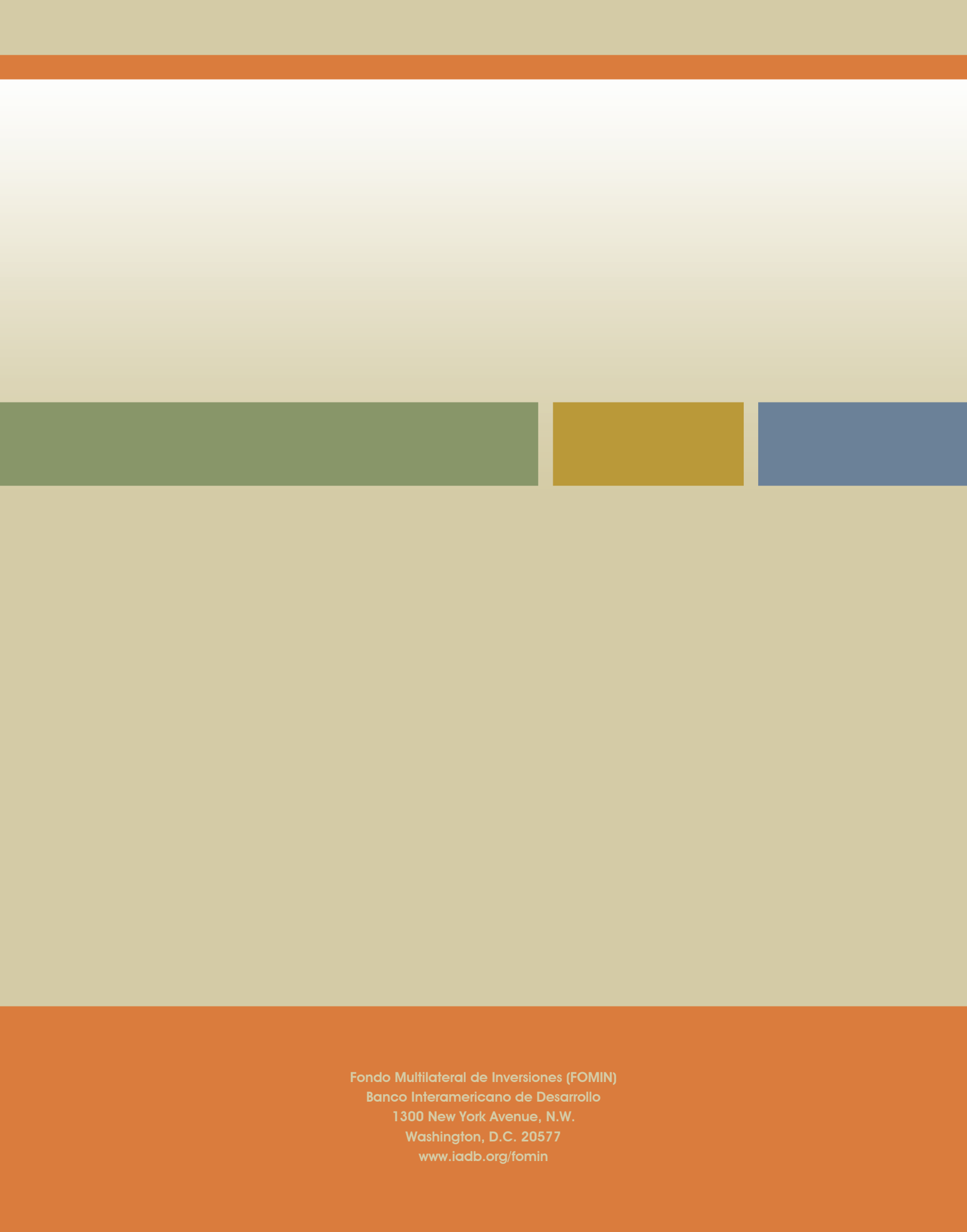
COMENTARIOS U OBSERVACIONES ADICIONALES

.....

.....

.....

Le agradecemos sinceramente su colaboración y le recordamos que puede remitirnos sus respuestas a la dirección electrónica movilybanca@afi.es



Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)
Banco Interamericano de Desarrollo
1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577
www.iadb.org/fomin