



Principios de la ONU para unos Pagos Digitales Responsables

Generando confianza, mitigando riesgos e impulsando economías inclusivas

OCTUBRE DE 2021

GOBIERNOS

BETTER THAN CASH
ALLIANCE





A medida que las economías se recuperan de los estragos causados por la pandemia, el poder transformador de los pagos digitales cobra un valor incalculable.

Los pagos digitales son útiles para realizar transacciones rápidas, transparentes y remotas, y no resulta sorprendente que su uso se haya incrementado. Lo que sí es sorprendente es la velocidad con que lo ha hecho. El Banco Mundial calcula que, en el año 2020, las transferencias de gobiernos a particulares se triplicaron por la pandemia.¹ Los pagos digitales han demostrado ser la herramienta indicada en el momento indicado. Las prioridades se centran ahora en su implementación responsable.

Sin embargo, esa implementación no es tan sencilla. Se avecinan nuevos desafíos nuevos y otros ya conocidos. El crecimiento desmesurado acarrea riesgos. Sin una buena implementación, el potencial de los pagos digitales podría desperdiciarse. Sin una buena implementación, el potencial se convierte en un riesgo. Un ejemplo es la campaña de ayuda por la COVID-19 en la India, que llegó a más de 160 millones de personas en cuestión de horas. Sin embargo, los migrantes nacionales tuvieron problemas desproporcionados de acceso debido a la escasa interoperabilidad de los sistemas de registro, errores en la identificación biométrica (que provocaron fallos en las transacciones) y un sistema de pagos en efectivo no suficientemente desarrollado.²

Para materializar su potencial, los pagos digitales deben funcionar siempre. Deben ser justos, transparentes y confiables y ofrecer mecanismos de reto para quejas cuando fallen. El desafío de los pagos digitales es superar al dinero en efectivo en todos los aspectos. Si no se cumplen estos requisitos, los miles de millones de nuevos usuarios se convertirán en miles de millones de usuarios que vuelven al efectivo.

¿Cómo pueden los pagos digitales maximizar la oportunidad y mitigar el riesgo?

La confianza del usuario es fundamental. Para las personas que antes se encontraban excluidas, la confianza permitirá su inclusión financiera. Y, si queremos alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la inclusión financiera es fundamental. Los próximos miles de millones de posibles nuevos usuarios tardarán en confiar y actuarán con precaución, y con razón. Una transacción fallida provoca daños exponenciales para las personas desfavorecidas o semianalfabetas. Se precisa una confianza absoluta para que un nuevo usuario exponga el sustento de su familia a intangibles o y software.

El riesgo estriba de la urgencia por beneficiarse de los pagos digitales sin antes generar confianza en ellos. Los pagos digitales deben diseñarse, comercializarse, implementarse, administrarse y regularse de manera que aborden el déficit de confianza. Si no hay responsabilidad compartida en la cadena de valor, se producirá sin duda una reacción adversa.

En este empeño fundamental, los gobiernos están en una situación privilegiada para garantizar la correcta implementación de los pagos digitales. Por naturaleza, y por necesidad, los gobiernos asumen múltiples roles. Por lo tanto, tienen el poder de ejercer una influencia real sobre cuestiones que son fundamentales para la implementación exitosa de los pagos digitales responsables.

¹ [Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures](#), Banco Mundial 2021

² [Fix the problems in Aadhaar-based cash transactions](#), Dvara.com, 2020

© Shutterstock

© Patison Casey

Ilustrado por Hanna Barczyk

¿Qué pueden hacer los **GOBIERNOS**?

Los Principios de la ONU demuestran que los gobiernos pueden ejercer influencia, por sí solos, en áreas críticas.

Los Principios abogan por prácticas responsables en la digitalización de pagos. No pretenden proporcionar un análisis técnico de lo que cada Principio, como por ejemplo la transparencia, significa en la práctica.



Liderar con el ejemplo

Incorporar la digitalización responsable de los pagos gubernamentales en la legislación. Además de la gran escala de la propuesta, que abarca los pagos nacionales de gobiernos a particulares (G2P), de gobiernos a empresas (G2B) y de particulares a gobiernos (P2G), esto sentaría un precedente contundente y modernizador.

Ser un mentor de confianza

Los gobiernos pueden trabajar con redes comunitarias locales de confianza que apoyen campañas de concientización pública, que aborden los problemas del phishing, la suplantación de identidad y la ingeniería social, y que, al mismo tiempo, alejen a los usuarios de comportamientos arriesgados en los pagos digitales, como dejar sus teléfonos o los datos de sus cuentas al alcance de terceros.

Crear transparencia en las plataformas de atención al cliente

Los gobiernos pueden delegar poderes de intercesión a los reguladores con el fin de restringir las prácticas inadecuadas que socavan la confianza. Las líneas de atención al cliente a nivel nacional y estatal pueden servir de interlocutores con los proveedores y garantizar total transparencia y agilidad en la resolución de las quejas de los usuarios.

¿Qué pueden hacer los GOBIERNOS?

Colaborar a favor de la interoperabilidad

Se puede promover la elección del usuario exigiendo que la interoperabilidad esté en el centro de todos los programas gubernamentales. Los servicios que funcionen de forma aislada, incluyendo los sistemas de registro e identificación, ya no son adecuados. Para que el ecosistema de los pagos digitales prospere, los usuarios tienen que poder mover sus fondos libremente y transferirlos entre plataformas, proveedores, redes y usuarios.

Garantizar tecnologías imparciales

Los gobiernos están en una posición privilegiada para liderar una colaboración nacional, regional y global, con el fin de regular las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial para los pagos digitales, y hacerlo de forma responsable y eliminando los sesgos sistémicos que perjudican a las poblaciones vulnerables.

Reconocer que la responsabilidad recae en todos los actores, asignando responsabilidades en consecuencia

Los gobiernos deben reconocer el cambio de la carga de responsabilidad del usuario al proveedor. La responsabilidad hoy se comparte y multiplica entre los actores. Los ajustes normativos pueden reflejar esta realidad responsabilizando a todos los actores de la cadena de suministro. De este modo, se promoverá la confianza de los usuarios y se impulsará la adopción de los pagos digitales.

Estas directrices aportan una hoja de ruta para un futuro digital y financieramente inclusivo. Se espera que este recurso de la Alianza Better Than Cash pueda servir de orientación para aquellos que decidan seguir por este camino.

Los pagos digitales ya no son un nicho ni una novedad. Son más eficientes, rápidos y seguros que el dinero en efectivo. El gobierno de la India llegó a más de 160 millones de ciudadanos de bajos ingresos en cuestión de horas. El gobierno de Colombia llegó a 3 millones de hogares durante el pico de la pandemia mediante la colaboración entre el sector privado y la industria de la tecnología financiera, con el diseño responsable para tener en cuenta a usuarios de baja conectividad y que carecían de teléfonos.

Es el momento de digitalizar los pagos de forma responsable.