

El fraude en los servicios financieros móviles: Cómo proteger a los consumidores, los proveedores y el sistema

El rápido crecimiento de los servicios financieros móviles es, sin lugar a dudas, el factor individual que más contribuye al aumento de la inclusión financiera en los mercados emergentes actuales. Ha permitido que un segmento cada vez mayor de la población, que antes no estaba bancarizado, acceda a servicios financieros baratos y confiables. Algunos servicios innovadores de dinero móvil, como M-Pesa en Kenya y Tanzania, han registrado un crecimiento que les permitió convertirse en importantes servicios de pagos que mueven miles de millones de dólares al año. Desafortunadamente, los servicios financieros móviles también se han convertido rápidamente en un medio para el fraude y otras actividades delictivas.

Se han observado varios tipos de fraude en mercados importantes de servicios financieros móviles, como el fraude de agentes y terceros contra los consumidores y el fraude cometido contra los agentes. Asimismo, los proveedores sufrieron pérdidas económicas significativas debido a la incidencia de fraude interno, que también afectó a un número considerable de usuarios de dinero móvil en estos mercados.

Los niveles de fraude denunciados por los consumidores y los agentes son relativamente altos en algunos de estos mercados, con las consiguientes pérdidas generadas tanto para ellos como para los proveedores de servicios financieros (PSF), y, por el contrario, bastante bajos en otros mercados. Este hecho indica que, si bien el fraude puede ser la preocupación principal, es también un riesgo que puede mitigarse con eficacia¹. El miedo a sufrir pérdidas por fraude, o la experiencia real de tenerlas, puede ser uno de los motivos que impide que los consumidores de ingreso bajo acepten y utilicen en forma continua los servicios financieros móviles. Además, estas inquietudes pueden limitar la demanda de productos adicionales adquiridos sin pago monetario que los consumidores consideran más complejos y riesgosos.

La imposibilidad de frenar el fraude interno y externo puede reducir los beneficios que perciben los consumidores y la inclusión financiera lograda en estos mercados, así como afectar la justificación económica de los PSF. Asimismo, es posible que los organismos reguladores estén menos dispuestos a brindar el espacio necesario para las innovaciones orientadas a expandir y diversificar los servicios financieros móviles, en la medida que consideren que los controles internos de los proveedores son insuficientes para detectar y mitigar el fraude. En consecuencia, los proveedores deben implementar controles para alcanzar un equilibrio adecuado entre la gestión de riesgos y otros objetivos comerciales².

En 2015, el CGAP llevó a cabo un estudio de investigación integral sobre fraude en seis mercados destacados de servicios financieros móviles: Ghana, Kenya, Pakistán, Rwanda, Tanzania y Uganda. La investigación incluyó el análisis de casos de fraude denunciados por consumidores, que se extractaron de entrevistas en el marco de la encuesta del programa Financial Inclusion Insight (FII) de Intermedia con expertos en fraude y gestión de riesgos del sector; actividades conjuntas con autoridades encargadas de formular las políticas, respecto de los riesgos principales y las respuestas de política pertinentes; la identificación de las buenas prácticas para la detección y la

mitigación del fraude, y talleres y actividades de capacitación con el sector y el Gobierno, algunos organizados en forma conjunta con GSMA (una asociación mundial de la industria de las comunicaciones móviles). En la presente reseña se describen las principales conclusiones y recomendaciones de dicha investigación y se identifican varias vulnerabilidades y estrategias clave para que los PSF y las autoridades encargadas de formular las políticas combatan los riesgos de fraude y reduzcan al mínimo los perjuicios para los consumidores, los agentes y el negocio de los PSF.

Factores de riesgo de fraude y vulnerabilidades de los servicios financieros móviles

Antes de poner en práctica soluciones eficaces, es necesario analizar los factores de riesgo que contribuyen a que el dinero móvil sea vulnerable a actos de fraude y lavado de dinero, y las diversas tipologías de fraude conexas³.

Los principales factores de riesgo relacionados con el dinero móvil y los indicadores correspondientes se enumeran a continuación:

- **Riesgo relativo al producto.** Si bien la velocidad, la portabilidad y la seguridad del dinero móvil lo convierten en el servicio de preferencia en los mercados emergentes, esas mismas cualidades hacen que también sea el canal de preferencia para llevar a cabo con rapidez un mayor número de fraudes y estafas. El surgimiento de nuevos servicios financieros móviles, como los pagos únicos por varios conceptos, los seguros, el ahorro y el crédito móviles, las tarjetas prepagas y los servicios de transferencias monetarias transfronterizas e internacionales, puede crear oportunidades de fraude.
- **Riesgo relativo al canal.** En este caso, el riesgo surge debido a la disponibilidad de teléfonos móviles y a la cantidad de consumidores nuevos y con menos experiencia que ingresan al mercado a través de este canal.
- **Riesgo relativo a los agentes.** Los proveedores que cuentan con extensas redes de agentes enfrentan un desafío a la hora de establecer infraestructura y sistemas apropiados para la supervisión eficaz y el seguimiento de los agentes en los casos de infracciones de la norma, en especial en zonas distantes.
- **Riesgo relativo al cliente y al incumplimiento.** Los países con una gran cantidad de población no bancarizada,

1 Las encuestas del programa Financial Inclusion Insight (FII) (<http://finclusion.org/>) de Intermedia incluyen varias preguntas relacionadas con los casos de fraude que los agentes cometen contra los consumidores, cuyos niveles de incidencia varían según los mercados, que demuestran cómo el riesgo de fraude puede tener efectos diferentes en mercados individuales de servicios financieros móviles. Por ejemplo, en relación con el cobro de precios excesivos o la solicitud del agente de pagar un depósito, las denuncias hechas por los entrevistados de la encuesta de 2014 alcanzaron un nivel elevado en Uganda (11 %), un nivel bajo en su vecino Rwanda (1 %) y en Pakistán (0 %), y un nivel moderado en Tanzania (5 %). Además, los datos de las encuestas del FII indican una prevalencia más alta de fraude que cometen los agentes contra el consumidor en Uganda y Tanzania, con un promedio de incidencia del 5 %, con respecto a Kenya, donde la incidencia promedio de fraude del agente contra el consumidor fue considerablemente más baja, de solo un 2 %. Véase también el gráfico 1.

2 Véase también Mudiri (s.f.).

3 Debido a que el fraude es un delito precedente del lavado de dinero, el debate sobre los riesgos y los controles relativos al fraude no puede desligarse de la prevención del lavado de dinero y las actividades delictivas conexas.

analfabeta o rural que carecen de regímenes nacionales de identificación tienen dificultades para garantizar la diligencia debida respecto de los clientes (“conozca a su cliente”) y para rastrear actividades delictivas, en especial debido a que, a menudo, los agentes, en lugar del personal de la sucursal, llevan a cabo los controles iniciales de diligencia debida respecto del cliente (“conozca a su cliente”).

- **Riesgo relativo al sistema y a la prestación.** El tiempo de inactividad del sistema retrasa la prestación de los servicios y puede crear oportunidades de fraude. Asimismo, los controles inadecuados del sistema y el acceso pueden facilitar que se cometan abusos de los derechos de acceso y dar lugar a casos de fraude. La falta de sistemas automáticos de gestión del fraude impide realizar actividades integrales de seguimiento de transacciones y verificación de sanciones a fin de detectar casos de fraude y actividades terroristas.
- **Riesgo relativo a la regulación, supervisión y aplicación de la ley.** Algunos mercados tampoco cuentan con regímenes regulatorios adecuados para el dinero móvil, lo que puede dar lugar a la proliferación de agencias no autorizadas de transferencias monetaria o de productos de transferencias monetarias no regulados. A su vez, esta situación puede facilitar los casos de fraude, lavado de dinero y otras actividades delictivas.

Nuevas tendencias y tipologías en materia de fraude

Las características y los factores de riesgo específicos destacados anteriormente hacen que las tipologías de fraude que prevalecen en los servicios financieros móviles se distingan de las de los servicios bancarios tradicionales, que implican la presencia física de las partes. En líneas generales, las categorías abarcan tipos de fraude que afectan a los consumidores, los agentes y los proveedores.

Casos de fraude cometidos contra el consumidor

Los tipos de fraude que se cometen contra el consumidor varían según el mercado. Por ejemplo, los proveedores de servicios financieros móviles en Rwanda y Uganda indican que las principales preocupaciones de los consumidores en lo que respecta al fraude incluyen:

- Robo de identidad debido a los intercambios de tarjetas SIM fraudulentos o fuera de línea, mediante los que se transfiere la cuenta de billetera móvil de la tarjeta SIM del cliente a la tarjeta SIM del estafador, lo que le permite a este acceder a la cuenta bancaria y a la billetera móvil del consumidor.
- Promociones falsas, suplantación de identidad o estafas de ingeniería social. Este es el caso de los estafadores que se hacen pasar por proveedores y avisan a los clientes que ganaron un premio en una promoción y que deben enviarles dinero al número del estafador para reclamarlo.
- El período de inactividad de la red, que puede crear oportunidades de fraude, en especial a través del intercambio fuera de línea de tarjetas SIM y de las transacciones informales, que solo pueden verificarse y conciliarse más tarde, cuando se restablece la conexión de la red⁴.
- Agentes que solicitan el número de identificación personal (PIN) del cliente (aunque no se haya hecho necesariamente con la intención de estafar a los clientes, los pone en una situación más vulnerable a los riesgos de fraude).
- Agentes que estafan a los clientes principalmente a través de transacciones informales, por ejemplo, al cobrar cargos excesivos por una transacción, como los

depósitos directos, o cobrar por depósitos comunes, que normalmente son gratuitos⁵.

- Estafadores que se hacen pasar por proveedores, llaman a los consumidores pretendiendo representar al proveedor y pueden persuadirlos para que revelen su PIN u otra información personal sobre sus cuentas de dinero móvil, que puede utilizarse para estafar al cliente.
- Pérdidas debido a transferencias erróneas a un destinatario equivocado que rehúsa reembolsar el dinero.

Las encuestas del programa FII indican que la preocupación más común con relación al fraude es la solicitud del PIN por parte de los agentes (aunque no se haya hecho necesariamente con la intención de estafar al cliente), seguida de los casos de los agentes que cobran cargos excesivos por una transacción, como los depósitos directos (los depósitos directos son ilegales en varios países) o que cobran por depósitos comunes, que por lo general son gratuitos⁶. Cabe destacar que la preocupación señalada con más frecuencia fue el tiempo de inactividad de la red, con un nivel de incidencia promedio del 50 % de los clientes encuestados.

Si bien el nivel de prevalencia de fraude que afecta a los consumidores u otros problemas es elevado, solo un promedio de 11 % de los clientes de servicios financieros móviles que tuvieron dificultades con el dinero móvil hizo una denuncia a través de las vías formales de reclamación, como los centros de atención al cliente⁷. Esta situación se debe principalmente a que las vías de interposición de recursos de los proveedores no son eficaces o a la falta de información sobre dónde presentar una reclamación. En algunos casos, es posible que los clientes que realizan transacciones informales utilicen en menor medida las vías formales de reclamación que los clientes que cuentan con billetera electrónica (Mazer y Garg, 2015). Este hecho constituye un desafío importante para los PSF, que deben cerciorarse de tener una total visibilidad de los niveles de fraude dentro de su red y tomar medidas para castigar a quienes estafan a los clientes así como para prevenir que esos hechos ocurran.

Casos de fraude cometidos contra el agente

Los agentes y los proveedores de servicios financieros móviles también pueden ser víctimas de casos de fraude. Según las encuestas del proyecto Agent Network Accelerator del Helix Institute of Digital Finance, el 53 % y el 42 % de los agentes de dinero móvil de Uganda y Tanzania, respectivamente, fueron víctimas de fraude durante el último año (Khan y Bersudskaya, 2016). Las tasas de fraude y delitos registradas por los agentes de dinero móvil ugandeses fueron las más elevadas de la región (Bersudskaya y Kuijpers, 2016). Los casos comunes de fraude que afectan a los agentes implican principalmente la pérdida de efectivo en caja de su cuenta debido al uso sin autorización, las actividades que ponen en riesgo el PIN y las estafas ocurridas cuando los estafadores se hacen pasar por un operador de la red de telefonía móvil y logran acceder a la cuenta de efectivo en caja del agente sin autorización. Asimismo, los clientes pueden cometer fraudes contra los agentes, como el fraude de anulación de retiros o los depósitos en moneda falsa⁸. Las encuestas del Helix Institute de 2015 indican que el fraude es la inquietud principal de muchos agentes, lo cual es particularmente cierto en los mercados de África oriental, según se ilustra en el gráfico 1.

Casos de fraude interno en los proveedores de dinero móvil

El fraude en los proveedores también constituye una preocupación. Varios casos de fraude interno, que tuvieron

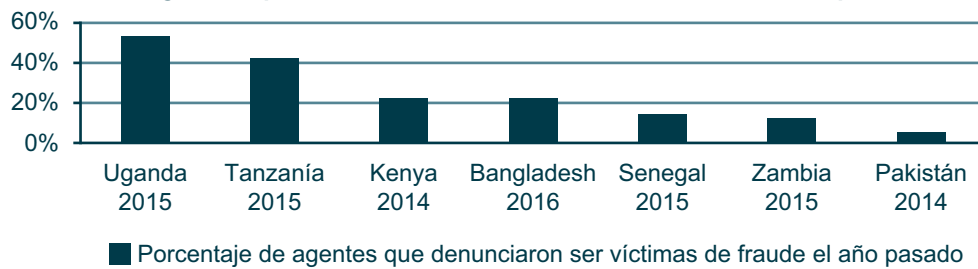
4 Las transacciones informales se refieren a las operaciones en las que los agentes toman el efectivo de un cliente y hacen la transacción en forma directa, en lugar de cargar el efectivo en la billetera móvil del cliente.

5 Los depósitos directos son transacciones informales en las que el agente realiza el depósito directamente en la billetera de un tercero, en general según las instrucciones del cliente. Los depósitos directos son ilegales en varios países porque infringen las directrices relativas a la verificación del cliente y pueden facilitar el lavado de dinero.

6 Encuestas del programa FII (2014), Uganda, Kenya, Tanzania, Rwanda y Ghana (<http://finclusion.org/>).

7 Investigación cualitativa sobre los consumidores realizadas por el CGAP en Bangladesh, Colombia y Uganda, según se analiza en McKee, Kaffenberger y Zimmerman (2015).

8 Los fraudes de anulación de retiros tienen lugar cuando el cliente solicita al proveedor ejecutar una anulación inmediata de un retiro concluido alegando que el cliente no recibió los fondos por parte del agente.

Gráfico 1. Agentes que denunciaron ser víctimas de fraude el año pasado

Fuente: Bersudskaya y Kuijpers, 2016.

gran resonancia, ocasionaron grandes pérdidas a los proveedores de servicios financieros móviles, pusieron en riesgo las cuentas de los usuarios y generaron inquietudes respecto de la integridad financiera del sistema. Por ejemplo, MTN, el proveedor de dinero móvil más importante de Uganda, perdió aproximadamente USD 3,4 millones debido al fraude interno cometido por el personal en 2011 (Morawczynski, 2015), y un incidente similar le costó a Tigo, en Rwanda, una cifra aproximada de USD 700 000 en 2014 (Mugisha, 2014). Los principales factores que contribuyen al fraude interno incluyen, entre otros, los controles internos insuficientes (que facilitan el ataque informático para acceder a los datos internos), los procesos de auditoría inadecuados, las estructuras precarias de gestión institucional, la falta de capacitación en materia de fraude para los empleados y la falta de mecanismos de denuncia de irregularidades.

Controles para mitigar el fraude en los servicios financieros móviles?

Medidas de los proveedores

Los proveedores pueden tomar medidas específicas para reducir al mínimo la probabilidad de que se cometan algunos de los tipos de fraude más comunes, así como para hacer un seguimiento de ellos y abordar las consecuencias.¹⁰ Dichas medidas incluyen:

- Programas integrales de gestión del fraude, como el seguimiento automático y eficaz en función de los costos de las transacciones y el sistema de verificación de sanciones para facilitar la detección temprana y la prevención del fraude y otras actividades sospechosas, incluida la actividad terrorista.
- Necesidad de fortalecer el seguimiento del cumplimiento y los programas de contratación, capacitación y gestión para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en todos los niveles y reducir el riesgo de fraude interno y externo.
- Incorporación de evaluaciones de riesgos relativos al producto en todos los programas de gestión de riesgos de los servicios financieros móviles, a fin de asegurar la identificación de todos los riesgos y su mitigación adecuada con controles apropiados (por ejemplo, requisitos relativos a la política de conocimiento de los clientes, sensibilización del consumidor, salvaguardias sistémicas) antes de lanzar productos nuevos de servicios financieros móviles que puedan crear nuevos riesgos. En general, los riesgos implican el robo de identidad y las estafas relativas a la suplantación de identidad, que implican hacerse pasar por otra persona para solicitar un préstamo, y otros fraudes similares.
- Programas integrales de concienciación sobre el fraude y prevención que los proveedores ofrecen para sensibilizar a los consumidores, el personal y los agentes respecto de las tendencias en materia de fraude y las medidas de prevención. Estas medidas pueden incluir capacitación,

campañas mediáticas y boletines periódicos enviados por correo electrónico o mensaje de texto, salvaguardias sistémicas para no comprometer el PIN y coordinación con los organismos encargados de aplicar la ley a fin de investigar y enjuiciar los fraudes.

- Sensibilización continua de los consumidores sobre los nuevos tipos de fraudes y estafas que surjan en el mercado. Debe ponerse énfasis en cómo el consumidor puede protegerse a sí mismo, por ejemplo, mediante la protección de su PIN y el control de su saldo antes de devolver dinero que, supuestamente, le enviaron por error.
- Medidas integrales de prevención del fraude por parte de los agentes que incluyan capacitación, seguimiento del cumplimiento, programas de sensibilización y salvaguardias sistémicas que restrinjan el uso de la caja.
- Provisión de vías eficaces para interponer reclamaciones, con personal capacitado y versado en el manejo del fraude y otras quejas, y vías de reclamación específicas para los agentes. La reclamación eficaz ayuda a brindar a los usuarios de servicios financieros nuevos la tranquilidad de que su dinero está protegido y de que podrán resolver cualquier problema que pueda surgir (Mazer y Garg, 2016).
- Procesos eficaces de contratación de personal que incluyan la verificación de antecedentes del personal.
- Inculcación de la cultura del cumplimiento, capacitación continua del personal y aplicación de medidas disciplinarias.
- Implementación de controles técnicos que restrinjan los derechos de acceso del usuario y apliquen controles dobles.

Además de la gestión del fraude dentro de sus propias redes, los proveedores de servicios financieros móviles deben llevar a cabo medidas sectoriales coordinadas dirigidas a contener el fraude. Los estafadores a menudo utilizan tácticas similares en todas las redes de dinero móvil; del mismo modo, los consumidores manifiestan vulnerabilidades comunes independientemente del proveedor que elijan (y, en muchos mercados, es común que los consumidores utilicen múltiples proveedores de dinero móvil). Las asociaciones sectoriales a nivel del mercado, por ejemplo, podrían hacer un seguimiento de las tendencias relativas al fraude, así como promover el intercambio mutuo de información sobre dichas tendencias y las mejores prácticas para la gestión prudente del fraude¹¹. Esta medida tuvo resultados favorables en la mayoría de los países africanos donde hay asociaciones bancarias fuertes y en países como Uganda y Zimbabwe, que cuentan con asociaciones de agentes de dinero móvil. No obstante, estas asociaciones no se hallan en todos los países y, en aquellos donde los servicios financieros móviles se ofrecen a través de los bancos, es posible que no se les dé prioridad a los problemas relacionados con dichos servicios.

Supervisión regulatoria

La ausencia de regímenes reguladores y supervisión apropiados puede crear oportunidades de fraude. Además, la falta de regulación habilitante puede impedir

9 Los proveedores de los países encuestados han implementado estos controles con buenos resultados. Por ejemplo, en Kenya, la función Hakikisha (verificación) de M-Pesa redujo la incidencia de transferencias erróneas de manera significativa. En Tanzania, los períodos de cuarentena para acceder a una cuenta de dinero móvil luego de un intercambio de tarjeta SIM redujo la cantidad de casos de intercambios fraudulentos de tarjetas SIM. En los mercados de África oriental, se controlaron los fraudes cometidos contra los agentes al poner restricciones a las cajas de los agentes, como la prohibición de las llamadas entrantes y los mensajes de texto que no sean de proveedores. En Camboya, la capacitación en materia de fraude para los agentes posibilitó la detección y la prevención de estafas de ingeniería social.

10 Véase también Buku (2012).

11 Conclusiones de la investigación del CGAP en Ghana, Kenya, Rwanda, Tanzania y Uganda.

la innovación, ya que los proveedores no estarán en condiciones de poner en marcha nuevos productos sin un marco regulatorio apropiado. Estas lagunas regulatorias se exacerban aún más debido a la precariedad en materia de capacitación y equipamiento de los organismos encargados de aplicar la ley. Como consecuencia, las investigaciones y la resolución de los casos de fraude sufren demoras.

Los organismos reguladores de estos mercados deben implementar reformas regulatorias apropiadas que incluyan las siguientes medidas:

- Legislación apropiada que determine la obligatoriedad de los controles de mitigación y garantice que los proveedores pongan en práctica dichos controles en la debida forma. La introducción reciente de reglamentaciones en materia de dinero móvil y dinero electrónico en varios de los principales mercados de dinero móvil, como África oriental y occidental y Asia meridional, ha coadyuvado a formalizar el sector y a proporcionar herramientas a los organismos reguladores para implementar y supervisar medidas más eficaces para el seguimiento del fraude y la mitigación de riesgos.¹²
- Colaboración constante de los grupos de defensa del consumidor y los organismos de inclusión financiera con los organismos reguladores, a fin de proporcionar respaldo apropiado para lograr reformas legislativas, en caso de ser necesario. Esta medida es especialmente importante en los países donde aún no se implementaron las reglamentaciones habilitantes específicas para el sector.
- Reglamentaciones que proporcionen un marco legislativo para autorizar y supervisar a todos los proveedores de servicios financieros móviles, que contemplen la aplicación de medidas obligatorias para la protección del consumidor a fin de frenar el fraude. Asimismo, estas reglamentaciones deben reducir al mínimo otros problemas a los que se enfrentan los consumidores de servicios financieros móviles, como la deficiencia de las vías de reclamación y comunicación del consumidor y las prácticas desleales de los proveedores. Ghana constituye un ejemplo concreto, ya que las reglamentaciones relativas a los pagos electrónicos establecidas en 2015 incluyen disposiciones claras en este respecto (Banco de Ghana, 2015, secciones 26 a 28).
- Coordinación transfronteriza para la mitigación del riesgo de fraude en regiones que cuentan con múltiples mercados con un amplio uso de dinero móvil. Por ejemplo, la comunidad de África oriental tomó medidas para elaborar un marco común de registro de tarjetas SIM con el propósito explícito de limitar el fraude relacionado con el dinero móvil (Business Daily, 2015).

Conclusiones

El servicio de dinero móvil está en constante evolución. A medida que ingresen más usuarios y se ofrezcan nuevos productos, los proveedores deberán trabajar en forma conjunta, y es posible que deban adoptarse reglamentaciones apropiadas. Las medidas constantes para documentar y normalizar enfoques eficaces de gestión de fraudes y riesgos pueden acelerar la elaboración de métodos eficaces y coherentes en todos los servicios financieros móviles a nivel mundial.

En esta reseña se ha documentado el efecto que tienen los casos de fraude en los proveedores, los agentes y los usuarios de dinero móvil, así como las medidas para reducir los riesgos y las vulnerabilidades al fraude en el ámbito del dinero móvil y los servicios conexos. Los ejemplos mencionados en el presente documento demuestran que el fraude es un problema grave para los usuarios y los agentes en varios mercados importantes y, si bien no es posible erradicarlo por completo de ningún servicio, incluido el del dinero móvil, los proveedores sí pueden adoptar medidas simples para reducir su vulnerabilidad a los tipos comunes de fraude.

Estas medidas incluyen la mejora de los controles internos, el fortalecimiento de la capacidad de los agentes para protegerse a sí mismos y a sus clientes y la revisión de los procedimientos, como el acceso a las cuentas y los intercambios de tarjetas SIM, si es necesario, para prevenir esquemas comunes de fraude. Con la incorporación de nuevos productos y canales de prestación, los tipos de fraude seguirán evolucionando, por lo cual los mecanismos de seguimiento, como los controles de cumplimiento y las vías para que los clientes puedan expresar sus opiniones, seguirán siendo factores clave para la mitigación eficaz de los riesgos y el fraude. Los proveedores deben compartir las experiencias exitosas con sus pares a fin de que todos puedan adoptar buenas prácticas y medidas colectivas, cuando sean necesarias. La comunicación entre organismos nacionales, como las asociaciones de dinero móvil, ya es una realidad. Este intercambio de mejores prácticas y experiencias beneficiará a la comunidad de proveedores.

Los Gobiernos, los donantes y los asociados en la tarea del desarrollo deben seguir brindando apoyo a los PSF y a otros actores, como los organismos encargados de la aplicación de la ley, mediante asistencia técnica (para las soluciones de infraestructura, por ejemplo) y fortalecimiento de la capacidad. Si bien el sector de los servicios financieros móviles ha elaborado diversas respuestas ante el fraude, muchas autoridades encargadas de formular las políticas han quedado rezagadas pues no cuentan con reglamentaciones ni herramientas de evaluación de riesgos suficientes para los servicios financieros móviles. En el futuro, las mencionadas autoridades deberán asumir un mayor compromiso con las medidas del sector para reducir los casos de fraude y, de ser posible, formalizar las buenas prácticas a fin de que se conviertan en requisitos estándar para los proveedores de servicios financieros móviles. El aumento de la confianza y el uso, la diversificación de los productos y la reducción de las pérdidas de los consumidores, los agentes y los proveedores constituyen beneficios considerables que respaldan los servicios financieros móviles, el bienestar de los usuarios y la rentabilidad de los proveedores.

Bibliografía

- Banco de Ghana, 2015, "Guidelines for E-Money Issuers in Ghana", Banco de Ghana. <https://www.bog.gov.gh/privatecontent/Banking/E-MONEYX20GUIDELINES-29-06-2015-UPDATED5.pdf>
- Bersudskaya, Vera y Dorieke Kuijpers, 2016, "Agent Network Accelerator Survey: Uganda Country Report 2015", Helix. <http://www.helix-institute.com/data-and-insights/agent-network-accelerator-survey-uganda-country-report-2015>
- Buku, Mercy W., 2012, "Mobile Money: Balancing Financial Integrity with Business Expediency", entrada de blog, 16 de septiembre. <http://www.acamstoday.org/mobile-money/>
- Business Daily, 2015, "EAC Members Move to Tame Mobile Money Fraud", Business Daily, 24 de septiembre. <http://www.businessdailyafrica.com/-/539546/2884060/-/12192dtz/-/index.html>
- Khan, Maha, y Vera Bersudskaya, 2016, "Working Together to Fight DFS Fraud", entrada de blog, 7 de noviembre. <http://www.helix-institute.com/blog/working-together-fight-dfs-fraud>
- Mazer, Rafe y Nitin Garg, (2015), "Vías de recurso en los servicios financieros digitales: Oportunidades de innovación", Reseña, Washington, DC, CGAP.
- Mazer, Rafe y Nitin Garg, 2016, "Improving Recourse Systems in Digital Financial Services", entrada de blog, 14 de marzo. <http://www.cgap.org/blog/improving-recourse-systems-digital-financial-services>
- McKee, Katharine, Michelle Kaffenberger y Jamie M. Zimmerman, 2015, "Finanzas digitales bien implementadas: Razones para mejorar la mitigación de los riesgos de los clientes", Enfoques 103. Washington, DC, CGAP.
- Morawczynski, Olga, 2015, "Fraud in Uganda: How Millions Were Lost to Internal Collusion", entrada de blog, 11 de marzo. <http://www.cgap.org/blog/fraud-uganda-how-millions-were-lost-internal-collusion>
- Mudiri, Joseck Luminzu, (s.f.), "Fraud in Mobile Financial Services", Hyderabad: MicroSave. http://www.microsave.net/files/pdf/RP151_Fraud_in_Mobile_Financial_Services_JMudiri.pdf
- Mugisha, Ivan R., 2014, "Two Men Arrested for Allegedly Defrauding Rw495m from Tigo", entrada de blog, 20 de noviembre. <http://www.newtimes.co.rw/section/article/2014-11-20/183244/>

12 Kenya, Tanzania, Ghana, Bangladesh e India cuentan con legislación vigente en materia de pagos electrónicos.

AUTORES:

Mercy W. Buku y Rafe Mazer

Abril de 2017

Todas las publicaciones de CGAP se pueden encontrar en su sitio web: www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN IS7-700
Washington, DC 20433
Estados Unidos

Tel: 202-473-9594
Fax: 202-522-3744

Correo electrónico:
cgap@worldbank.org

© CGAP, 2017