

Glosario de los Servicios Financieros Digitales

Publicación conjunta de la Unión postal universal
y la Unión Internacional de telecomunicaciones

Grupo de regulación y normas UPU



UPU
UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL





Glosario de los servicios financieros digitales

**Publicación conjunta de la Unión postal universal
y la Unión Internacional de telecomunicaciones**

Grupo de regulación y normas UPU

Publicado por la Unión postal universal (UPU)
Berna (Suiza)
Impreso en Suiza por la Oficina Internacional
De la Unión postal universal

Copyright © 2017 Unión postal universal
© UIT2016

Esta obra está autorizada para su uso por el público en virtud de la licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0).

Sobre este informe

Este informe ha sido elaborado por Carol Benson y Nils Clotteau con contribuciones de Cecily Northup, Trevor Zimmer y Yuri Grin. El informe ha sido examinado por el Grupo de Trabajo sobre el ecosistema de los servicios financieros digitales (SFD).

Si desea contribuir con información adicional, sírvase contactar con Vijay Mauree en tsbfgdfs@itu.int

PREFACIO

La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las tecnologías de las telecomunicaciones, la información y la comunicación (TIC). El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

Los procedimientos para el establecimiento de grupos temáticos se definen en la Recomendación UIT-T A.7. El Grupo Asesor de Normalización de las Telecomunicaciones (GANT) creó el Grupo Temático sobre Servicios Financieros Digitales (FG DFS) en su reunión conferencia diplomática junio de 2014. El GANT es el grupo rector del FG DFS.

Los productos elaborados por los grupos temáticos pueden tomar la forma de informes técnicos especificaciones, etc. Y su finalidad es proporcionar materia para su consideración por el grupo rector correspondiente en sus actividades de normalización. Los productos de los grupos temáticos no son Recomendaciones.

GLOSARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES (SFD)

Este glosario es una compilación de términos habitualmente utilizados en la esfera de los servicios financieros digitales que se explica el significado de dichos términos.

Los términos se agrupan por categorías, en lugar de hacerlo alfabéticamente. Existen siete categorías principales, tal como se muestra en el cuadro siguiente.

Categoría	Alcance
Conceptos	Ideas o abstracciones de alto nivel sobre los SFD para la inclusión financiera
Infraestructura	Sistemas y capacidades fundamentales que permiten realizar transacciones de SFD
Productos y servicios	Productos y servicios suministrados a usuarios finales de SFD.
Casos de uso	Situaciones en las que se utilizan los SFD
Funciones	Entidades que participan en el suministro de productos y servicios SFD
Procesos	Procesos de apoyo que son elementos necesarios del ecosistema de los SFD
Tecnología	Tecnología habilitadora utilizada en el ecosistema de los SFD

En el cuadro siguiente se incluyen las definiciones de los términos.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
1. Concepts	Idées ou abstractions de haut niveau relatives aux services financiers numériques pour l'inclusion financière	
Ecosistema		
Servicios financieros digitales	Servicios financieros móviles	Los servicios financieros digitales incluyen métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa.
Liquidez digital		Estado en el que un consumidor desea mantener fondos (dinero electrónico o depósitos bancarios) en forma electrónica, en lugar de realizar una "retirada de efectivo".
Inclusión financiera		Prestación sostenible de servicios financieros digitales asequibles que permiten el acceso de personas pobres a la economía formal.
Tecnología financiera (FinTech)		Término que se refiere a empresas que suministran software, servicios y productos para servicios financieros digitales: a menudo se usa en referencia a las tecnologías más recientes.
Modelo bancario	Modelo basado en bancos	Referencia a un sistema en el que los bancos son los proveedores básicos de servicios financieros digitales a los usuarios finales. La legislación nacional puede establecerlo como requisito.
Modelo no bancario	Modelo basado en la actividad de operadores móviles	Referencia a un sistema en el que entidades distintas a bancos (por ejemplo, operadores móviles) suministran servicios financieros digitales a usuarios finales. Las entidades no bancarias deben, por lo general, cumplir los criterios que establece la legislación nacional cuya observancia es responsabilidad de los reguladores.
Identidad	Identidad nacional, identidad financiera, identidad digital	Credencial de algún tipo que identifica a un usuario final. Las identidades nacionales son emitidas por los gobiernos nacionales. En algunos países los proveedores de servicios financieros emiten una identidad financiera.
Comercio móvil	Comercio electrónico	Referencia a la compra y venta a distancia: mediante un teléfono o una tableta (comercio móvil, mCommerce) o mediante una computadora (comercio electrónico, eCommerce).
No bancarizado	Insuficientemente bancarizado, desatendido	Las personas no bancarizadas no disponen de una cuenta bancaria para efectuar transacciones. Las personas no bancarizadas pueden tener una cuenta bancaria pero no la utilizan activamente. "Desatendido" es un término amplio que hace referencia a personas que son objetivo de iniciativas de inclusión financiera. En ocasiones se utiliza para referirse a una persona que tiene una cuenta bancaria pero no dispone de SFD adicionales.
Formación financiera		Consumidores y empresas con conocimientos financieros básicos, como por ejemplo preparar un presupuesto familiar o que entienden conceptos como el valor del dinero a lo largo del tiempo, que utilizan productos o servicios financieros digitales o que tienen la capacidad de solicitar dichos servicios.

Nota sobre la utilización de este glosario: los términos están agrupados por categorías en lugar de seguir un orden alfabético. Haga una búsqueda en el documento para localizar el término que desea

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Cajero agente (agent till)	Agente registrado	Un cajero agente es una "línea" registrada de un proveedor, ofrecida mediante una tarjeta SIM o una máquina punto de venta (PdV), que permite la inscripción de clientes y que éstos pueda realizar ingresos y retiradas de efectivo. La legislación nacional establece qué proveedores de servicios pueden disponer de cajeros agente.
Local agente	Punto de acceso	Ubicación física en la que se instalan uno o más cajeros agente de uno o más proveedores, que permiten la inscripción de clientes y así como que éstos hagan ingresos y retiradas de efectivo. La legislación nacional establece si un local agente puede pertenecer en exclusiva a un proveedor. Los locales agente pueden tener otras funciones comerciales y de apoyo.
Cuentas	Relacionados con cuentas transaccionales con fondos de usuarios	
Dinero electrónico	Efectos en cobro electrónicos, efectos en cobro, dinero móvil, dinero electrónico, tarjetas de prepago	Registro de los fondos o valores de que dispone un consumidor que se almacena en un dispositivo de pagos como un chip, tarjeta de prepago, teléfono móvil o computadora, como una cuenta no convencional con una entidad bancaria o no bancaria.
Punto de acceso	PdV ("Punto de Venta"), punto de acceso del cliente, cajero automático, sucursal	Lugares o capacidades utilizadas para cursar o recibir un pago. Los puntos de acceso pueden incluir sucursales bancarias, cajeros automáticos, terminales en los puntos de venta, locales agente, teléfonos móviles o computadoras.
Liquidez	Liquidez del agente	Disponibilidad de activos líquidos para hacer frente a una obligación. Los bancos y proveedores no bancarios necesitan liquidez para cumplir sus obligaciones. Los agentes necesitan liquidez para atender las transacciones de retirada de efectivo de consumidores y pequeños comerciantes.
Efectos en cobro		Este término (en inglés "float") puede tener diversos significados. En la banca, un efecto en cobro se crea cuando la cuenta de una parte es deudora o acreedora en momentos diferentes que la otra parte de la transacción. En ocasiones, al dinero electrónico, que constituye una obligación o pasivo de un proveedor no bancario, se le denomina efecto en cobro.
Depósito en garantía	Aislamiento de depósitos, salvaguarda de depósitos, cuenta en custodia, cuenta en fideicomiso	Forma de disponer de fondos en beneficio de otra parte. Normalmente se exige que los emisores de dinero electrónico mantengan en una cuenta bancaria el valor de las cuentas de dinero electrónico de los usuarios finales, típicamente en una cuenta en fideicomiso. Con ello se cumplen los requisitos de aislamiento de depósitos y de salvaguarda de depósitos.
Sistema de garantía de depósitos	Seguro de depósitos	Fondo que garantiza los depósitos de los titulares de cuentas en un proveedor; a menudo es una función del gobierno específicamente relacionada con las cuentas bancarias.
Empaquetamiento	Paquete, vinculación	Modelo comercial en el que un proveedor agrupa un conjunto de servicios en un único producto que un usuario final acuerda comprar o utilizar.
Costo de transacción		Costo para un proveedor de SFD de suministrar un servicio financiero digital. Puede aplicarse a un empaquetamiento de servicios (por ejemplo, una "cartera") o a transacciones individuales.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Pagos	Relacionado con transacciones que transfieren valor de una parte final a otra.	
Pago digital	Pago móvil, transferencia electrónica de fondos	Término amplio que incluye cualquier pago realizado electrónicamente. Incluye pagos iniciados mediante un teléfono móvil o una computadora. En algunas circunstancias, los pagos mediante tarjetas se consideran pagos digitales. El término "pago móvil" es igualmente amplio, e incluye diversos tipos de transacciones que, de una forma u otra, utilizan un teléfono móvil.
Transferencia inmediata de fondos	Tiempo real	Pago digital recibido por el beneficiario casi inmediatamente después del inicio de la transacción por el ordenante.
Pagos a iniciativa del beneficiario (pull payments)		Tipo de pago iniciado por el beneficiario: típicamente un comerciante, o el aceptante del pago, cuyo proveedor "toma" ("pulls") los fondos de la cuenta del pagador en el proveedor del pagador.
Pagos a iniciativa del pagador (push payments)		Tipo de pago iniciado por el pagador, quien ordena a su proveedor que haga un adeudo en su cuenta, que "transfiere" ("push") los fondos a la cuenta del beneficiario en el proveedor del beneficiario.
Esquema abierto (open-loop)		Sistema o esquema de pagos diseñado para que participen varios proveedores. Las normas o la legislación nacional pueden restringir la participación a ciertas clases de proveedores.
Esquema cerrado o de silos (closed-loop)		Sistema de pago utilizado por un único proveedor o por un grupo muy limitado de proveedores.
Interoperabilidad	Interconectividad	Los sistemas de pagos interoperables permiten que dos o más plataformas de diseño propio, o incluso distintos productos, interactúen sin solución de continuidad. El resultado es que pueden realizarse intercambios de pagos entre proveedores. Pueden hacerlo proveedores que participen en un esquema o en virtud de diversos tipos de arreglos bilaterales o multilaterales. Para que la interoperabilidad funcione correctamente deben resolverse previamente cuestiones relacionadas con las normas técnicas y comerciales.
Intercambio	Comisión por transacción, tasa de descuento al comerciante	Estructura de algunos esquemas de pago que requiere que un proveedor pague a otro una comisión por determinadas transacciones. Normalmente se utiliza en sistemas de tarjetas para el pago de una comisión de un comerciante al banco emisor de la tarjeta del cliente.
Tasas		Pagos cargados por un proveedor a sus usuarios finales. Puede ser una tasa fija, una tasa basada en un porcentaje del valor de la transacción o una combinación de ambas. La tasa de descuento al comerciante es una tasa que el proveedor de servicios del comerciante carga a éste por aceptar los correspondientes pagos. Los sistemas o esquemas de pagos, así como los tramitadores, también cobran tasas a sus clientes (típicamente proveedores).
Comisión		Pago de un incentivo, normalmente a un agente u otro intermediario, que actúa en nombre de un proveedor de SFD. Supone un incentivo para el agente.
Ubicuidad		Capacidad de un pagador de llegar a cualquier beneficiario (o a la mayoría de ellos) de su país, con independencia de la afiliación del proveedor del beneficiario del pago. Requiere algún tipo de interoperabilidad.
Reglamento		Normas de funcionamiento privado de un esquema de pagos, que obliga a los participantes directos (ya sean proveedores, en un esquema abierto, o usuarios finales, en un esquema cerrado).

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Pagos con proveedor común (on-us payments)	Pagos intrared (on-net payments)	Pagos realizados en un sistema o esquema con múltiples participantes, en el que el proveedor del pagador y el proveedor del beneficiario es la misma entidad.
Pagos con proveedores diferenciados (off-us payments)	Pagos extrared (off-net payments)	Pagos realizados en un sistema o esquema con múltiples participantes, en el que el proveedor del pagador y el proveedor del beneficiario son entidades diferentes.
Cupón		Bono que concede al titular un descuento o que puede ser intercambiado por productos o servicios.
Gestión del riesgo	Relacionado con los riesgos en el ecosistema de los SFD	
Obligación	Obligación del agente, obligación del emisor, obligación del adquirente	Responsabilidad legal que asume una parte respecto a otra; es una exigencia de la legislación nacional, de las normas de los esquemas de pago o de acuerdos específicos entre proveedores. En determinadas circunstancias, las normas que rigen algunos esquemas transfieren las obligaciones asociadas a una transacción de un proveedor a otro.
Irrevocable	No repudio	Transacción que no admite marcha atrás por el ordenante; una vez recibido por el beneficiario, un pago irrevocable no puede ser recuperado por el ordenante.
Recurso		Derechos que otorga la legislación, la normas privadas de funcionamiento o los acuerdos específicos entre proveedores, que permiten a los usuarios hacer determinadas cosas en determinadas circunstancias (en ocasiones incluso revocar una transacción).
Fraude	Gestión del fraude, detección del fraude, prevención del fraude	Uso delictivo de servicios financieros digitales para sustraer los fondos de otra persona o empresa, o para perjudicar a esa parte de alguna otra forma.
Lucha contra el blanqueo de capitales	Véase "lucha contra la financiación del terrorismo"	Iniciativas para detectar y evitar el uso de los sistemas financieros para ocultar el uso de fondos obtenidos de forma delictiva.
Lucha contra la financiación del terrorismo		Iniciativas para detectar y evitar el uso de los sistemas financieros para transferir fondos a organizaciones terroristas o a terroristas individuales.
Arbitraje		Utilización de un árbitro, en lugar de los tribunales, para resolver controversias.
Resolución de controversias		Proceso definido por un proveedor o por las normas de un esquema de pagos, para resolver cuestiones planteadas entre usuarios finales y proveedores o entre un usuario final y su contraparte.
Historial de crédito	Agencia de crédito, expediente de créditos	Conjunto de registros sobre un usuario final que refleja su utilización de crédito, incluidos los préstamos solicitados y su reembolso.
Calificación del crédito		Proceso que establece una puntuación numérica para la valoración del crédito.
Gestión del riesgo crediticio		Herramientas para la gestión del riesgo de incumplimiento por un prestatario o por una contraparte de sus obligaciones con arreglo a los términos acordados.
Gestión del riesgo de las operaciones		Herramientas para la gestión de los riesgos de los proveedores en la explotación de un sistema de servicios financieros digitales (SFD).
Gestión del riesgo de fraude		Herramientas para la gestión de los riesgos de los proveedores y, en ocasiones, de los riesgos de usuario (por ejemplo, para comerciantes o gobiernos), en la prestación y/o utilización de los SFD.
Enfoque basado en el riesgo		Enfoque de gestión regulatorio y/o comercial que establece distintos niveles de obligaciones en función del riesgo de la transacción subyacente o del cliente.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Riesgo sistémico		En sistemas de pago, es el riesgo de colapso de todo el sistema financiero o de todo el mercado, en contraposición con el riesgo asociado a un proveedor individual o a un usuario final.
Grupo Especial de acción financiera (FATF)		El Grupo Especial de acción financiera es un organismo intergubernamental para luchar contra el lavado de capitales o la financiación del terrorismo.
2. Infraestructura	Sistemas y capacidades fundamentales que permiten realizar transacciones de SFD	
Cámara de compensación automática (automated clearing house, ACH)		Sistema de compensación electrónico en el que las órdenes de pago se intercambian entre proveedores de servicios de pagos, principalmente por medios magnéticos o por redes de telecomunicación, para realizar la compensación entre los participantes. Todas las operaciones son realizadas por centros de proceso de datos. Una ACH típicamente compensa transferencias de crédito y de débito y en algunos casos, cheques.
Cámara de compensación (clearing house)		Instalación en una ubicación centralizada o mecanismo de procesamiento centralizado creado por instituciones financieras para intercambiar órdenes de pago u otras obligaciones financieras (por ejemplo, del mercado de valores). Las instituciones realizan la liquidación de los intercambios a determinadas horas con arreglo a las normas de funcionamiento de la cámara de compensación. En algunos casos, la cámara compensación puede asumir responsabilidades significativas de la contraparte, financieras o de gestión de riesgos del sistema de compensación.
Sistema de pago	Red de pagos, sistema de transferencia de dinero	Abarca todas las actividades relativas a pagos, procesos, mecanismos, infraestructura, instituciones y usuarios en un país o en una región más amplia (por ejemplo, una zona económica común).
Plataforma	Plataforma de pagos, proveedor de plataforma de pagos	Término utilizado para describir el software o los servicios utilizados por un proveedor, un esquema o un conmutador para gestionar cuentas de usuarios finales y enviar y recibir órdenes de transacciones de pago.
Esquema		Conjunto de normas, prácticas y estándares que hacen posible la ejecución de servicios de pagos.
Sistema de liquidación	Liquidación neta, Liquidación bruta, RTGS	Sistema utilizado para facilitar la liquidación de transferencias de fondos, activos o instrumentos financieros. Sistema de liquidación neta: sistema de transferencia de fondos o de valores que liquida las posiciones netas durante uno o más periodos discretos, normalmente en momentos predeterminados del horario comercial diario. Sistema de liquidación bruta: sistema de transferencia en el que las órdenes de transferencias se liquidan una a una.
Conmutador		Entidad que recibe transacciones de un proveedor y las encamina a otro proveedor. Un conmutador puede ser propiedad o alquilado por un esquema o ser alquilado por proveedores individuales. Un conmutador se conecta a un sistema de liquidación para realizar las liquidaciones entre los participantes.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
3. Productos y Servicios		
Productos y servicios suministrados a usuarios finales de los SFD.		
<i>Prestados a consumidores</i>		
Cuentas transaccionales	Cuenta de depósito, cuenta de dinero electrónico, cuenta corriente	Cuenta transaccional: definida en sentido amplio como una cuenta con un banco u otro proveedor de servicios autorizado y/o regulado (incluida una entidad no bancaria) que puede utilizarse para ordenar y recibir pagos. Dentro de las cuentas transaccionales puede distinguirse entre cuentas transaccionales de depósito y cuentas de dinero electrónico. Cuentas transaccional de depósito: cuenta de depósito con bancos u otras entidades de captación de depósitos que pueden utilizarse para ordenar y recibir pagos. Dichas cuentas se conocen en algunos países como cuentas corrientes, cuentas de cheques u otros términos similares.
Cuentas bancarias y servicios transaccionales	Banca móvil, banca a distancia, banca digital	Cuenta transaccional en un banco. La cuenta puede ser accesible desde un teléfono móvil, en cuyo caso a veces se denomina "banca móvil"
Cuentas de dinero electrónico y servicios transaccionales	Cartera digital, cartera móvil, cuenta de dinero móvil	Cuenta transaccional con una entidad no bancaria. El valor depositado en dicha cuenta se denomina dinero electrónico (eMoney).
Tarjetas de prepago		Producto de dinero electrónico de propósito general en el que el registro de los fondos se almacena en la tarjeta de pago (en una superficie magnetizada o en un chip electrónico), o en un sistema de computación central, que se utiliza con arreglo a las órdenes de pago realizadas desde la tarjeta de pago del portador.
Productos de ahorro		Cuenta en un banco o en un proveedor no bancario que almacena fondos con el fin de facilitar el ahorro del usuario final.
Préstamo	Microfinanzas, préstamos P2P, cobro de facturas, anticipos de efectivo, créditos, servicio de cobertura de descubiertos	Mecanismo que permite a los usuarios finales tomar prestado dinero.
Productos de inversión		Gama de productos que permiten a los usuarios finales colocar sus fondos en inversiones distintas a una cuenta de ahorro.
Productos de seguros		Gama de productos que permiten a los usuarios finales asegurar activos o vidas que desean proteger.
<i>Prestados a empresas y gobiernos</i>		
Servicios de aceptación de pagos comerciales	Servicios de adquisición	Servicio que permite a un comerciante o a otro aceptante de pagos aceptar uno o más tipos de pagos electrónicos. El término "adquisición" se utiliza típicamente en los sistemas de pagos mediante tarjetas.
Servicios de pagos masivos		Servicio que permite a un organismo de un gobierno o a una empresa realizar pagos a un gran número de beneficiarios, típicamente consumidores, pero también a empresas.
Servicios de aceptación de pagos del gobierno		Servicios que permiten a los gobiernos recaudar impuestos y tasas de individuos y empresas.
Servicios financieros para el comercio transfronterizo		Servicios que permiten a una empresa vender o comprar a otras empresas o a individuos de otros países; puede incluir la gestión de transacciones de pago, el tratamiento de datos y la financiación.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Services de financement du commerce international		Services permettant à une entreprise de vendre ou acheter à des entreprises ou individus se trouvant dans d'autres pays; peut inclure la gestion de transactions de paiement, le traitement de données et le financement.
4. Casos de uso	Situaciones en las que se utilizan los SFD.	
Mantenimiento de fondos	Cuenta, cartera	Forma de mantener fondos en un formato electrónico seguro. Puede ser una cuenta bancaria o una cuenta de dinero electrónico.
Envío o recepción de fondos		Realizar y recibir pagos a/de otras personas
Remesa nacional	P2P; transferencia nacional a distancia de valores (P: persona)	Realizar y recibir pagos a/de otras personas del mismo país.
Remesa internacional	P2P; transferencia transfronteriza a distancia de valores, remesa transfronteriza	Realizar y recibir pagos a/de otras personas en otro país.
Pagos masivos	G2C, B2C, G2P, transferencias sociales (G: gobierno, B: empresa; C: consumidor; P: persona)	Realizar y recibir pagos entre gobierno y consumidores: beneficios sociales, transferencia de efectivo, salarios, pensiones, etc.
Pago por compras	C2B – de consumidor a empresa	Realizar pagos de un consumidor a una empresa: la empresa es el "aceptante del pago" o comerciante.
Pago comercial - punto de venta (PdV)	C2B, pagos de proximidad	Realizar un pago en persona ("cara a cara") por un producto o un servicio; incluye quioscos y máquinas expendedoras.
Pago comercial – a distancia	C2B, pago de comercio electrónico, pagos móviles	Realizar un pago a distancia por un producto o un servicio; transacciones mediante teléfono, computadora, etc.
Facturas por pagos	C2B	
Pago de facturas	C2B, pagos por servicios básicos, pagos escolares	Realizar un pago por un servicio recurrente, ya sea en persona ("cara a cara") o a distancia.
Pago de impuestos	C2G, B2G	Realizar un pago de un consumidor a un gobierno por impuestos, tasas, etc.
Pago entre proveedores	B2B (entre empresas), B2G – (entre empresas y gobierno)	Realizar un pago de una empresa a otra por suministros, etc., puede ser en persona o a distancia, nacional o transfronterizo. Incluye el comercio transfronterizo.
Ahorro e inversión		Mantener fondos para necesidades futuras y para obtener un rendimiento financiero.
Empréstito		Préstamo solicitado para financiar una necesidad a corto plazo o a largo plazo.
Aseguramiento de vidas o de activos		Pago para la protección del valor de una vida o un activo.
Comercio	Comercio internacional	Intercambio de capitales, productos y servicios a través de fronteras internacionales o territorios
5. Funciones	Entidades que participan en el suministro de productos y servicios SFD.	
Proveedor	Proveedor de servicios financieros, proveedor de servicios de pago, proveedor de servicios financieros digitales	Entidad que presta un servicio financiero digital a un usuario final (ya sea un consumidor, una empresa o un gobierno). En un sistema de pagos cerrado, el operador del sistema de pagos también es el proveedor. En un sistema de pagos abierto, los proveedores son los bancos o las entidades no bancarias que participan en ese sistema.
Banco	Banco de ahorro, cooperativa de crédito, banco de pagos	Sistema financiero comercial autorizado de un país con capacidad de aceptar depósitos y de ordenar y recibir pagos en dichas cuentas.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Entidad no bancaria	Institución de pagos, prestamista alternativo	Entidad que no es un banco comercial, pero que presta servicios financieros a usuarios finales. La legislación nacional determina los requisitos que deben cumplir las entidades no bancarias para realizar esas funciones, así como los límites de lo que pueden hacer.
Emisor de dinero electrónico	Emisor, proveedor	Proveedor (banco o entidad no bancaria) que deposita dinero electrónico en una cuenta abierta para un usuario final. El dinero electrónico se crea cuando el proveedor recibe un ingreso en efectivo ("cash-in") del usuario final (que típicamente utiliza un local agente) o cuando el proveedor recibe un pago digital de otro proveedor.
Proveedor de servicios comerciales	Adquiriente	Proveedor (banco o entidad no bancaria) que ofrece sus servicios a comerciantes u otros aceptantes de pagos para la recepción de pagos de clientes. El término "adquiriente" se utiliza específicamente vinculado a la aceptación de transacciones de pagos con tarjeta.
Regulador		Organismo gubernamental que, en virtud de la legislación nacional, tiene capacidad para establecer normas y prácticas y velar por su observancia. Los bancos centrales, los ministerios de finanzas y del tesoro, los reguladores de las telecomunicaciones y las autoridades de protección del consumidor, son todos reguladores implicados en los servicios financieros digitales
Organismo de Normalización	EMV, ISO, UIT, ANSI, GSMA	Organización que elabora normas utilizadas por proveedores, esquemas de pago y sistemas de pago.
Comerciante	Aceptante de pagos	Empresa que vende productos y servicios y recibe pagos por los mismos.
Operador de red móvil		Empresa que vende servicios de telefonía móvil, incluidas comunicaciones de voz y de datos.
Operador de transferencia de dinero		Proveedor especializado en SFD que tramita remesas nacionales y/o internacionales.
Participante		Proveedor miembro de un esquema de pagos y que está sujeto a las normas de dicho esquema.
Beneficiario	Receptor	Receptor de fondos en una transacción de pagos.
Pagador	Ordenante	Pagador de fondos en una transacción de pagos.
Usuario final	Consumidor, cliente, comerciante, facturador	Cliente de un proveedor de servicios financieros digitales: el cliente puede ser un consumidor, un comerciante, un gobierno u otra forma empresarial.
Usuario activo		Término utilizado por numerosos proveedores para describir cuántos de sus titulares de cuentas son usuarios frecuentes de sus servicios.
Contraparte	Beneficiario, pagador, prestatario, prestamista	La otra parte de un pago o transacción crediticia. El beneficiario es la contraparte del pagador, y viceversa.
Operador de sistema de pago	Operador de dinero móvil, proveedor de servicios de pago	Entidad que opera un sistema o esquema de pagos.
Tramitador	Pasarela	Empresa que gestiona, en virtud de un proceso de externalización, diversas funciones para un proveedor de servicios financieros digitales. Dichas funciones pueden incluir la gestión de transacciones, la gestión de la base de datos de clientes, y la gestión del riesgo. Los tramitadores también pueden realizar funciones en nombre de sistemas, esquemas y conmutadores de pagos.
Agregador	Agregador comercial	Forma especializada de proveedor de servicios para comerciantes que típicamente tramita transacciones de pagos de un gran número de pequeños comerciantes. Habitualmente, las normas del esquema especifican las actividades que pueden realizar los agregadores.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
Agente	Cajero agente, local agente	Entidad autorizada por el proveedor para realizar diversas funciones como la inscripción de clientes y ingresos y retiradas de efectivo utilizando un cajero agente.
Superagente	Agente principal	En algunos países, los agentes son gestionado por superagentes o agentes principales que son responsables de las actuaciones de sus agentes ante el proveedor.
6. Procesos		
Procesos de apoyo que son elementos necesarios del ecosistema de los SFD		
Autenticación	Verificación, validación	Proceso que garantiza que una persona o una transacción sea válida para la actuación que desea realizarse (apertura de una cuenta, inicio de una transacción, etc.).
Direccionamiento	Directorios, seudonomizar	Utilización de la información necesaria (número de cuenta, número de teléfono, etc.) para que un usuario pagador ordene un pago al usuario receptor.
Registro	Inscripción, registro en un agente	Proceso de apertura de una cuenta con un proveedor. Existen procesos diferenciados para consumidores, comerciantes, mandatarios, etc.
Autorización		Proceso aplicado en un pago ejecutado a iniciativa del beneficiario ("pull") (por ejemplo, un pago mediante tarjeta) cuando éste solicita (a través de su proveedor) la confirmación del banco del pagador de que la transacción se ha realizado correctamente.
Ingreso en efectivo (cash-in)		Recepción de un crédito en dinero electrónico en virtud de un ingreso en efectivo típicamente realizado en un agente.
Retirada de efectivo (cash-out)		Recepción de dinero en efectivo en virtud de una operación de débito contra una cuenta de dinero electrónico, típicamente realizada en un agente.
Servicios del mercado informal (over the counter services)	OTC, transacción de efectivo desde móvil	Servicios prestados por agentes cuando una parte final no dispone de cuenta de dinero electrónico: el pagador (distante) puede ingresar dinero móvil en la cuenta del agente, que entonces paga en efectivo al beneficiario que carece de cuenta.
Apunte	Compensación	Actuación del proveedor consistente en un movimiento de débito o de crédito en el registro de la cuenta del usuario.
Gestión de tesorería	Gestión de liquidez del agente	Gestión de saldos de caja en un agente.
Adquisición comercial	Integración (onboarding)	Proceso para permitir que un comerciante comience a recibir pagos electrónicos.
Conozca su cliente (KYC, Know Your Customer)	KYC, diligencia debida del agente y del cliente, KYC por niveles, nivel cero	Proceso de identificación de un nuevo cliente en el momento de apertura de una cuenta con arreglo a la legislación y la regulación vigente. Los requisitos de identificación pueden ser menores para cuentas de valor inferior ("KYC por niveles"). El término también se usa con relación a los requisitos regulatorios impuestos a un proveedor sobre el conocimiento, de forma continuada, de quién es el cliente y como utiliza su cuenta.
Gestión del riesgo	Gestión del fraude	Prácticas que llevan a cabo las empresas para entender, detectar, prevenir y gestionar varios tipos de riesgos. La gestión del riesgo es realizada por proveedores, sistemas y esquemas de pago, tramitadores y por numerosos comerciantes o aceptantes de pagos.
Protección de datos	PCI-DSS	Prácticas de las empresas para proteger los datos del usuario final. La norma de la industria es el "PCI-DSS" (Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago).
Gestión de la base de datos de clientes		Prácticas de los proveedores para gestionar los datos de los clientes: pueden estar habilitadas por la plataforma de pagos que utiliza el proveedor.

Término	Términos alternativos y relacionados	Definición
7. Tecnologías	Tecnologías habilitantes utilizadas en el ecosistema SFD	
Teléfono inteligente		Dispositivo que combina teléfono móvil y computadora
Teléfono prestacional		Teléfono móvil sin capacidades de computación suficientes.
Servicio de mensajes cortos		Servicio para el envío de mensajes cortos entre teléfonos móviles.
Datos del servicio suplementario no estructurado (USSD)		Tecnología de comunicaciones utilizada para enviar texto entre un teléfono móvil y un programa de aplicación en la red.
Tarjeta del módulo de identificación de abonado (SIM)	Caja de herramientas (ToolKit) de la SIM, SIM delgada	Tarjeta inteligente situada en el interior a un teléfono móvil, que incluye un número de identificación único del titular, almacena datos personales e impide el funcionamiento si se extrae. La caja de herramientas (Tool Kit) de la SIM es una norma del sistema GSM que habilita varios servicios de valor añadido. La "SIM delgada" es un tipo adicional de SIM para teléfonos móviles.
Tarjeta con chip	Tarjeta con chip EMV, tarjeta con chip sin contacto	Tarjeta que contiene un chip de computación: puede usar tecnología sin contacto o con contacto (requiere su inserción en el terminal). Europay, Mastercard y Visa han establecido normas a nivel mundial de tarjetas con chip (EMV).
Comunicaciones de campo cercano	NFC (near field communication)	Tecnología de comunicación utilizada en operaciones de pago para transmitir datos de pago desde un teléfono móvil equipado con NFC a un terminal con la capacidad de comunicación necesaria.
Elemento seguro (SE, secure element)		Chip seguro en un teléfono móvil que puede utilizarse para almacenar datos de pagos.
Emulación de tarjeta anfitrión (HCE, host card emulation)		Tecnología de comunicación que permite almacenar de forma segura datos de pagos sin utilizar el elemento seguro (SE) del teléfono móvil.
Dispositivo punto de venta	Terminal, dispositivo de aceptación, PdV, PdV móvil	Cualquier dispositivo destinado específicamente a gestionar la recepción de pagos electrónicos.
Encriptación	Desencriptación	Proceso de codificación de un mensaje de forma que sólo pueda ser leído por el emisor y el receptor deseado.
Interfaz de programa de aplicación (API)		Programa software que permite que programas de aplicaciones interactúen entre sí y compartan datos.
Autenticación biométrica		Utilización de características físicas de una persona (huella digital, iris, etc.) para autenticar a esa persona.
Uso de testigos ("tokenization")		Utilización de un testigo sustituto ("números ficticios") en lugar de "números reales" para la protección contra el robo y uso ilícito de los números "reales". Requiere la capacidad de establecer la correspondencia entre el testigo y el número "real".
Entorno de ejecución confiable		Entorno de ejecución para el desarrollo con capacidades de seguridad que cumple determinados requisitos en materia de seguridad.
Nivel de seguridad		Especificación de la seguridad del sistema que define la eficacia de la protección contra riesgos.
Autenticación biométrica		Cualquier proceso que valida la identidad de un usuario que desea acceder a un sistema mediante la medición de algunas características intrínsecas de dicho usuario.
Cadena de bloques (blockchain)	Divisa electrónica, criptomoneda, tecnología de libro mayor distribuido	La tecnología subyacente a bitcoin y a otras criptomonedas, que funciona como un libro mayor compartido o lista de todas las transacciones realizadas que se mantiene permanentemente actualizado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alliance for Financial Inclusion (Mobile Financial Services Working Group) Mobile Financial Services - Basic Terminology, 2013
2. GSMA - Mobile Money for the Unbanked Glossary
3. BIS CPSS - A glossary of terms used in payments and settlement systems, 2003
4. PAFI Draft Report, September 2015
5. Level One Project - Gates Foundation 2014
6. Electronic Transactions Association - Mobile Terminology Glossary
7. Mobey Forum - Mobile Financial Terms Explained, 2014
8. Recomendación UIT-T Y.2741: Arquitectura de transacciones financieras remotas móviles seguras en las redes de la próxima generación
9. Comisión de Estudios 2 del UIT-T, Visión general de los aspectos financieros relativos a las telecomunicaciones

UNIÓN POSTAL UNIVERSAL

Oficina Internacional
Weltpoststrasse 4
Casilla postal 312
3000 BERNA 15
SUIZA

Tel: +41 31 350 31 11
Correo electrónico: info@upu.int



UPU | UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL

