



Principios de la ONU para Pagos Digitales Responsables

Generando confianza, mitigando riesgos e impulsando economías inclusivas

OCTUBRE DE 2021

ORGANISMOS INTERNACIONALES
DE DESARROLLO

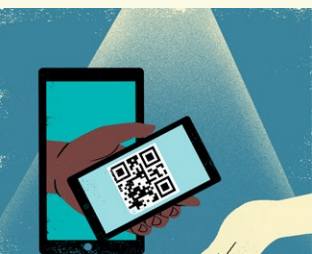
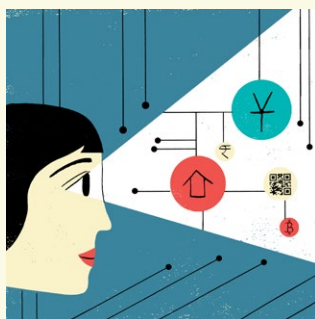
BETTER THAN CASH
ALLIANCE



Los PRINCIPIOS

Los Principios de la ONU para Pagos Digitales Responsables abogan por quién debe ser responsable, qué significa ser responsable y cómo ser responsable.





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, especialmente para las mujeres y niñas que se han visto afectadas de manera desproporcionada. La agencia ONU Mujeres estima que para el 2021, al menos 47 millones más de mujeres y niñas vivirán en la pobreza.

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

Sin embargo, esa implementación no es tan sencilla. Se avecinan nuevos y viejos desafíos. El crecimiento desmesurado acarrea riesgos y sin una buena implementación, el potencial de los pagos digitales podría desperdiciarse o convertirse en un peligro. Sin una buena implementación, el potencial se convierte en un peligro. Un informe de auditoría interna de las transferencias móviles del Programa Mundial de Alimentos en África Occidental y Central reveló altos niveles de fraude. La auditoría corrobora la creciente percepción entre organizaciones humanitarias e internacionales de la necesidad de generar una confianza sólida a lo largo de toda la cadena de suministro.²

Para materializar su potencial, los pagos digitales deben funcionar siempre. Deben ser justos. Deben ser transparentes. Deben ser confiables y ofrecer

recursos cuando fallen. El reto para los pagos digitales es superar al dinero en efectivo en todos los aspectos. Si no se cumplen estos requisitos, los miles de millones de usuarios nuevos se convertirán en miles de millones de usuarios que vuelven al efectivo. Por lo tanto, esta oportunidad trae consigo una gran responsabilidad. ¿Cómo pueden los pagos digitales maximizar las oportunidades 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. Se precisa una confianza absoluta para que un nuevo usuario exponga el sustento de su familia a intangibles o y software.

El riesgo estriba en 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 este déficit de confianza. Si no hay responsabilidad compartida en la cadena de valor, se producirá sin duda una reacción adversa.

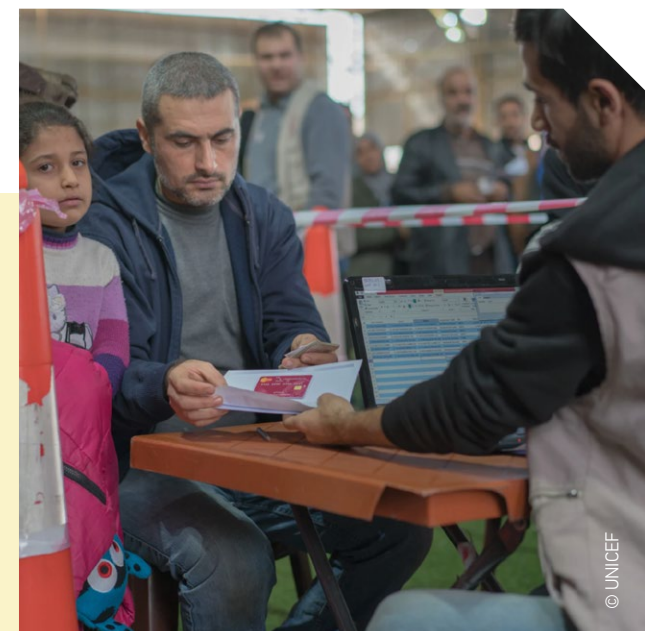
¹ [Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures](#), Banco Mundial 2021

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

¿Qué pueden hacer los **ORGANISMOS INTERNACIONALES DE DESARROLLO**?

Esta publicación destaca el singular conjunto de herramientas que tienen a su disposición los organismos internacionales de desarrollo (OID). Con su visión amplia, su poder de convocatoria, sus conocimientos y su capacidad para brindar asistencia técnica adecuada al contexto, pueden marcar una diferencia inestimable.

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.



Usar su poder de convocatoria para demostrar el poder de la colaboración

En su papel de colaboradores, los OID pueden salvar fronteras competitivas, nacionales y políticas y convocar a las partes interesadas en torno a un espíritu de logro colectivo. En su papel de supervisores de subvenciones, los OID se encuentran en una posición privilegiada para recopilar y compartir las pautas pertinentes para la implementación responsable y transparente de los pagos digitales en algunos de los lugares más difíciles.

Compartir la información para mejorar el diseño centrado en los beneficiarios

A través de las subvenciones, los OID tienen acceso a las mejores mentes en cuestiones de diseño. A través de la investigación, los OID tienen un conocimiento sin igual de los deseos y las necesidades concretas de las personas desfavorecidas. De este modo, los OID tienen un conocimiento incomparable de las posibles soluciones para el diseño centrado en el usuario.

Su función es compartir estos conocimientos libremente para que los gobiernos y el sector privado puedan optimizarlos. El diseño centrado en el usuario es imprescindible para generar confianza en las personas desfavorecidas. Hasta la fecha, sus necesidades no han sido atendidas. En momentos críticos del diseño, no se han tenido en cuenta esas necesidades. Los OID tienen los conocimientos y la oportunidad para cambiar esta situación.

¿Qué pueden hacer los ORGANISMOS INTERNACIONALES DE DESARROLLO?

Compartir lo aprendido para garantizar la imparcialidad de las tecnologías emergentes

Los OID están en la mejor posición para supervisar e informar sobre el impacto de las nuevas tecnologías a medida que llegan al sector. Los OID han estudiado y depurado los sesgos latentes en la inteligencia artificial, el Big Data y los algoritmos, por lo que están en condiciones de compartir metodologías para evitar sesgos discriminatorios hacia las personas con menos acceso a los servicios en el ámbito de los datos, la codificación, el marketing y la divulgación.

Modernizar el sistema de reclamaciones y atención al cliente para hacerlo justo

Los OID pueden brindar a los proveedores de pagos digitales y a la sociedad civil asistencia técnica en materia de reclamaciones como parte integral de su paquete de apoyo. Los OID poseen aprendizaje propio acerca de las soluciones exitosas de sistemas de atención (y de aquellas que experimentaron problemas) que puede ser puesto en común y compartido con el sector.

Cuantificar los beneficios de la equidad y la interoperabilidad financiera digital

Su acceso y su huella internacional hacen que a los OID puedan cuantificar con exactitud el impacto de unos pagos digitales adecuados en los usuarios finales, las comunidades y las economías. Su amplia perspectiva y sus profundos conocimientos generan una poderosa visión sobre cómo eliminar el problema de la interoperabilidad, desde el registro de los usuarios hasta la recepción de los pagos; una serie de sistemas interdependientes que pueden integrarse en los sistemas de pago nacionales para mejorar la inclusión y el uso.

Hoy, los organismos internacionales de desarrollo están en un punto de inflexión. Se espera que esta publicación sirva de orientación a aquellas organizaciones que trabajan para aprovechar esta importante oportunidad.

Es el momento de que todos se beneficien de los pagos digitales.