

Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe

WHITE PAPER

MAYO 2022

Portada: Gettyimage/ksimage

Interior: Gettyimage/golubovy; Gettyimage/Mirel Kipiro; Gettyimage/VioletaStoimenova; Gettyimage/wagnerokasaki; Gettyimage/Daviles; Gettyimage/Andriy Onufriyenko

Índice

3	Prólogo
4	Resumen ejecutivo
6	Introducción
7	Los pagos digitales potencian la actividad económica y el comercio electrónico
7	Los pagos digitales son uno de los pilares de la inclusión financiera
8	Los pagos digitales apoyan a las MIPYME y a las mujeres
9	1 Descripción general de los pagos digitales en ALC
10	1.1 El ecosistema de pagos digitales
11	1.2 Los pagos digitales en ALC, al alza
16	2 Obstáculos para la adopción de los pagos digitales
17	2.1 El acceso a los pagos digitales
17	2.2 Obstáculos reglamentarios y falta de normalización
18	2.3 Acceso al mercado y competencia
19	3 Crecimiento de los pagos digitales en América Latina y el Caribe: Soluciones propuestas para superar las barreras
20	3.1 Crear buenas prácticas reglamentarias para reducir las barreras de mercado y promover la innovación
21	3.2 Incentivar la colaboración entre los sectores público y privado
22	3.3 Analizar los acuerdos comerciales digitales para proteger los pagos digitales transfronterizos seguros
22	3.4 Facilitar nuevas tecnologías e innovación
24	4 Perspectivas de futuro
25	Contribuciones
27	Bibliografía

Descargo de responsabilidad

Este documento es publicado por el Foro Económico Mundial como contribución a un proyecto, área de conocimiento o interacción. Los hallazgos, interpretaciones y conclusiones aquí expresados son el resultado de un proceso colaborativo facilitado y avalado por el Foro Económico Mundial pero cuyos resultados no necesariamente representan los puntos de vista del Foro, ni la totalidad de sus Miembros, Socios u otras partes interesadas.

© 2022 Foro Económico Mundial. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, incluidas las fotocopias y grabación, o por cualquier sistema de almacenamiento y recuperación de información.

Prólogo

El comercio digital goza de una popularidad sin precedentes en América Latina y el Caribe (ALC).



Irene Arias Hofman
CEO
BID Lab



Ziyang Fan
Director de Comercio Digital
Foro Económico Mundial

Entre el primer y el segundo trimestre de 2020, el tráfico de los sitios web de comercio electrónico de cinco de los principales mercados de la región creció más de un 150%¹. La pandemia de COVID-19 ha impulsado a decenas de miles de empresas de la región a integrarse en el mundo digital. Los efectos y las ventajas de esta digitalización son considerables para las pequeñas y medianas empresas (PYME) en particular. Las PYME que operan en ALC pueden diversificar su base de clientes y llegar a 20 mercados extranjeros cuando operan a través del Internet, mientras que las que no optan por esta vía solo pueden llegar a entre dos y cinco mercados². A medida que la economía digital se va convirtiendo en la norma, los servicios básicos universales, como la educación y la asistencia médica, también están adoptando las tecnologías digitales y teniendo lugar en línea.

Los pagos digitales son cruciales para posibilitar esta transformación tanto a nivel nacional como transfronterizo. Sin embargo, persisten numerosos desafíos que impiden la generalización del uso de los pagos digitales en toda la región, desde la falta de acceso, de armonización regulatoria y de soluciones de pago asequibles hasta la necesidad de una mayor cooperación entre el

sector público y el sector privado, de protección de los consumidores y de un ecosistema de pagos abierto, inclusivo e interoperable.

En 2020, el Foro Económico Mundial y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo, BID Lab, pusieron en marcha conjuntamente la iniciativa Pagos para Avanzar un Crecimiento para Todos (*Payments to Advance Growth for All* o PAGA) con el fin de hacer frente a estos desafíos.

Esta iniciativa ha reunido a una comunidad diversa integrada por más de 100 representantes de los sectores público y privado con el objetivo de explorar, a través del diálogo, cómo sacar el máximo provecho de los pagos digitales en ALC. Dado que los pagos digitales continúan aumentando y estimulando la inclusión financiera y el crecimiento económico, confiamos en que el presente informe ofrecerá una visión adecuada de los problemas más urgentes y pondrá de relieve la importancia de la cooperación entre los sectores público y privado (así como en el seno de este último) para promover los pagos digitales para todos de un modo transparente, seguro e inclusivo.

Resumen ejecutivo

Los pagos digitales representan un aspecto fundamental de la actividad económica, la inclusión financiera y el crecimiento empresarial. Además, son un importante motor del comercio electrónico.



Influyen en los comportamientos de gasto y ahorro de la población y en muchas de sus interacciones diarias. Tras el estallido de la pandemia mundial de COVID-19, quedó todavía más claro el valor de los pagos digitales para las personas y las empresas. En América Latina y el Caribe (ALC), los pagos digitales se convirtieron en el principal método de compra: el comercio electrónico creció un 18% en 2020³.

Los pagos digitales desempeñan un importante papel en la inclusión financiera. Diversas investigaciones muestran que cuando las personas disponen de acceso a los pagos digitales, estos actúan a modo de pasarela hacia otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, y la población tiene una probabilidad mayor de utilizar esos servicios para ahorrar, poner en marcha un negocio o ampliarlo, gestionar el riesgo y resistir mejor las perturbaciones financieras⁴. Los pagos digitales también permiten a los gobiernos desembolsar recursos a una proporción mayor de sus poblaciones no bancarizadas que si utilizaran efectivo. Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MIPYME) se benefician notablemente del uso de los pagos digitales, ya que les permiten atraer a una mayor cantidad de clientes y desarrollar actividades comerciales en línea, creando así oportunidades de venta más allá de su zona geográfica inmediata. Pero, sobre todo, los pagos digitales crean unas condiciones equitativas entre las grandes y pequeñas empresas comerciales.

Los pagos digitales están creciendo en toda la región de ALC. El número de tarjetas en circulación aumentó de 800 millones en 2007 a 1800 millones en 2021. Las nuevas formas de pago, como los sistemas de pago más rápidos o en tiempo real, los pagos mediante códigos QR y los pagos por móvil, también están ganando popularidad. En 2020, el número de cuentas móviles activas aumentó un 67 %⁵. A pesar de este crecimiento, continúan existiendo múltiples obstáculos. Para empezar, en 2020 un 45 % de los habitantes de América Latina no poseía una cuenta bancaria y aproximadamente un 80 % carecía de una tarjeta de crédito⁶. Los requisitos relativos al conocimiento de los clientes, excesivamente estrictos, han dificultado el acceso a cuentas y productos de pago en las entidades financieras. Un segundo obstáculo es la regulación, obsoleta o excesivamente onerosa, unido a la falta de normalización, que ha frenado el crecimiento de los pagos digitales y la innovación en este ámbito. El tercer obstáculo al crecimiento de los pagos digitales es la falta de acceso al mercado y de competencia. Existen estrictos requisitos de licencia, exigencias de capital y normas relativas al tratamiento en el ámbito nacional y a los datos, que obstaculizan la aceptación de los pagos digitales.

Teniendo en cuenta el papel propulsor que desempeñan los pagos digitales para crear nuevas oportunidades económicas, las soluciones a los retos que dificultan su adopción deberían adoptar un enfoque integral. Los siguientes principios clave pueden ayudar a superar los obstáculos al crecimiento de los pagos digitales en ALC:

- **Establecer buenas prácticas reglamentarias para reducir los obstáculos de mercado y promover la innovación:** fomentar la interoperabilidad, adoptar normas industriales a escala mundial y promover la creación de unas condiciones equitativas en el ámbito de los pagos digitales y los servicios financieros son las bases necesarias para un ecosistema de pagos digitales próspero.
- **Estimular la colaboración entre el sector público y el sector privado:** las innovaciones se están acelerando en el terreno de los pagos. Para garantizar que esta transformación sea inclusiva, sostenible y segura, los sectores público y privado deben trabajar juntos para desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los particulares y las empresas.
- **Explorar acuerdos en el ámbito del comercio electrónico para garantizar la seguridad de los pagos digitales transfronterizos:** los organismos reguladores pueden estudiar la posibilidad de formalizar su compromiso con las normas internacionales en acuerdos comerciales que fomenten la adopción y promoción de normas internacionales que posibiliten la interoperabilidad técnica y de las redes.
- **Facilitar la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías:** las innovaciones tecnológicas están creando nuevas oportunidades para los pagos digitales y el comercio, además de eliminar obstáculos importantes. Los gobiernos pueden facilitar la innovación mediante el diseño de regulaciones y políticas flexibles que promuevan unas condiciones equitativas para todos los agentes involucrados.

Introducción

Los pagos digitales representan un aspecto fundamental de la actividad económica y la inclusión financiera



“ Las MIPYME constituyen la mayoría de negocios y empleo formal en ALC. Sin embargo, no pueden acceder al crédito y su brecha de financiamiento es más de un tercio del PIB regional.

Los pagos proporcionan acceso a servicios financieros, potencian el comercio y la inversión y facilitan el crecimiento sostenible de las empresas. Cabe destacar que los pagos digitales crean unas condiciones equitativas entre las grandes y pequeñas empresas. Esto es especialmente importante en América Latina y el Caribe (ALC), donde las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MIPYME) son las responsables de la mayor parte de la actividad empresarial, pero

donde el grado de informalidad y exclusión del sistema financiero formal también es muy elevado. Las MIPYME representan el 99 % de las empresas en ALC y el 60 % del empleo formal.⁷ No obstante, carecen de acceso al crédito y su necesidad de financiación alcanza el 35 % del producto interior bruto regional⁸. A escala individual, alrededor del 45 % de la población carece de una cuenta en una entidad financiera o en un proveedor de servicios monetarios móviles⁹.

Los pagos digitales potencian la actividad económica y el comercio electrónico

Los pagos digitales permiten a individuos y empresas efectuar y recibir pagos de forma rápida y segura, lo que contribuye a estimular el comercio y el crecimiento económico. Una investigación pone de manifiesto que un mayor uso de productos de pago digital, como las tarjetas (de crédito, de débito o de prepago) añadieron 245 000 millones de dólares al PIB mundial entre 2015 y 2019. Dicho crecimiento respaldó la creación de unos 2,1 millones de puestos de trabajo por año, en promedio¹⁰. El mismo estudio constató asimismo que un aumento del 1 % en la utilización de productos basados en tarjetas de pago facilitaba un incremento anual del consumo de bienes y servicios por un valor de aproximadamente 67 000 millones de dólares.

La pandemia de COVID-19 ha acelerado esta tendencia debido al aumento del número de consumidores que han optado por los pagos digitales como consecuencia de las restricciones físicas, la percepción de que el manejo de dinero en efectivo entraña riesgos y el incremento del número de gobiernos que comenzaron a desembolsar recursos financieros por medios electrónicos. En 2020, comercios al por menor de todos los

tamaños se adaptaron en todo el mundo para comenzar a aumentar sus ventas en línea. Las empresas que optaron por la vía digital aumentaron sus ventas entre 20 y 30 puntos porcentuales más que las que no realizaron la transición a la venta electrónica¹¹. En ALC, los pagos digitales se convirtieron en el método preferido de compra y el comercio electrónico creció un 18 % en 2020¹². Ese mismo año, el número de cuentas móviles activas aumentó un 67 %¹³.

Los pagos digitales constituyen además un potente impulsor del comercio electrónico, ya que permiten que las empresas lleguen a una mayor cantidad de clientes a través de las ventas en línea y proporcionan una gama de medios de pago más amplia y segura para los consumidores. Por ejemplo, algunas tiendas electrónicas como Mercado Libre y algunas súper aplicaciones como Hugo han creado nuevas comunidades en línea que ponen en contacto a compradores y vendedores, facilitando así el comercio. Estas empresas no podrían desarrollar su actividad sin los pagos digitales, que vertebran su utilización y su crecimiento.

Los pagos digitales son uno de los pilares de la inclusión financiera

Según la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera del G20, el uso de servicios financieros por parte de los grupos excluidos suele llevarse a cabo inicialmente a través de los pagos digitales (como el envío o la recepción de remesas o la recepción de ayudas públicas)¹⁴. El acceso a los pagos digitales ofrece una pasarela hacia otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, y gracias a ello la población tiene una probabilidad mayor de utilizar esos servicios para ahorrar, poner en marcha un negocio o ampliarlo, gestionar el riesgo y resistir mejor las perturbaciones financieras¹⁵. También existen datos que señalan que los pagos electrónicos (y las cuentas de ahorro) son los productos que mayor repercusión tienen en los objetivos de desarrollo, como la reducción de la pobreza y la desigualdad¹⁶.

Los pagos digitales permiten a los gobiernos desembolsar recursos a una proporción mayor de sus poblaciones no bancarizadas que si utilizaran efectivo. Durante la pandemia de COVID-19, los gobiernos de toda ALC necesitaron desembolsar fondos a sus ciudadanos para ayudarles a hacer frente a la crisis económica. Perú estableció el Bono Familiar Universal, que permitía realizar transferencias monetarias utilizando carteras electrónicas y servicios de banca móvil, entre otras modalidades¹⁷. Sin embargo, en muchos países, la mayoría de la población carece de cuentas bancarias y vive en zonas rurales alejadas de las capitales, por lo que tienen mayores dificultades para cobrar en persona los pagos gubernamentales. Para superar este obstáculo, los gobiernos de países como Guatemala y República Dominicana, entre otros, colaboraron con la industria (empresas comerciales, entidades financieras, compañías de procesamiento de pagos

y empresas de tecnología financiera conocidas como *fintechs*) para desembolsar fondos por medios electrónicos a ciudadanos sin pasar por una cuenta bancaria, utilizando para ello números de identificación

bancaria (NIB) virtuales o tarjetas electrónicas de prepago que requieren únicamente una identificación expedida por el gobierno.

Los pagos digitales apoyan a las MIPYME y a las mujeres

Los datos disponibles muestran que la posibilidad de utilizar pagos digitales repercute positivamente en la resiliencia y el crecimiento de las pequeñas empresas. Una encuesta realizada a más de 3000 MIPYME en cinco países constató que, por lo general, las empresas que optaron por introducirse en el comercio electrónico y que desarrollaron capacidades transfronterizas antes de la pandemia y durante esta han resistido mejor a esta que aquellas empresas que continúan centrándose principalmente en transacciones físicas¹⁸. Las MIPYME que comenzaron a vender a través de Internet durante la pandemia aumentaron sus ventas entre 20 y 30 puntos porcentuales más que sus homólogas que no lo hicieron¹⁹. En ALC, las MIPYME que se dedican a la exportación en línea llegan en promedio a 20 mercados extranjeros; en cambio, este número se reduce a entre dos y cinco mercados entre aquellas que solo exportan por medios tradicionales²⁰. Al permitir que las MIPYME se diversifiquen y amplíen su negocio, los pagos digitales crean unas condiciones equitativas para las grandes y pequeñas empresas comerciales.

Los pagos digitales también desempeñan una función importante para cerrar la brecha de género en el acceso a los servicios financieros (recuadro 1). Las [transferencias electrónicas](#) ofrecen un acceso más seguro a los pagos para las mujeres y les brindan un control mayor sobre su utilización. Por ejemplo, durante la pandemia, muchos países de ALC adoptaron los pagos digitales para desembolsar ayudas de emergencia de manera rápida y segura; esto, a su vez, redujo el riesgo de que otros familiares se apropiaran de los fondos destinados a las mujeres y ofreció un trampolín para acceder a otros servicios financieros como el ahorro, el crédito y los seguros. Las mujeres han sufrido de forma desproporcionada la pérdida de ingresos y empleo a lo largo de la pandemia, puesto que están excesivamente representadas en los sectores que se vieron más afectados durante los períodos de confinamiento. El fortalecimiento de la inclusión financiera de las mujeres estimula el crecimiento sostenible, y las herramientas digitales desempeñan una función importante para superar la brecha de género en el acceso a los productos y servicios financieros.

RECUADRO 1 Priorizando a las mujeres en los pagos digitales

Pese a los avances logrados en el ámbito de la igualdad financiera, alrededor de 1000 millones de mujeres carecen actualmente de acceso a servicios financieros formales. En América Latina, tan solo el 51 %²¹ de las mujeres adultas tienen acceso a una cuenta. Es fundamental priorizar a las mujeres para lograr la equidad financiera. Para eliminar los obstáculos que afectan a las mujeres, la colaboración entre el sector público y el sector privado en el diseño de productos y servicios que respondan a las necesidades de las mujeres es crucial. Es importante ir más allá del acceso a las cuentas y entender cómo las están utilizando las mujeres. Dado que muchas MIPYME pertenecientes a mujeres desarrollan sus actividades en el sector informal, la información sobre el uso de las cuentas puede favorecer el acceso al crédito y a otros productos financieros y a oportunidades en el ámbito del comercio electrónico.

Las empresas también pueden ser esenciales para impulsar la inclusión financiera de las mujeres mediante la digitalización de las nóminas. Según la Base de Datos sobre la Inclusión Financiera en el Mundo que elabora el Banco Mundial (datos

correspondientes a 2017), aproximadamente 85 millones de mujeres en todo el mundo abrieron su primera cuenta para cobrar salarios digitales abonados por empresas del sector privado²². Los proveedores de servicios financieros (PSF) y los operadores móviles también pueden aumentar el acceso, garantizando una representación suficiente de mujeres entre el personal dedicado a promover el uso de servicios financieros digitales entre el público femenino. Por último, el diseño de productos financieros digitales asequibles y seguros que sean utilizados por las mujeres puede incrementar la seguridad financiera de los hogares.

Para lograr estos objetivos, es fundamental recopilar, analizar y utilizar datos desglosados por género. Si las empresas de telecomunicaciones y los PSF pueden recabar y poner a disposición datos anonimizados desglosados por género, los responsables políticos podrán diseñar soluciones para los obstáculos que afectan al uso de los productos por parte de las mujeres.

1

Descripción general de los pagos digitales en ALC

Los ecosistemas de pagos representan la infraestructura invisible que impulsa el comercio, la actividad empresarial y la vida cotidiana de la población. Influyen en la forma en que los ciudadanos intercambian bienes y servicios.



1.1 El ecosistema de pagos digitales

Los adelantos producidos en los campos de la tecnología móvil, el desarrollo de software (como las interfaces de programación de aplicaciones o API), el pago por tokens (conocido como “tokenización”) y el hardware (por ejemplo,

terminales de punto de venta sin contacto) han creado nuevos canales de pago, modelos y agentes. El resultado es un ecosistema de pagos enormemente amplio en el que interviene un conjunto de agentes diverso e innovador.

TABLA 1 Operadores y habilitadores de los pagos digitales

Categoría	Entidad	Descripción/función en los pagos digitales
Sector privado	Bancos adquirentes	Entidades financieras reguladas que procesan transacciones de pago en nombre de las empresas comerciales
	Bancos emisores	Entidades financieras reguladas que expiden tarjetas (de crédito y débito) a los consumidores
	Redes de pago	Ejecutan transacciones de pago facilitando la comunicación entre compradores y vendedores
	Socios distribuidores (tiendas electrónicas, súper aplicaciones)	Entidad en línea que pone en contacto a clientes y vendedores en una misma plataforma, procesa transacciones y recibe los ingresos por ventas en nombre de los vendedores
	Habilitadores de los pagos digitales: – Facilitadores de pagos – Proveedores de servicios de pago (PSP) – Operadores de carteras electrónicas	Facilitador de pagos: proveedor de servicios comerciales externo, de naturaleza no bancaria, que simplifica la captación de cuentas comerciales, gestiona la relación del comercio con un adquirente y presta servicios con valor agregado, además de procesar pagos. PSP: entidad externa no bancaria que proporciona cuentas comerciales individuales y presta servicios de pago a las empresas, permitiendo que acepten diversos medios de pago (por ejemplo, con tarjeta, en efectivo, dinero electrónico). Operador de carteras electrónicas: sistema informático que almacena y transmite credenciales de pago para realizar transacciones.
<i>Fintechs</i> y proveedores externos	Empresas que operan en el sector de los pagos y otros relacionados (como el de los préstamos o las inversiones) y prestan servicios con valor agregado a las empresas comerciales o los consumidores, como API, servicios de pago omnicanal, servicios de banca móvil o soluciones informáticas para la gestión de negocios.	
Sector público	Sistema nacional de pagos más rápidos o en tiempo real	Sistema de pagos en el que la transmisión del mensaje de pago y la disponibilidad de los fondos por el beneficiario se producen en tiempo real (o casi). Ejemplos: – Argentina: Transferencias 3.0 – Brasil: Pix – México: SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios)
	Moneda digital de un banco central (MDBC)	Modalidad digital del dinero de un banco central que está ampliamente disponible para la población en general y regulada por el banco central o la autoridad monetaria nacional. Ejemplos: – Banco Central del Caribe Oriental: DCash – Banco Central de Uruguay: e-Peso – Bahamas: Sand Dollar

Como ilustra la tabla 1, existen numerosos agentes interconectados que prestan servicios para facilitar los pagos digitales. El ecosistema está evolucionando con rapidez en ALC; ha surgido gran cantidad de agentes como *fintechs*, facilitadores de pagos, socios distribuidores y otros proveedores externos en todas las etapas del proceso de pago,

con el fin de abordar los aspectos problemáticos como la captación de comercios no bancarizados, la puesta en contacto de las MIPYME con un mayor número de compradores en línea o la creación de sistemas de pago más sencillos para los consumidores, que les permiten abonar sus compras a través de su canal de pago preferido.

1.2 Los pagos digitales en ALC, al alza

Los métodos de pago tradicionales y la infraestructura de servicios financieros han crecido

Una gran parte de la población continúa sin bancarizar en ALC y amplios sectores de la población siguen prefiriendo utilizar dinero en efectivo. En 2020, un 45 % de los habitantes de

América Latina no poseía una cuenta bancaria y aproximadamente un 80 % carecía de una tarjeta de crédito (puede consultarse también un resumen referido al Caribe en el recuadro 2).²³

RECUADRO 2 Los pagos digitales en el Caribe

En el último decenio, el número de tarjetas en circulación ha aumentado en términos absolutos, registrando un crecimiento del 44 %, desde aproximadamente 62 millones en 2012 a 89 millones en 2021²⁴. Sin embargo, el crecimiento interanual ha sido dispar, y en 2020 se redujo un 1,6 % para posteriormente repuntar en 2021. En términos globales, el efectivo sigue siendo el medio de pago dominante en los países del Caribe.

La mayor lentitud del crecimiento de los pagos digitales se debe a varios factores. En primer lugar, el sector de la banca comercial en la región está formado por una combinación de bancos locales y extranjeros. A menudo esto se traduce en diferencias en términos de plataformas, servicios y modalidades de protocolos disponibles en el mercado para efectuar las transacciones. Estas diferencias en las plataformas pueden ralentizar

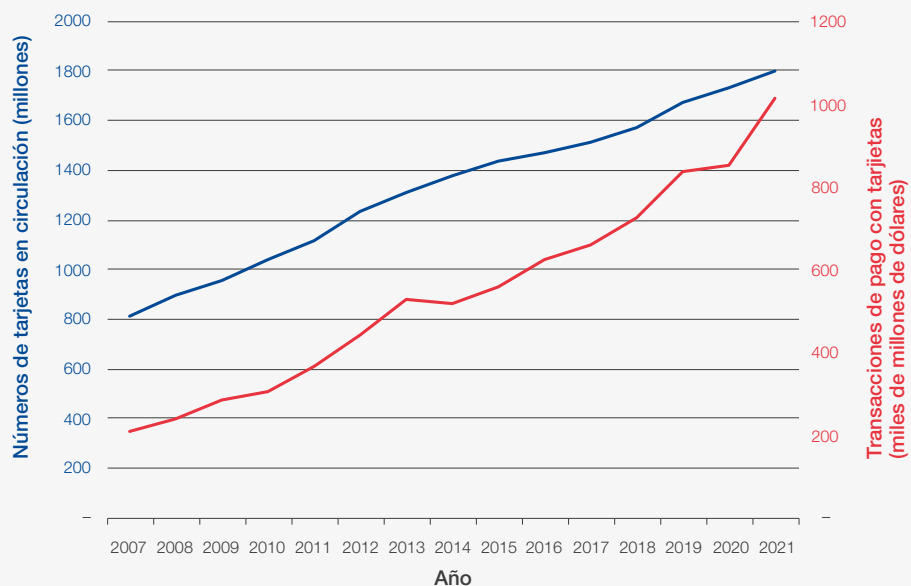
los procesos de integración necesarios para crear sistemas de pagos electrónicos ágiles.

La escasa interoperabilidad entre los sistemas de pagos digitales es otra de las razones por las que los pagos en efectivo siguen siendo la principal modalidad utilizada en las transacciones. Por ejemplo, los fondos que se mantienen electrónicamente en una cuenta móvil o una cartera digital no pueden transferirse fácilmente a una cuenta bancaria o utilizarse en otras transacciones, como una compra o el pago del recibo de una tarjeta de crédito. Este problema se complica debido a la inestabilidad de la infraestructura de puntos de venta, las comisiones que cobran los proveedores por utilizar los terminales de punto de venta y la lentitud de la adopción de estas tecnologías.

Sin embargo, los pagos digitales han aumentado de forma constante en los últimos 15 años; los métodos de pago tradicionales, como las tarjetas, y los nuevos, como los pagos más rápidos o en tiempo real y los pagos mediante códigos QR están ganando popularidad en toda la región. El número

de tarjetas en circulación aumentó de 800 millones en 2007 a 1800 millones en 2021, y el volumen de pagos realizados con tarjetas pasó de 200 000 millones de dólares en 2007 a 1 billón de dólares en 2021 (figura 1).

FIGURA 1 Pagos con tarjeta en ALC

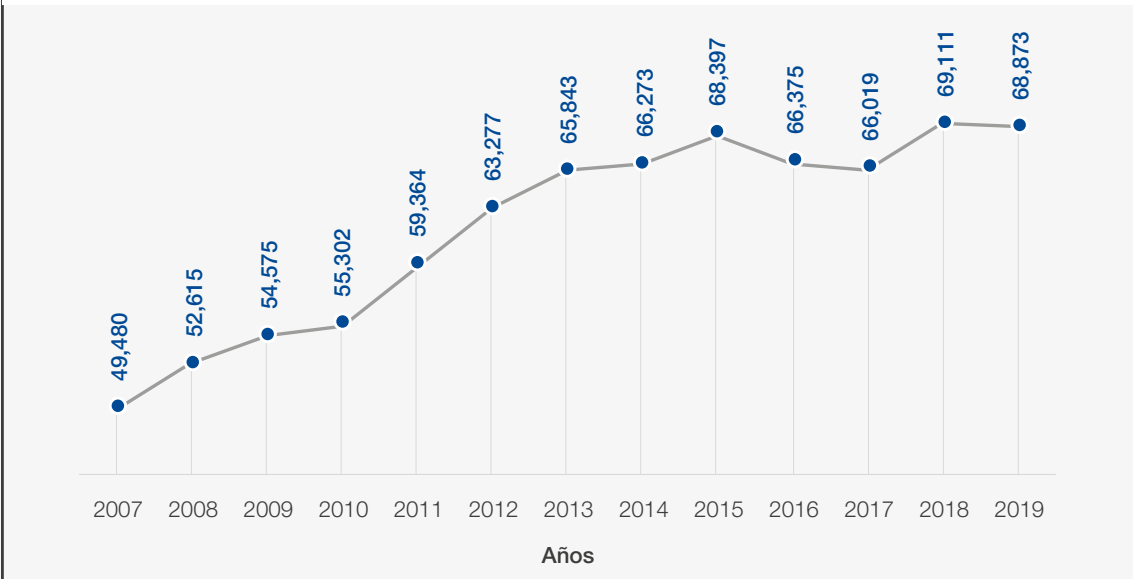


Fuente: Euromonitor, Financial Cards and Payments in Latin America [base de datos].

El desarrollo de la infraestructura ha facilitado, en cierta medida, un mayor uso de los pagos digitales. Por ejemplo, las agencias bancarias y no bancarias han crecido en el último decenio. El número de

sucursales bancarias en América Latina está aumentando de forma constante y ha permanecido relativamente estable (figura 2).

FIGURA 2 **Número de sucursales bancarias, total regional**



Fuente: FELABAN, Indicadores FELABAN: Número de sucursales bancarias (base de datos), https://indicadores.felaban.net/indicadores_homologados/indicador.php?id=4.

Los nuevos sistemas y tecnologías de pago también están experimentando un crecimiento acelerado

La adopción de nuevas tecnologías y métodos de pago, como el pago por móvil – en particular, los pagos mediante códigos QR, las criptomonedas y los pagos en tiempo real – están aumentando. Varios países cuentan con sistemas de pago rápidos o en tiempo real (como Transferencia 3.0 en Argentina, Pix en Brasil, SINPE en Costa Rica, SIPARD en República Dominicana y SPEI en México) (véase el recuadro 3). Diversos países están explorando MDBC (por ejemplo, Brasil, Perú, Uruguay y Bahamas), el uso de cripto-activos (El Salvador) y los pagos mediante códigos QR. De hecho, el crecimiento que están experimentando los pagos

mediante códigos QR en América Latina figura entre los mayores del mundo. El sistema de pago argentino de circuito cerrado, Mercado Pago, fue uno de los primeros de la región que introdujo los pagos mediante códigos QR. Este método pasó de suponer apenas un 3 % de sus ventas cuando se puso en marcha en 2018 al 43 % un año después²⁵. En El Salvador, HugoPay es otro ejemplo de método de pago mediante códigos QR muy popular y en rápido crecimiento; su sistema de circuito cerrado permite a los usuarios efectuar pagos sin contacto utilizando cualquier cuenta o tarjeta.



En noviembre de 2020, el Banco Central de Brasil (Banco Central do Brasil, BCB) puso en marcha Pix, un sistema de pago en tiempo real cuya finalidad era proporcionar opciones digitales adicionales a la población y crear una infraestructura de pagos común. A través de un reglamento, el BCB ordenó a las entidades financieras reguladas con más de 500 000 cuentas activas ofrecer Pix como servicio.

Pix se diseñó con 8 objetivos²⁶:

- **Rapidez:** los fondos deben estar disponibles en la cuenta del beneficiario en un plazo de 10 segundos en el 99 % de las transacciones.
- **Disponibilidad:** Pix está disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Comodidad:** la transferencia de fondos a través de Pix es un proceso sencillo e intuitivo. Se realiza desde un teléfono móvil utilizando un nombre de usuario (que puede ser un número de teléfono móvil o una dirección de correo electrónico) o un código QR.
- **Facilidad de conciliación:** al utilizar una interfaz abierta y estandarizada, Pix permite asociar la información de la transacción con la orden de pago, ayudando así a las empresas a mejorar la conciliación de sus cuentas.
- **Amplia difusión:** las entidades participantes incluyen bancos tradicionales como otros nuevos (conocidos como “bancos digitales”) y proveedores de servicios de pagos de naturaleza no bancaria.
- **Seguridad:** Pix utiliza protocolos de seguridad al menos tan robustos como los que utiliza cualquier otro medio de pago electrónico.
- **Costo reducido:** el gobierno subvenciona el costo de las transferencias realizadas a través

de Pix, por lo que no conllevan gasto alguno para la persona que la efectúa. El costo para las entidades financieras es muy bajo.

- **Múltiples aplicaciones:** Pix se creó con múltiples aplicaciones, como transacciones entre particulares (P2P) o entre empresas (B2B), pago de facturas o recaudación de impuestos, entre otras.

El sistema Pix utiliza la norma ISO 20022 de la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que permite la interoperabilidad entre los sistemas de pago. Pix emplea las mismas normas operativas para las entidades financieras de pequeño tamaño que para las grandes. Las entidades más pequeñas disponen de acceso a la misma infraestructura de pagos que gestiona el BCB, que permite que cualquier entidad participante envíe o reciba fondos incurriendo en el mismo costo. Antes de la introducción de Pix, esto representaba una barrera a la entrada debido a los elevados costos de la integración.

El número de transacciones realizadas a través de Pix ha aumentado con rapidez. En septiembre de 2021, Pix había superado los 100 millones de usuarios –el 60 % de la población adulta de Brasil– y registraba más de 1000 millones de transacciones mensuales²⁷. Además, unos 7,6 millones de empresas han realizado transacciones a través de este sistema. Los datos del BCB indican que alrededor de 40 millones de personas utilizaron Pix para efectuar su primera transferencia bancaria²⁸. Entre marzo y octubre de 2021 se produjo un incremento del 52 % en el número de usuarios de Pix en todos los niveles de ingresos. El porcentaje de aumento fue del 131 % entre los usuarios de bajos ingresos. En la actualidad se utiliza con gran frecuencia en programas de ayudas públicas como CadÚnico (35 %) y Bolsa Familia (25 %) ²⁹.

La adopción de nuevas tecnologías y métodos de pago puede atribuirse en cierta medida a la baja –aunque creciente – penetración de las tarjetas y a la alta proporción de la población que carece de una cuenta bancaria en una entidad financiera tradicional. Al mismo tiempo, la tecnología móvil ha experimentado un crecimiento espectacular. En 2002, solo 19 de cada 100 personas poseían una línea de teléfono móvil en ALC. En la actualidad, el porcentaje se acerca al 100 % y alrededor del 70 % de la población de América Latina

posee un teléfono inteligente (smart phone)³⁰. En algunos casos, las medidas de política han sido factores importantes que han dado lugar a una mejora de la infraestructura. En México, por ejemplo, las reformas de la normativa reguladora de telecomunicaciones se ha traducido en una reducción de los costos de los teléfonos móviles y los datos, lo que a su vez ha conducido a un aumento de la conectividad y el uso de estas tecnologías. Esto ha supuesto un elemento clave en la evolución de la adopción de los pagos digitales³¹.

“ En 2021, los consumidores de la región pagaron sus compras en línea usando su teléfono móvil en casi dos tercios del total de transacciones.

Aumenta la digitalización en el sector del comercio

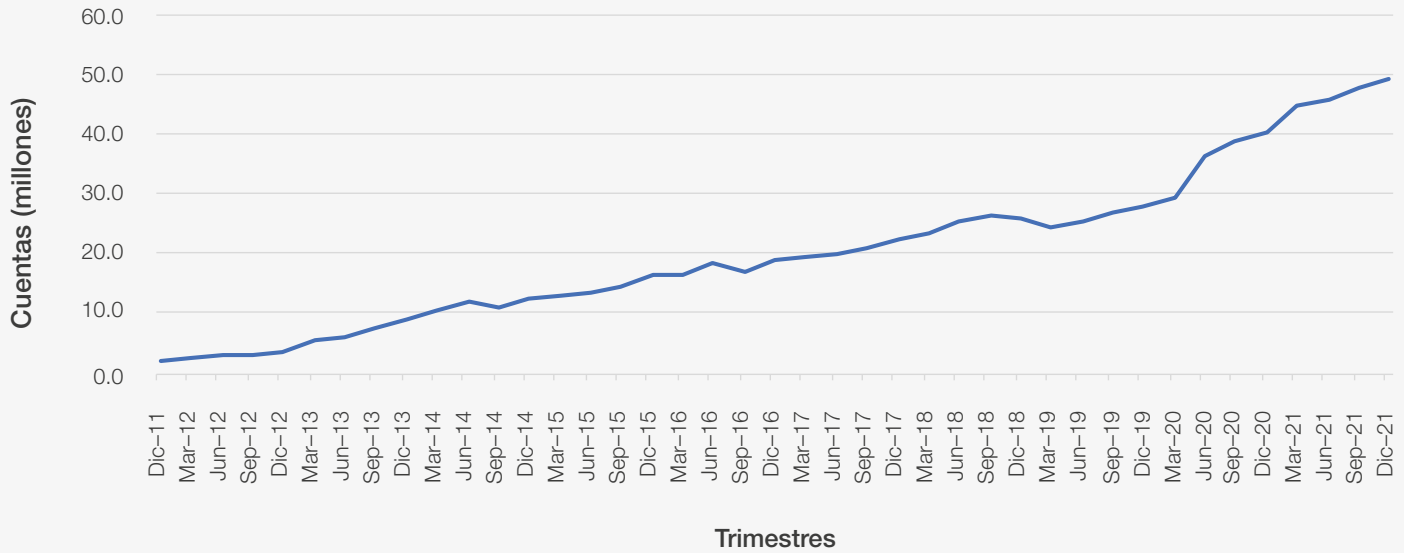
Los pagos digitales están contribuyendo al auge del comercio móvil y a la digitalización del comercio minorista. Las investigaciones disponibles muestran

que, en el ámbito del comercio electrónico, el volumen de compras realizadas a través de dispositivos móviles superó al de aquellas en las

que se utilizaron equipos de escritorio. En 2021, casi un 60 % del volumen total de las transacciones de comercio electrónico realizadas en la región se abonó utilizando teléfonos móviles, lo que representa un aumento del 46 % con respecto a 2020³². El uso del dinero móvil –un servicio en el que se utiliza un teléfono móvil para acceder a servicios financieros– también ha ganado cuota de mercado en ALC³³. El número de cuentas registradas de dinero móvil

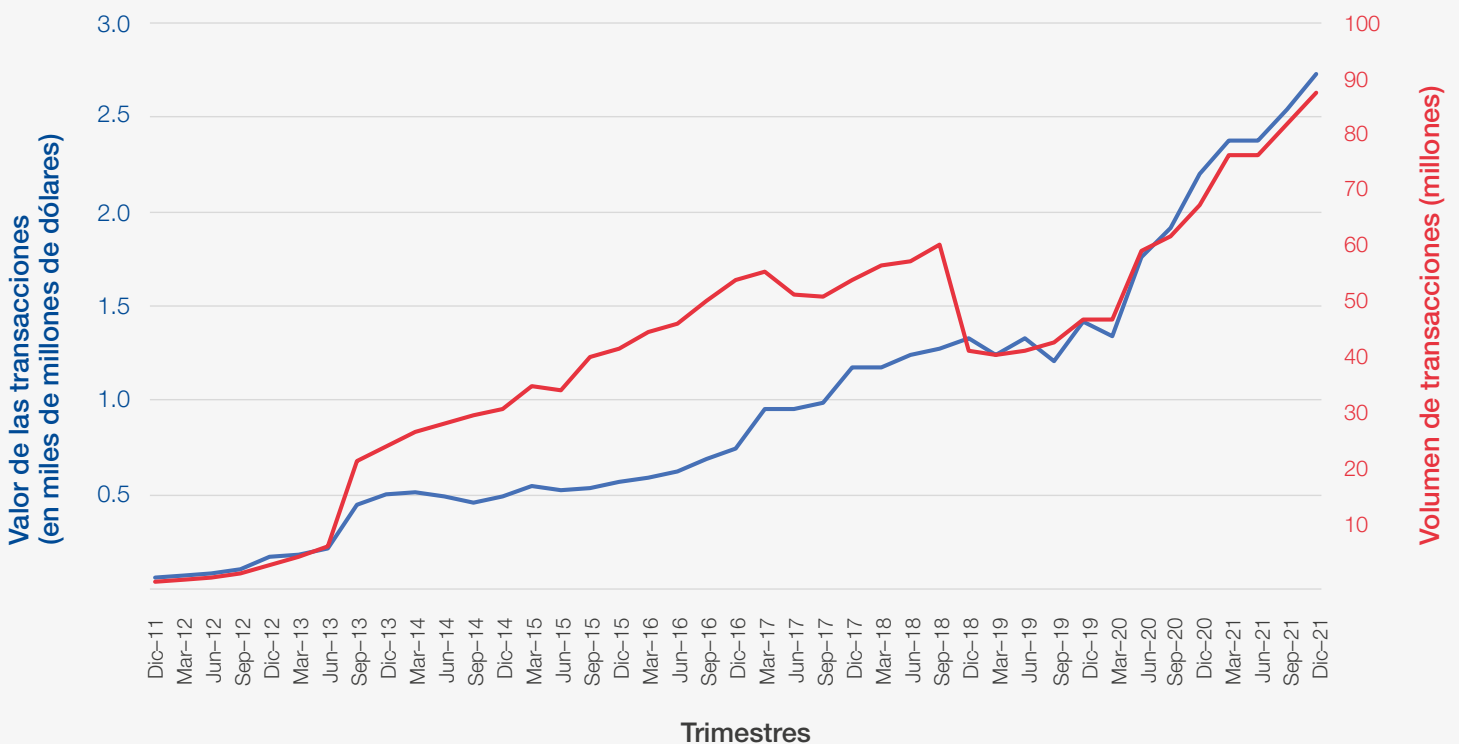
ha ido en aumento a lo largo del último decenio, alcanzando un pico en 2020 (figura 3).³⁴ En 2020, el número de cuentas registradas aumentó un 40 %. Lo mismo ocurre con el valor de las transacciones en las que se utilizó dinero móvil: dicho valor pasó de menos de 1000 millones de dólares en 2011 a cerca de 2000 millones de dólares en 2020. Solo en 2020 creció un 36 % (figura 4).

FIGURA 3 Cuentas de dinero móvil en ALC



Fuente: GSMA, Mobile Money Metrics (base de datos), <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/>.

FIGURA 4 Transacciones con dinero móvil en América Latina y el Caribe (en valor y volumen)

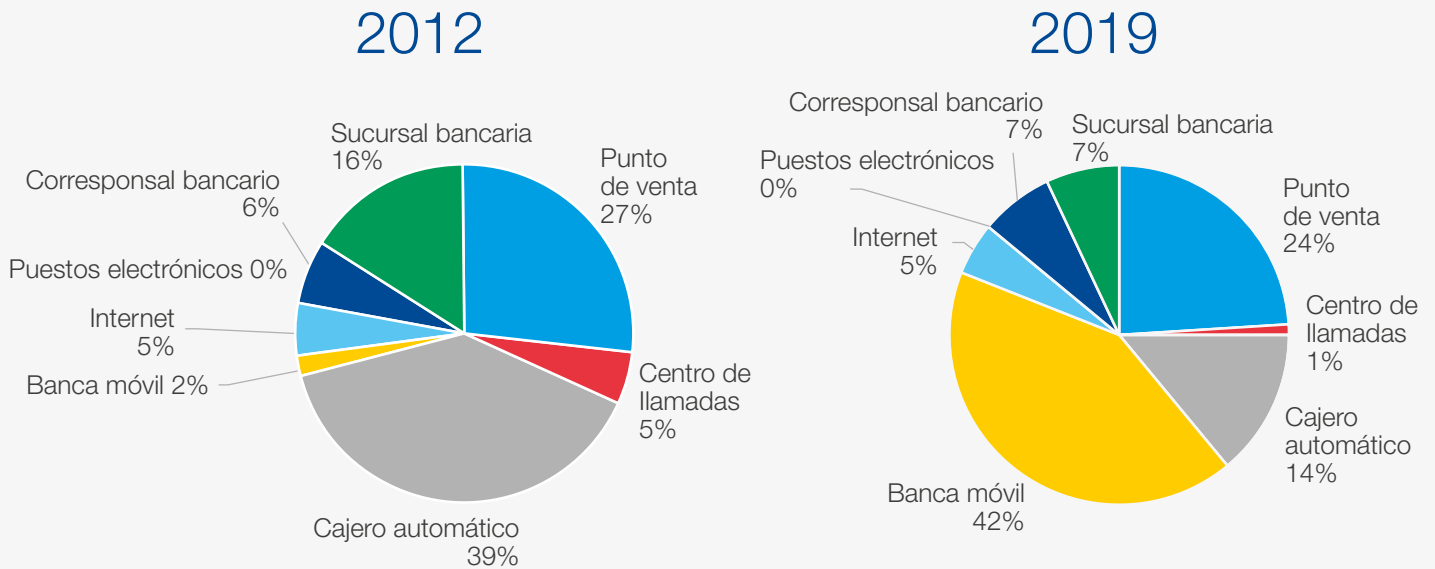


Fuente: GSMA, Mobile Money Metrics (base de datos), <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/>.

En toda la región se ha producido un giro muy importante hacia la banca electrónica, sobre todo hacia la utilización de la banca móvil. La banca electrónica creció a una tasa media anual del 144 %

entre 2009 y 2019, y las transacciones realizadas a través de la banca móvil aumentaron como mínimo un 48 % en 2020 en América Latina (figura 5), una tendencia que se prevé que continúe.

FIGURA 5 Proporción relativa del número de transacciones en América Latina: comparación entre 2012 y 2019

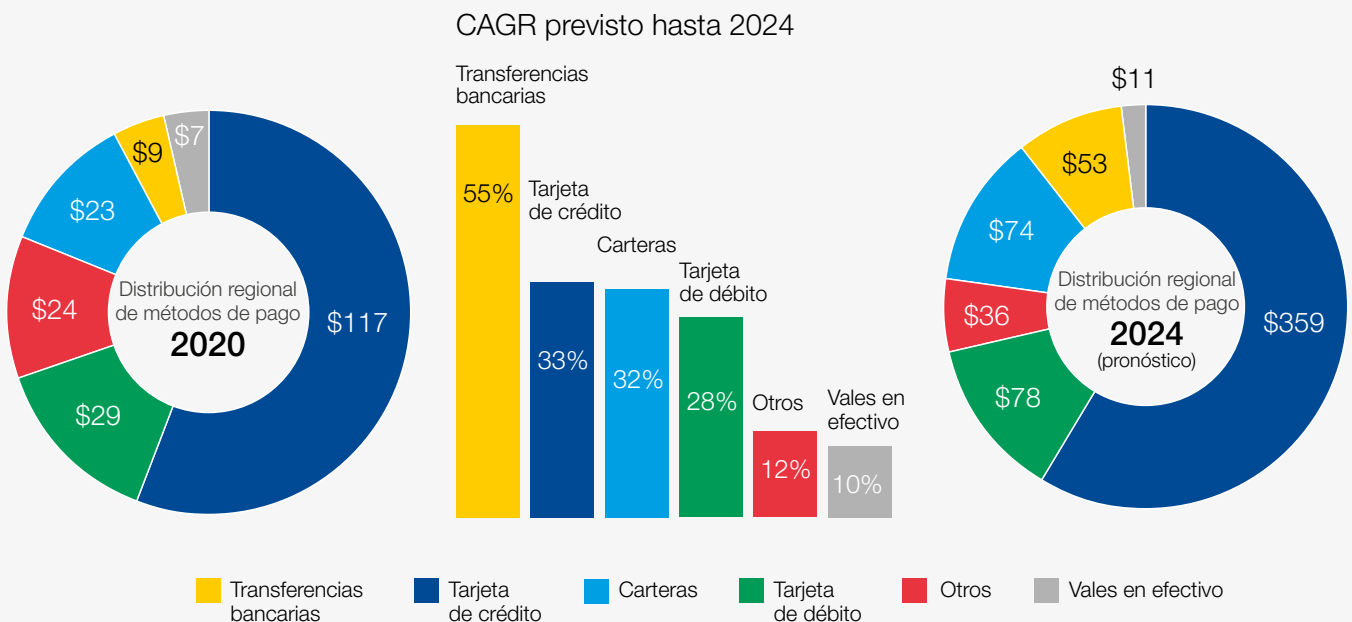


Fuente: FELABAN, Acceso Financiero Edición # 4, 16 de febrero de 2021, https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/acceso_financiero/ACCESO%20FINANCIERO%20No.4.pdf.

El principal método de pago utilizado en el ámbito del comercio electrónico en toda ALC son las tarjetas de crédito. Sin embargo, las transferencias bancarias, especialmente las efectuadas a través de Internet, están impulsando el crecimiento de los pagos en toda la región. Según un informe elaborado por AMI en 2021, se espera que las transferencias bancarias alcancen una tasa de crecimiento compuesta anual (CAGR, por sus siglas

en inglés) del 55 % en ALC entre 2020 y 2024³⁵. Esta tendencia ha animado a todos los agentes involucrados en el sector de los servicios financieros, desde los bancos centrales hasta las *fintechs*, a invertir en la creación de mejores experiencias de usuario para los clientes que realizan sus pagos en plataformas digitales o en línea utilizando cuentas bancarias, por ejemplo mediante aplicaciones para teléfonos inteligentes (smart phones).

FIGURA 6 Composición de los pagos digitales en el ámbito del comercio electrónico en América Latina y el Caribe



Fuente: Americas Market Intelligence, Latin America E-Commerce Blueprint 2020-2024, August 2021.

2 Obstáculos para la adopción de los pagos digitales

Pese al crecimiento constante de los pagos digitales en ALC, el dinero en efectivo continúa siendo el método preferido de una gran parte de la población para realizar sus transacciones, y muchas personas siguen sufriendo exclusión financiera.



2.1 El acceso a los pagos digitales

El acceso fiable y de bajo costo a Internet y a la banda ancha móvil es uno de los pilares fundamentales de la digitalización. Un estudio llevado a cabo por el Banco Mundial sobre 120 países entre 1980 y 2006 llegó a la conclusión de que un incremento de 10 puntos en la penetración de la banda ancha añadiría un 1,3 % al PIB de un país.³⁶ El acceso al hardware necesario para realizar pagos, como terminales de punto de venta o lectores de códigos QR, también puede suponer un obstáculo. En el caso específico de las MIPYME, estas tecnologías pueden no estar fácilmente disponibles o su costo puede resultar prohibitivo para ellas. Otra barrera es el amplio sector de la población que padece exclusión financiera. El conocimiento de los productos y servicios disponibles (y de cómo utilizarlos) es tan importante como el acceso a la infraestructura. Sin dicho conocimiento, determinados comportamientos profundamente arraigados, como la desconfianza en el sistema financiero formal, puede llevar a los comercios a perder oportunidades para digitalizar su negocio, desarrollar actividades en Internet o modernizar sus operaciones. En América Latina, el 50 % de los adultos que carecen de una cuenta bancaria señalan que esto se debe a la falta de confianza en las entidades financieras.³⁷

Los requisitos relativos al conocimiento de los clientes, excesivamente estrictos, suponen otro obstáculo para la participación de las MIPYME en el sistema financiero. El conocimiento del cliente (KYC, por sus siglas en inglés) es un proceso estándar de diligencia debida que exige a los bancos verificar la identidad y evaluar los factores de riesgo asociados al mantenimiento de relaciones comerciales con posibles socios. Este proceso se utiliza para comprobar la identidad de las personas que abren una cuenta bancaria. El KYC se basa fundamentalmente en procesos basados en papel que se realizan en persona, lo que puede suponer una barrera para las personas que viven en zonas rurales y para los segmentos menos acomodados de la población, que pueden carecer de la documentación necesaria (como un documento de identidad expedido por el gobierno) o de los conocimientos y aptitudes necesarios para cumplimentar extensos formularios. Un estudio ha constatado que los procesos de captación de empresas comerciales son uno de los motivos por los que el 80 % de las MIPYME quedan relegadas a la economía informal³⁸.

2.2 Obstáculos reglamentarios y falta de normalización

Cuando se diseñaron muchos de los aspectos del marco regulador (como la protección de los consumidores, la fiscalidad, la supervisión financiera o el proceso de conocimiento del cliente), los organismos reguladores no imaginaban cómo aplicarían los agentes los nuevos adelantos tecnológicos a los servicios financieros, como la banca abierta, las carteras digitales o las criptomonedas. Estos nuevos modelos de negocios están planteando nuevos desafíos a los organismos reguladores. Una regulación obsoleta o excesivamente onerosa, unida a la falta de normalización, frenan el crecimiento de los pagos digitales y la innovación.

La adopción de normas internacionales, como las normas ISO relativas a la comunicación y la norma EMVCo, ayuda a facilitar los pagos entre diferentes métodos de pago. La armonización de las normas es especialmente importante para facilitar el comercio electrónico a escala internacional, una actividad que se basa en pagos transfronterizos. Las entidades financieras que operan con sistemas de comunicación antiguos o con normas nacionales propias no pueden conectarse fácilmente a los nuevos sistemas ni transmitir la información necesaria para facilitar las transacciones transfronterizas (como la información necesaria para cumplir los requisitos en materia de conocimiento

del cliente y lucha contra el blanqueo de capitales). Tampoco pueden transmitir suficientes datos como para permitir un procesamiento totalmente automatizado que evite retrasos o la necesidad de intervención manual³⁹. Las normas internacionales, como la ISO 20022 y la EMVCo, ofrecen importantes beneficios. Los sistemas de transacciones basados en la norma ISO 20022 permiten recopilar gran cantidad de datos que posibilitan la adopción de soluciones de análisis de datos y la prestación de servicios con valor agregado para conocer a la clientela. Además, reducen el costo asociado a la integración de sistemas de pago.

La falta de normas reconocidas internacionalmente, como la norma ISO 20022 relativa a la comunicación y las normas EMVCo, puede añadir fricción a las transacciones, lo que puede provocar un aumento de los costos que soportan los comercios y los consumidores y reducir la adopción⁴⁰. Por ejemplo, el marco mexicano de pagos mediante códigos QR, denominado CODI, utiliza normas nacionales en lugar de regirse por las normas internacionales de EMV, lo que ha contribuido en parte a la baja adopción por parte de las entidades no bancarias y las MIPYME. En el Caribe, la escasa interoperabilidad entre los diferentes sistemas de pagos digitales ha influido en que se siga prefiriendo el dinero en efectivo. Por ejemplo, los fondos pueden mantenerse

“ La falta de estándares reconocidos internacionalmente añade fricción a las transacciones, incrementando los costos para comerciantes y consumidores, reduciendo la adopción como resultado.

electrónicamente en una cuenta móvil o incluso en una cartera digital, pero no existe un marco que permita transferir fácilmente los fondos entre esos tipos de cuentas y la cuenta de una tarjeta de débito o crédito⁴¹. Otro ejemplo es la falta de uniformidad de las herramientas de autenticación que se utilizan en el ámbito del comercio electrónico en todos los países de ALC. La armonización y adopción de las normas internacionales facilitan las transacciones de pago entre diferentes aplicaciones e infraestructuras para posibilitar un procesamiento totalmente automatizado.

Los marcos reglamentarios pueden impedir el acceso al mercado de los proveedores de servicios financieros digitales de naturaleza no bancaria (como los facilitadores de pagos o las *fintechs*). El 59 % de los países del mundo cuentan con un marco regulador para las entidades no bancarias emisoras

de dinero electrónico. En África Subsahariana y Asia Oriental, el porcentaje se eleva al 70 % de los países⁴². Sin embargo, tan solo el 44 % de los países de ALC manifiesta contar con un marco regulador para este tipo de entidades. En ausencia de dicho marco, las entidades no bancarias emisoras de dinero electrónico pueden enfrentarse a restricciones para prestar servicios de dinero móvil y otros servicios financieros digitales. Estos marcos reguladores también son necesarios para atraer la inversión, crear unas condiciones equitativas para los proveedores interesados, garantizar una adecuada gestión de riesgos y proteger a los consumidores. La banca abierta y las finanzas abiertas, que están ganando popularidad en la región, se basan generalmente en la adopción de normas para el intercambio de información y la realización de pagos.

2.3 Acceso al mercado y competencia

Las políticas gubernamentales o la regulación pueden crear barreras de entrada para los proveedores de servicios de pago que intentan innovar en el mercado. Muchos países adoptan rigurosos requisitos para la concesión de licencias, exigencias de capital, normas relativas al tratamiento en el ámbito nacional y a los datos con el fin de mejorar la seguridad, controlar los costos y abordar las preocupaciones relativas a la privacidad. Sin embargo, estos requisitos tienen una consecuencia indeseada: crean barreras de acceso al mercado. Por ejemplo, algunos países pueden establecer requisitos muy estrictos para conocer licencias a las empresas, por ejemplo referentes al capital, a la obligación de constituir empresas conjuntas o de crear una entidad local. Esto desincentiva a los proveedores internacionales de servicios de pago a operar o invertir en esos mercados. Las empresas más pequeñas, como las *fintechs* emergentes, pueden carecer del capital o el personal necesarios para cumplir esos requisitos. Cuando los gobiernos promulgan estos tipos de requisitos onerosos, pueden limitar la oferta de servicios de pagos transfronterizos en sus respectivos mercados, lo que afecta a la capacidad de las empresas locales para participar en el comercio internacional. De manera similar, la exigencia de procesar todas las transacciones a través de un único operador local o de procesarlas en el país puede afectar a la capacidad de las empresas para ofrecer soluciones de pago digital para el comercio electrónico, especialmente el transfronterizo.

La falta de competencia en un mercado o región también puede impedir el crecimiento de los pagos digitales. En ALC, como en muchas regiones, los servicios financieros digitales están centralizados en el sector bancario y se caracterizan por una baja competencia y por unos costos elevados

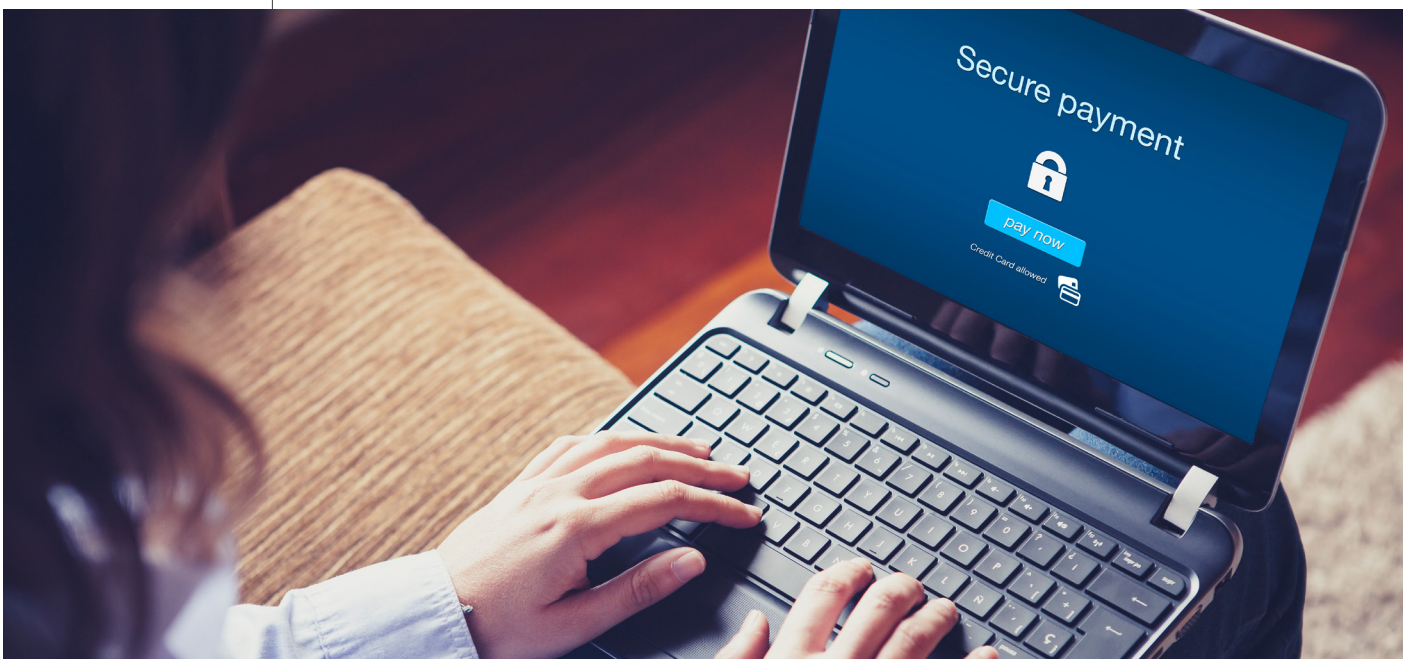
para los consumidores. Por ejemplo, en ausencia de un mercado adquirente competitivo, es posible que no existan incentivos adecuados para atender al amplio segmento de MIPYME cuyo nivel de riesgo es más elevado y que ofrecen una menor rentabilidad en términos de valor. Un estudio realizado por el Banco Mundial en 2020 sobre la competencia en los servicios de banca minorista en ALC encontró pruebas de una concentración elevada y creciente, así como de un nivel de competencia inadecuado⁴³. Los datos descriptivos y empíricos disponibles sugieren que las mayores cuotas de mercado de las entidades bancarias están correlacionadas con unos precios menos competitivos de los productos de la banca minorista. De hecho, según la Base de Datos sobre la Inclusión Financiera en el Mundo que elabora el Banco Mundial, el 52 % de las personas adultas que carecen de una cuenta bancaria en ALC citan los altos costos como un obstáculo para la inclusión financiera, un porcentaje significativamente mayor que el que se registra en otras regiones⁴⁴.

El acceso abierto y no discriminatorio a la infraestructura de pagos es necesario para estimular la competencia y la innovación. En la mayoría de los países de ALC, la infraestructura de pagos está controlada por el sector bancario o ha sido desarrollada por el banco central utilizando un modelo bancario. A menudo, las entidades no bancarias que prestan servicios de pagos no cumplen los criterios de elegibilidad para acceder a la infraestructura de pagos, como los requisitos de concesión de licencias, o se enfrentan a unas exigencias de capital prohibitivas. Esto limita la interoperabilidad entre los productos y restringe el crecimiento de la innovación y del número de nuevos proveedores.

3

Crecimiento de los pagos digitales en América Latina y el Caribe: Soluciones propuestas para superar las barreras

Al igual que el comercio internacional necesita un entorno propicio para funcionar, en el caso de los pagos digitales ocurre lo mismo.



Para que los pagos funcionen, el ecosistema al completo necesita un entorno normativo y de políticas que reduzca la fricción y fomente la competencia y la innovación. Los gobiernos y la industria deben cooperar para establecer reglas y normas que permitan crear unas condiciones equitativas y ofrezcan un acceso equitativo y seguro a los pagos. Las soluciones no sólo deben tener en cuenta la

perspectiva de los comercios, sino también la de los consumidores, lo que contribuirá a infundir confianza y garantizar una mayor adopción a largo plazo.

Los siguientes principios clave puede ayudar a superar las barreras al crecimiento de los pagos digitales en América Latina y el Caribe.

3.1 Crear buenas prácticas reglamentarias para reducir las barreras de mercado y promover la innovación.

Fomentar la interoperabilidad, adoptar normas mundiales relativas a la industria y promover unas condiciones equitativas en los pagos digitales y los servicios financieros es la base para la prosperidad del ecosistema de pagos digitales.

Aplicar normas para promover la inclusión financiera:

La introducción de ajustes en la normativa para permitir unas exigencias flexibles para cuentas de bajo valor y riesgo puede facilitar el acceso a los servicios financieros. Diversos países de América Latina y el Caribe han actualizado sus normativas para permitir procedimientos KYC escalonados y basados en el riesgo. Por ejemplo, en Colombia el Gobierno implantó el SARLAFT 4.0 (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo 4.0). Este cambia la concepción del KYC y las normas de prevención del blanqueo de capitales (PBC). Se pasa de un planteamiento basado en entrevistas personales y normas sumamente prescriptivas a un enfoque basado en principios en el que las entidades financieras pueden diseñar y aplicar sus propios procedimientos de PBC siempre que cumplan las normas y principios generales establecidos por las autoridades⁴⁵. En México, el Gobierno introdujo en 2011 un sistema de KYC escalonado que permite a los bancos ofrecer una amplia variedad de cuentas bancarias y atraer a un mayor número de personas al sistema financiero formal. Durante los dos primeros años del sistema, se abrieron 9.1 millones de cuentas nuevas⁴⁶.

Adoptar normas internacionales: La adopción de normas internacionales, como las normas de mensajería EMVCo e ISO 20022, puede facilitar transacciones más fluidas y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y de PBC/KYC. En el sector de los pagos, EMVCo e ISO son dos organizaciones que establecen normas pertinentes para las transacciones de mensajería. Por ejemplo, EMVCo colaboró con empresas de pagos, bancos y comercios de todo el mundo para crear Three-Domain Secure (también conocido como 3-D Secure o 3DS). Esta tecnología está diseñada para ofrecer un nivel adicional de protección contra el fraude para los pagos en línea con tarjetas de crédito o débito, ya que establece un protocolo de seguridad complementario para las

transacciones de comercio electrónico. Cuando ya se dispone de normas pertinentes, los reguladores pueden utilizarlas como referencia para facilitar la adopción, en función del nivel de aplicación por parte de la industria. Por ejemplo, cuando se generalizó ampliamente el uso de las normas de EMV (que habilitan la tecnología de PIN y chips) en América Latina y el Caribe, algunos reguladores comenzaron a ordenar que las instituciones financieras las adoptaran para garantizar que el 100 % de las transacciones utilicen una tecnología con una eficacia demostrada para prevenir el fraude sin que esta repercuta en la experiencia del consumidor y del comerciante. Recientemente, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú han promulgado normativas para promover la adopción de la norma 3DS.

Fomentar una mayor interoperabilidad: La interoperabilidad de los sistemas de pago permite a un usuario final efectuar una transacción independientemente de la red y sin tener que preocuparse de los aspectos operativos subyacentes. ¿Cómo sería el mundo de las telecomunicaciones sin interoperabilidad? Un consumidor tendría que preocuparse por la red móvil elegida por amigos y familia y, en casos extremos, firmar contratos con todas las compañías. Lo mismo ocurre con los pagos. El banco, cooperativa de crédito o red de pago no debería influir en la posibilidad de efectuar un pago en el marco de una operación de comercio internacional. Sin la interoperabilidad, el comercio electrónico moderno sería muy diferente y la fricción en los pagos básicos constituiría un importante obstáculo para millones de consumidores y comercios, incluido el aumento de los costos.

Cuando la infraestructura de los pagos digitales está configurada para ser abierta e inclusiva, impulsa el volumen de pagos y reduce los costos unitarios y las cuotas de los usuarios finales, al tiempo que fomenta una competencia e innovación sólidas en el ecosistema⁴⁷. La adopción de normas reconocidas internacionalmente facilita las operaciones de pago entre distintas aplicaciones e infraestructuras para permitir un procesamiento totalmente automatizado. Por ejemplo, la adopción de normas

“ Los gobiernos y el sector privado deberían cooperar para definir reglas y normas que permitan nivelar el campo de juego y proporcionar un acceso a los pagos equitativo y seguro.

internacionales como las normas ISO 20022 relativas a la comunicación promueve la interoperabilidad al normalizar los formatos de los mensajes y permitir a los proveedores de servicios difundir información entre sus sistemas de pago. Esto posibilita las transacciones entre diferentes aplicaciones e infraestructuras, lo que reduce el tiempo y los costos para los consumidores y los comercios. Los reguladores pueden facilitar la interoperabilidad, por ejemplo, a través de mandatos o de su inclusión en el diseño de nuevos sistemas de pago.

Fomentar la creación de condiciones equitativas:

Los pagos digitales prosperan cuando todos los agentes, entre ellos los operadores nacionales, las redes de pagos y las entidades no bancarias, pueden participar y competir en el mercado. Los reguladores pueden crear un entorno propicio mediante la reducción de las barreras a la entrada, por ejemplo, a través de la optimización y armonización de los requisitos de licencia para que las *fintechs* puedan operar fácilmente en el mercado y para que el mercado pueda adaptarse a los cambios tecnológicos y a la modernización del sistema de pagos. La optimización de los requisitos de licencia consiste en que las licencias de operador de un país puedan transferirse a otro si se cumplen determinados requisitos reglamentarios. Actualmente, esto existe entre los Estados miembros de la Unión Europea

(UE), con posibles planes de expandirse fuera de sus fronteras. Con una coordinación adecuada entre reguladores, la optimización de los requisitos de licencia ofrece una buena manera de que las empresas techno financieras se amplíen y expandan a más mercados⁴⁸.

Otro aspecto fundamental de la creación de unas condiciones equitativas es la adopción de las mejores prácticas relacionadas con la prestación y supervisión de servicios públicos. Cuando los bancos centrales desarrollan sus propios sistemas nacionales de pago, debe existir una clara separación entre las responsabilidades de vigilancia reglamentaria y las responsabilidades administrativas, así como entre la transparencia de las políticas y el funcionamiento del sistema. Esto garantiza que ningún agente tenga ventaja sobre otro. Este concepto se asemeja a los principios de trato nacional y de nación más favorecida, que son la norma en la práctica del comercio internacional. De hecho, organizaciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) reconocen la importancia de la separación de las funciones del regulador y del participante en el mercado, y de los marcos que garantizan una igualdad de condiciones para todos los agentes del mercado⁴⁹.

3.2 Incentivar la colaboración entre los sectores público y privado

Las innovaciones se están acelerando en el terreno de los pagos. Para garantizar que estas evoluciones sean inclusivas, sostenibles y seguras, los sectores público y privado deben colaborar para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de las personas y empresas.

Los espacios controlados de pruebas y los centros de innovación son un buen medio a través del cual los gobiernos y la industria pueden colaborar. Los espacios controlados de pruebas son un entorno controlado en el que se suspenden temporalmente determinados requisitos reglamentarios o se proporcionan medidas de apoyo adicionales para permitir la experimentación con nuevos productos, a menudo con un número limitado de agentes. Colombia fue el primer país de América del Sur en poner en marcha un espacio controlado de pruebas. La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) ejecutó esta medida en 2018, junto con un centro de innovación. Durante sus dos primeros años de funcionamiento, aprobó cuatro proyectos piloto relacionados con los servicios financieros, incluidos la educación financiera, las cuentas digitales y las transacciones. Recientemente se ha puesto en marcha un proyecto piloto entre nueve entidades para probar los pagos con criptoactivos⁵⁰. Los

espacios controlados de pruebas permiten a los gobiernos fomentar una innovación de productos eficaz en el sector de los servicios financieros, limitando al mismo tiempo los riesgos sistémicos. También ofrecen oportunidades para que los gobiernos aprovechen los beneficios que aportan las *fintechs* (como soluciones más económicas y una mayor competencia) mientras prueban la normativa óptima.

La asociación entre la industria y el gobierno puede aprovechar las ventajas de los sectores público y privado y, de ese modo, acelerar el crecimiento de los pagos digitales. Un análisis del Banco Mundial de 13 estudios sobre la promoción de la aceptación constata que los programas eficaces tienden a aplicar una combinación de incentivos, con los gobiernos centrados en mayor medida en subvenciones, estímulos fiscales y regulación, y el sector privado, en la innovación de productos y servicios⁵¹. Los ejemplos de los incentivos aplicados en los mercados suelen consistir en: 1) incentivos para los comercios que incluyen subvenciones para terminales de punto de venta (TPV) y exenciones fiscales, como créditos fiscales en el impuesto sobre el valor agregado (IVA), para transacciones que utilicen medios de pago electrónicos; 2) incentivos para los consumidores, como

reducciones del tipo de IVA⁵¹ o desgravaciones del impuesto sobre la renta en función del volumen de gasto en pagos digitales, promociones de sorteos en función de su uso; 3) la adopción por parte del gobierno de los pagos electrónicos, sirviendo de ejemplo mediante un programa gubernamental

integral electrónico que incluya tanto el desembolso de fondos con pagos electrónicos y la aceptación en todo el abanico de servicios prestados por los organismos gubernamentales⁵².

3.3 Analizar los acuerdos comerciales digitales para proteger los pagos digitales transfronterizos seguros

La adopción de los pagos digitales se puede acelerar mediante acuerdos comerciales que fomenten la digitalización, las normas comunes y la interoperabilidad, y que ofrezcan incentivos para que las industrias nacionales los promuevan al garantizar la reciprocidad entre los socios comerciales.

El Acuerdo de Asociación de Economía Digital (DEPA, por sus siglas en inglés) ultimado recientemente entre los países del Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico (CPTPP, por sus siglas en inglés), Chile, Nueva Zelanda y Singapur, resulta novedoso por su gestión de los servicios financieros digitales y por su enfoque centrado en los pagos digitales. El acuerdo contiene un capítulo dedicado a los pagos digitales (2.7) y presta una atención especial a las normas internacionales. Las partes firmantes del DEPA “acuerdan apoyar el desarrollo de pagos transfronterizos electrónicos eficientes, seguros y protegidos al fomentar la adopción y uso de estándares internacionalmente

aceptados, promoviendo la interoperabilidad y la interconexión de las infraestructuras de pagos y alentando la innovación y competencia útil en el ecosistema de pagos⁵⁴.

El DEPA es también el primer tratado en promover la apertura bancaria en un acuerdo comercial. Las partes acuerdan estimular el uso de interfaces de programación de aplicaciones (API) de código abierto y asesorar a terceros para “facilitar una mayor interoperabilidad e innovación en el ecosistema de pagos electrónicos”. Al comprometerse a adoptar normas internacionalmente aceptadas y a impulsar el intercambio de datos entre proveedores de pagos, el DEPA pretende aumentar la interoperabilidad y promover una red de redes más fácilmente integrada para los pagos digitales. Este compromiso adicional completa el enfoque holístico del DEPA relativo a la reducción de la fricción en los pagos transfronterizos, que tiene en cuenta toda la cadena de valor de las redes de pago interconectadas.

3.4 Facilitar nuevas tecnologías e innovación

Tres ámbitos de innovación están repercutiendo en el desarrollo de los pagos digitales en América Latina y el Caribe.

Empresas tecnofinancieras (*fintechs*) y banca abierta: las normativas en materia de banca abierta y las empresas tecnofinancieras están desempeñando un papel importante en la creación de productos innovadores y en el fomento de servicios financieros y la transformación digital. La banca abierta se refiere al intercambio por parte de consumidores y empresas de sus datos financieros con aplicaciones de terceros y sociedades mercantiles para poder acceder a servicios financieros novedosos e innovadores. Promueve la participación de nuevas empresas tecnofinancieras y otros agentes al reducir los obstáculos a la entrada en el mercado, lo que fomenta una mayor competencia. Esto tiende a reducir los costos para consumidores y empresas. Los reguladores deben incentivar la reciprocidad, reforzar la colaboración relativa al intercambio de experiencias y formular

recomendaciones normativas relacionadas con diversos enfoques a nivel regional e internacional.

Varios países en América Latina y el Caribe han establecido marcos en materia de banca abierta o están manteniendo consultas con la industria para desarrollar marcos reglamentarios adecuados. Brasil, por ejemplo, completó su enfoque gradual con respecto a la banca abierta a principios de este año. Colombia y México están en proceso de desarrollo de sus respectivos marcos y Perú se está planteando implantar este modelo.

Modernización de los sistemas de pago: con el desarrollo de nuevas tecnologías y demandas por parte de los consumidores y comerciantes, la modernización de la infraestructura y los sistemas de pagos puede contribuir positivamente al crecimiento de los pagos digitales. Numerosos países de América Latina y el Caribe han desarrollado sistemas de pago en tiempo real (RTP, por sus siglas en inglés). En Brasil, por ejemplo, se

creó Pix en parte como una iniciativa de inclusión financiera para atender a quienes no poseen una cuenta en una institución financiera tradicional. Los sistemas RTP pueden desarrollarse y mejorarse aún más mediante servicios de valor agregado que ya están disponibles en los agentes de pago y expertos del sector existentes. Para garantizar que la modernización del sistema de pagos contribuya al crecimiento y a la mejora de la economía general de los pagos digitales, los gobiernos deben asegurar que funcionan siguiendo prácticas de buena gobernanza para fomentar la competencia y la igualdad de condiciones. Por ejemplo, debe existir una clara separación entre el operador y el regulador de los sistemas de pago, algo que el sistema Pix en Brasil todavía no ha conseguido. La igualdad de condiciones y unos sistemas abiertos que permitan la competencia pueden mejorar considerablemente los beneficios que aportan los RTP. Esto exige la adopción de normas comunes y la cooperación entre el gobierno y la industria.

Moneda digital: las monedas digitales de los bancos centrales (CBDC) y los criptoactivos, entre otras monedas digitales, están adquiriendo relevancia en América Latina y el Caribe. Como otras nuevas tecnologías y sistemas de pago, tienen el potencial de mejorar la inclusión financiera, contribuir a un comercio digital más eficaz y facilitar un mayor crecimiento de los pagos digitales. Países de toda América Latina y el Caribe están experimentando con las monedas digitales. Bahamas fue el primer país en el mundo en introducir una CBDC. Países como Brasil, Trinidad y Tobago, Perú y Uruguay están manteniendo actualmente consultas con la industria sobre cómo crear sus propias CBDC y su valor. El Salvador convirtió el Bitcoin, un criptoactivo, en moneda legal en 2021 y Paraguay ha aprobado recientemente una ley para facilitar la comercialización de criptoactivos. Las monedas digitales resultan atractivas para los gobiernos como medio para aumentar el acceso a los pagos digitales, mejorar la eficacia a través de una posible reducción de los costos u ofrecer una alternativa al dinero en efectivo respaldada por las autoridades.

4

Perspectivas de futuro

A pesar de los desafíos a los que se enfrenta la región – la persistente exclusión financiera, la preferencia por el efectivo, las barreras reglamentarias y los problemas de acceso al mercado –, ALC ha experimentado un crecimiento increíble en la digitalización de los pagos y los beneficios que conlleva, como el empoderamiento de las MIPYME, crecimiento del comercio electrónico y la posibilidad de que más personas accedan a los servicios financieros.

Para fomentar aún más los pagos digitales, se necesita un enfoque integral en el que participen todos los agentes de los sectores público y privado: gobiernos e industrias que adopten nuevas tecnologías para ayudar a modernizar los pagos y facilitar la innovación en el ecosistema de pagos; personas y empresas que aprovechen estas nuevas innovaciones y la digitalización; e instituciones intergubernamentales y multilaterales que inviertan

activamente en el desarrollo de los sectores de la tecnología financiera y la innovación.

Las recomendaciones de este informe deberían considerarse como un enfoque holístico e integrado: la cooperación entre los sectores público y privado podría conducir a prácticas reglamentarias mejor informadas, los acuerdos internacionales sobre comercio digital podrían reducir aún más las barreras del mercado y las mejores prácticas reglamentarias podrían, a su vez, fomentar en mayor medida la innovación.

En última instancia, el objetivo de este trabajo es acelerar los pagos digitales y aumentar la inclusión financiera, crear más empleos y hacer crecer la economía regional de ALC en su conjunto en la era de la Cuarta Revolución Industrial.



Contribuciones

Esta publicación es el resultado de un esfuerzo conjunto del Foro Económico Mundial y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo: BID Lab. Los coordinadores fueron Sergio Navajas, Especialista Sénior de BID Lab; Jimena Sotelo, Líder de Proyectos de Comercio Digital del Foro Económico Mundial; y Sebastián Ogando, especialista de Comercio Digital del Foro Económico Mundial.

Este informe incluye aportes obtenidos a través de numerosas entrevistas, debates, talleres e investigaciones. Las opiniones expresadas en este documento no reflejan necesariamente las opiniones de las personas u organizaciones involucradas en el proyecto o enumeradas a continuación. Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a quienes contribuyeron con sus ideas a través de entrevistas y talleres, incluso aquellas personas que no figuran incluidas en lasiguiente lista.

Autora principal

Julia Muir

Investigadora en Comercio Digital del Foro Económico Mundial, y Gerente Sénior, Participación Gubernamental Global, Visa

Coautores

Usman Ahmed

Director de Política Pública Global e Investigación de PayPal

Gisela Davico

Responsable de Género de Better than Cash Alliance para América Latina y el Caribe

Pablo García Arabéhéty

Experto en sistemas de pago

Roger Hosein

Profesor titular del Departamento de Economía de la Universidad de las Indias Occidentales

Bruno Magrani

Director de Política Pública, Nubank

Douglas Randall

Especialista en el sector financiero del Banco Mundial, América Latina y el Caribe

Felipe Rincón

Vicepresidente de Política Pública de Mastercard para América Latina

Flavio Torres

Director de Relaciones con Gobiernos de Paypal para América Latina

Ricardo Velázquez Rodríguez

Director General de Estrategia y Operaciones Internacionales, Banorte

Agradecimientos a las personas que participaron en la revisión del informe

Deseamos hacer extensiva nuestra gratitud a las personas siguientes, que en muchos casos dedicaron muchas horas a realizar aportes y comentarios críticos a los sucesivos borradores del presente informe. Sus perspectivas son fundamentales para el éxito de este trabajo.

Pedro Alves de Lima

Analista Superior de Políticas Públicas, Nubank

Michel Caputi

Director Ejecutivo, Banco de los Trabajadores (BANTRAB)

Paul Castillo Bardalez

Director de Operaciones Monetarias y Estabilidad Financiera, Banco Central de Reserva del Perú

Cheong Shu Min

Director de Políticas Públicas de NIUM para Asia y el Pacífico

Myriam Cosío Robles

Oficial Jefe de Relaciones Exteriores, Clip

Yüksel Görmez

Director Ejecutivo de Innovación Financiera, Banco Central de la República de Turquía

Rebecca Gookool-Bosland

Investigadora de la Universidad de las Indias Occidentales

Khayala Mammadova

Especialista Superior en Sistemas de Pago, Banco Central de la República de Azerbaiyán

Daniel Martinez

Director asociado de Relaciones Industriales, Clip

Daniel Mendez Delgado

Asesor, Unidad De Proyección Normativa y Estudios De Regulación Financiera (URF)

Shruti Sharma

Analista de Investigación y Políticas públicas de Better than Cash Alliance

Veronica Vitette

Analista Superior del Banco Central de Uruguay

Sybil L. Welsh

Especialista Superior en Proyectos, Banco Central del Caribe Oriental

Banco Interamericano de Desarrollo**Marcos Allende**

Director Tecnológico, LACChain

Irene Arias Hofman

CEO, BID Lab

Diego Herrera

Especialista Principal en Mercados Financieros

Sergio Navajas

Especialista Senior, BID Lab

Eric Parrado

Economista Jefe y Director General del Departamento de Investigación

World Economic Forum**Ziyang Fan**

Director, Comercio Digital

Sebastian Ogando

Especialista, Comercio Digital

Jimena Sotelo

Líder de Proyectos, Comercio Digital

Yan Xiao

Líder de Proyectos, Comercio Digital

Bibliografía

1. Comisión Económica de las Naciones Unidas para América Latina y el Caribe, *Post Pandemic Covid-19 Economic Recovery: Enabling Latin America and the Caribbean to better harness e-commerce and digital trade*, 5 de mayo de 2020, https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46858/1/S2100269_en.pdf.
2. eBay, *Latin America and the Caribbean Small Online Business Growth Report*, octubre de 2017, <https://www.ebaymainstreet.com/sites/default/files/policy-papers/ebay-latin-america-caribbean-small-online-business-growth-report-october-2017.pdf>.
3. Visa, "Visa data shows digital acceleration in Latin America & Caribbean as consumers flock to e-commerce and contactless", mayo de 2020; y Americas Market Intelligence, "Latin America e-commerce Blueprint 2020-2024", agosto de 2021.
4. Banco de Pagos Internacionales y Grupo Banco Mundial, *Payment aspects of financial inclusion in the fintech era*, 14 de abril de 2020, <https://www.bis.org/cpmi/publ/d191.pdf>.
5. GSMA, *State of the Industry Report on Mobile Money 2021*, marzo de 2021, https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf.
6. Americas Market Intelligence y Mastercard, *La banca digital en América Latina: mejores prácticas y el giro hacia la banca como servicio*, marzo de 2020, https://americasmi.com/wp-content/uploads/2020/05/ami_mastercard_digital_banking_in_latin_america_best_practices_spanish_final.pdf.
7. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), América Latina y el Caribe 2019. *Políticas para PYMEs competitivas en la Alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur*, 24 de abril de 2019, https://www.oecd-ilibrary.org/development/america-latina-y-el-caribe-2019_60745031-es.
8. SME Finance Forum, "MSME Finance Gap" (página web), <https://www.smefinanceforum.org/data-sites/msme-finance-gap>.
9. Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; Ansar, Saniya; Hess, Jake; *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*, Grupo Banco Mundial, https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf.
10. Zandi, Mark, Singh, Abhilasha, *The Impact of Payment Cards on Economic Growth*, Moody's Analytics, 22 de noviembre de 2021, <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/regional/na/us/visa-everywhere/documents/the-impact-of-payment-cards-on-economic-growth.pdf>.
11. Lung, Richard; Batbold, Dulguun; *Global Economic Insight, Visa Business and Economic Insights*, marzo de 2021, <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/partner-with-us/documents/global-economic-insights-march-2021.pdf>.
12. Visa, "Visa data shows digital acceleration in Latin America & Caribbean as consumers flock to e-commerce and contactless", mayo de 2020; y Americas Market Intelligence, "Latin America e-commerce Blueprint 2020-2024", agosto de 2021.
13. GSMA, *State of the Industry Report on Mobile Money 2021*, marzo de 2021, https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf.
14. Alianza Mundial para la Inclusión Financiera (GPFI), *G20 Policy Guide: Digitisation and informality - Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy*, 2018, <https://www.oecd.org/g20/G20-Policy-Guide-Digitisation-and-Informality.pdf>.
15. Banco de Pagos Internacionales y Grupo Banco Mundial, *Payment aspects of financial inclusion in the fintech era*, 14 de abril de 2020, <https://www.bis.org/cpmi/publ/d191.pdf>.
16. Demirguc-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; *Financial Inclusion and Inclusive Growth : A Review of Recent Empirical Evidence*, Grupo Banco Mundial, abril de 2017, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/26479>.
17. GSMA, *State of the Industry Report on Mobile Money 2021*, marzo de 2021, https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/03/GSMA_State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2021_Full-report.pdf.
18. Visa Economic Empowerment Institute, *Small Business in the Digital Age: Recommendations for Recovery and Resilience*, 8 de enero de 2021, <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/ms/documents/veei-small-business-in-the-digital-age.pdf>.
19. Visa Economic Empowerment Institute, *Small Business in the Digital Age: Recommendations for Recovery and Resilience*, 8 de enero de 2021, <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/ms/documents/veei-small-business-in-the-digital-age.pdf>.
20. eBay, *Latin America and the Caribbean Small Online Business Growth Report*, octubre de 2017, <https://www.ebaymainstreet.com/sites/default/files/policy-papers/ebay-latin-america-caribbean-small-online-business-growth-report-october-2017.pdf>.
21. Grupo Banco Mundial, *The Little Databook on Financial Inclusion 2018*, 19 de abril de 2018, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29654/LDB-FinInclusion2018.pdf>.

22. Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; Ansar, Saniya; Hess, Jake; *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*, Grupo Banco Mundial, https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf.
23. Americas Market Intelligence y Mastercard, *La banca digital en América Latina: mejores prácticas y el giro hacia la banca como servicio*, marzo de 2020, https://americasmi.com/wp-content/uploads/2020/05/ami_mastercard_digital_banking_in_latin_america_best_practices_spanish_final.pdf.
24. Euromonitor International, *Consumer Finance Data 2022* (base de datos).
25. Launchway Media, “QR Codes in Latin America: A Revolution in Digital Payments?”, *Latam Fintech Hub*, 10 de enero de 2020, <https://www.latamfintech.co/articles/qr-codes-in-latin-america-a-revolution-in-digital-payments>.
26. Lobo, Breno; Brandt, Carlos Eduardo; “Pix, the Brazilian fast payments scheme”, *Journal of Payments Strategy and Systems*, vol. 15, n.º 4, invierno 2021-2022, pp. 367-375.
27. Adami, Matheus, “Pix faz 1 ano neste mês, salta 639% e passa de 100 milhões de usuários”, UOL, 1 de noviembre de 2021, <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/11/01/pix-completa-1-ano-balanco.htm>.
28. Barcello, Thais, “Cerca de 40 milhões de pessoas fizeram 1ª transferência bancária com Pix, diz BC”, *CNN Brasil*, 6 de octubre de 2021, <https://www.cnnbrasil.com.br/business/cerca-de-40-milhoes-de-pessoas-no-brasil-fizeram-1a-transferencia-com-pix-diz-bc/>.
29. A revolução do Pix continua”, *Banco Central do Brasil*, 16 de noviembre de 2021, https://www.bcb.gov.br/conteudo/home-ptbr/TextosApresentacoes/JM_Evento_Um_ano_Pix_16.11.pdf.
30. Americas Market Intelligence y Mastercard, *The acceleration of financial inclusion during the COVID-19 pandemic: Bringing hidden opportunities to light*, 12 de octubre de 2020, https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/10/Mastercard_Financial_Inclusion_during_COVID_whitepaper_EXTERNAL_20201012.pdf.
31. Visa Economic Empowerment Institute, *Unlock the benefits of digital payments for micro and small businesses: Insights from Mexico*, marzo de 2021, <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/sites/visa-economic-empowerment-institute/documents/veei-unlocking-benefits-of-digital-payments.pdf>.
32. EBANX, *Beyond Borders 2021/2022: How digital payments and e-commerce are gaining traction in Latin America*, febrero de 2022, <https://business.ebanx.com/en/resources/beyond-borders-2021-2022#form>.
33. Nos referimos aquí al dinero móvil como un servicio que: 1) incluye la transferencia de fondos y la realización y recepción de pagos utilizando un teléfono móvil; 2) debe estar disponible para personas que carezcan de una cuenta bancaria; 3) debe ofrecer una red de puntos físicos para efectuar transacciones, que pueden incluir agentes, terminales situados fuera de las sucursales bancarias y cajeros automáticos. No se incluyen los servicios de banca o pagos móviles (como Apple Pay) que ofrecen la posibilidad de utilizar un teléfono móvil como un canal más para acceder a un producto bancario tradicional; tampoco se incluyen los servicios de pago vinculados a un producto bancario tradicional o a una tarjeta de crédito (como Apple Pay o Google Pay).
34. Una cuenta de dinero móvil se refiere a una cuenta de dinero electrónico (un valor depositado en las cuentas de usuarios, agentes, y del proveedor del servicio de dinero móvil) a la que se accede principalmente desde un teléfono móvil, abierta en una entidad emisora de dinero electrónico.
35. Americas Market Intelligence, *Latin America E-Commerce Blueprint 2020-2024*, agosto de 2021.
36. Qiang, Christine Zhen-Wei, *Telecommunications and Economic Growth*, Grupo Banco Mundial, 2009.
37. GSMA, *State of the Industry: Report on Mobile Money 2019*, 2019, <https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2020/03/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2019-Full-Report.pdf>.
38. IFC Advisory Services, *Access To Credit Among Micro, Small, And Medium Enterprises*, 2013, <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/aa871cd3-22a5-45a8-ad1b-1b63c88fceb6/AccessCreditMSME-Brochure-Final.pdf?MOD=AJPERES&CVID=k6A1OHB>.
39. Foro Económico Mundial, *Connecting Digital Economies: Policy Recommendations for Cross-Broder Payments*, junio de 2020, https://www3.weforum.org/docs/WEF_Connecting_Digital_Economies_2020.pdf.
40. EMVCo facilita la interoperabilidad y la aceptación a escala mundial de transacciones de pago seguras. La Organización Internacional de Normalización (ISO) fomenta la interoperabilidad a través del desarrollo de normas voluntarias y consensuadas en todos los sectores. La norma ISO 20022 es un conjunto de normas relativas a la comunicación para el intercambio de mensajes electrónicos entre las entidades financieras.
41. Marius, Michele, “5 reasons why cash is still king in the Caribbean, although digital payments are on the rise”, *ICT Pulse*, junio de 2021, <https://www.ict-pulse.com/2021/06/5-reasons-why-cash-is-still-king-in-the-caribbean-although-digital-payments-are-on-the-rise/>.
42. SME Finance Forum, “MSME Finance Gap” (página web), <https://www.smefinanceforum.org/data-sites/msme-finance-gap>.
43. Grupo Banco Mundial, *Competition in Retail Banking Services in Latin America*, septiembre de 2020, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34444>.
44. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), *América Latina y el Caribe 2019. Políticas para PYMEs competitivas en la Alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur*, 24 de abril de 2019, https://www.oecd-ilibrary.org/development/america-latina-y-el-caribe-2019_60745031-es.
45. Superintendencia Financiera de Colombia, *Superfinanciera promueve la innovación y la inclusión financiera a través del Sarlaft 4.0 mediante el uso de nuevas tecnologías* (comunicado de prensa), 2 de septiembre de 2020.

46. Faz, Xavier, "Mexico's Tiered KYC: An Update on Market Response", CGAP, 25 de junio de 2013, <https://www.cgap.org/blog/mexicos-tiered-kyc-update-market-response>.
47. Better Than Cash Alliance, *Achieving Development and Acceptance of an Open and Inclusive Digital Payments Infrastructure*, 8 de agosto de 2018, https://btca-production-site.s3.amazonaws.com/documents/340/english_attachments/BTCA-GPFI-OpenInclusivePayments-.pdf?1533615641.
48. Foro Económico Mundial, *Connecting Digital Economies: Policy Recommendations for Cross-Broder Payments*, junio de 2020, https://www3.weforum.org/docs/WEF_Connecting_Digital_Economies_2020.pdf.
49. Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), *Principles for the governance of regulators*, 21 de junio de 2013, <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Governance%20of%20Regulators%20FN%202.docx>.
50. "Proyecto piloto para realizar pruebas en la Arenera de operaciones de cash-in y cash-out en productos financieros de depósito a nombre de plataformas de criptoactivos", *Superintendencia Financiera de Colombia*, <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/innovasfc/laarenera/proyecto-piloto-para-realizar-pruebas-en-laarenera-de-operaciones-de-cash-in-y-cash-out-en-productos-financieros-de-deposito-a-nombre-de-plataformas-de-criptoactivos-10107301>.
51. Grupo del Banco Mundial, *Electronic Payments Acceptance Incentives – Literature Review and Country Examples*, abril de 2020, <https://documents1.worldbank.org/curated/en/7933041588860799013/pdf/Electronic-Payments-Acceptance-Incentives-Literature-Review-and-Country-Examples.pdf>.
52. Kearney, *Digital payments and the global informal economy*, 12 de julio de 2018, [https://navigate.visa.com/\\$/v/2/m/x/Digital_payments_and_the_global-informal-economy-report.pdf](https://navigate.visa.com/$/v/2/m/x/Digital_payments_and_the_global-informal-economy-report.pdf).
53. Visa, *Perspectives on accelerating global payment acceptance*, abril de 2016, <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/visa-everywhere/global-impact/perspectives-on-accelerating-global-payment-acceptance.pdf>.
54. Foro Económico Mundial, *Connecting Digital Economies: Policy Recommendations for Cross-Broder Payments*, junio de 2020, https://www3.weforum.org/docs/WEF_Connecting_Digital_Economies_2020.pdf.



COMMITTED TO
IMPROVING THE STATE
OF THE WORLD

The World Economic Forum, committed to improving the state of the world, is the International Organization for Public-Private Cooperation.

The Forum engages the foremost political, business and other leaders of society to shape global, regional and industry agendas.

World Economic Forum
91–93 route de la Capite
CH-1223 Cologny/Geneva
Switzerland

Tel.: +41 (0) 22 869 1212
Fax: +41 (0) 22 786 2744
contact@weforum.org
www.weforum.org