



## **INTEGRACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA: MOVILIZANDO RECURSOS PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO**

---





## ESTADÍSTICAS DESTACADAS

- El 39% de la población adulta en ALC tiene acceso a una cuenta en una institución financiera formal.
- Existe en la región un mercado no explotado de 230 millones de adultos que no tienen una cuenta.
- Menos del 2% de los adultos en ALC informaron usar un teléfono celular para pagar facturas o recibir dinero.
- En diciembre de 2013, en América Latina se producían el 13% de los despliegues de servicios financieros móviles del mundo, si bien el dato más alentador es que se producían allí casi el 20% de los despliegues planificados.
- Se espera que quienes se ubican en el 40% inferior de la población de ALC experimenten en promedio una duplicación de sus ingresos durante el decenio 2010-2020. Esto sugiere un gran potencial de incremento del ahorro formal.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión social, que se define en sentido amplio como el acceso y uso de una serie de servicios financieros adecuados por parte de hogares y empresas, cobra progresivo reconocimiento como una condición fundamental para el desarrollo, en tanto puede ayudar a los hogares pobres a mejorar su vida y, a la vez, impulsar la actividad económica. En particular, un mayor acceso a servicios financieros puede contribuir a: (i) la reducción de la pobreza, al disminuir la vulnerabilidad, (ii) un aumento en la productividad de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME), y (iii) una mayor formalización de las empresas. En el plano macro, hay evidencias de que un mayor acceso a servicios financieros afecta positivamente el crecimiento y la reducción de la desigualdad. A pesar de estos beneficios, la región de América Latina y el Caribe (ALC) demuestra un amplio margen para mejoras en términos de inclusión financiera. Si bien el 39% de la población adulta ya tiene acceso a una cuenta en una institución financiera formal, esto implica que existe un mercado que no ha sido explotado en la región conformado por 230 millones de adultos. La población que no está participando en el sector financiero formal depende del sector informal para resolver sus necesidades financieras. Los hogares de sectores pobres gestionan activamente su vida financiera para lograr múltiples objetivos, y para ello recurren a mecanismos informales o a sus propios recursos. Lamentablemente, los servicios informales suelen ser más costosos, inseguros e insuficientes. El presente documento de referencia destaca la importancia de la inclusión financiera para alcanzar diferentes metas de desarrollo, y plantea de manera general el modo en que las innovaciones tecnológicas y los nuevos modelos de negocios, como el uso de medios de transmisión no tradicionales y pagos digitales, pueden resultar cruciales para superar varios de los obstáculos que afectan a la oferta y demanda de servicios financieros. La integración financiera, definida a grandes rasgos como el proceso mediante el cual los mercados financieros de un país se integran más estrechamente con los de otros países, se ha afianzado en los últimos tiempos como

parte del fenómeno de la globalización. Supone la eliminación de barreras para que las instituciones financieras extranjeras de algunos países operen u ofrezcan servicios transfronterizos en otros países, y se vinculen así mercados bancarios, de renta variable y otros tipos de mercados financieros. Este documento analiza asimismo el rol que desempeña el sector privado frente a la oportunidad de mercado sustancial que representa el mercado relativamente numeroso de quienes no tienen servicios o reciben servicios insuficientes en ALC.

## DIAGNÓSTICO Y TENDENCIAS

### **La importancia de la inclusión financiera para el desarrollo social y económico**

El impacto de una mayor inclusión financiera excede ampliamente la consolidación financiera y se extiende a un variado espectro de objetivos de desarrollo. La inclusión financiera puede mejorar el bienestar y contribuir a reducir la pobreza, principalmente al disminuir la vulnerabilidad de hogares que son pobres o que han salido recientemente de la pobreza. Concretamente, los servicios financieros pueden atenuar el impacto de shocks negativos al reducir la volatilidad de los flujos de efectivo, facilitar el mantenimiento de niveles mínimos de consumo y disminuir las necesidades potenciales de desinversión en educación o salud, que suelen ser las estrategias aplicadas por numerosos hogares de sectores pobres para superar esas situaciones. La inclusión financiera es además crucial para las MiPyMEs que no tienen acceso suficiente a estos servicios, en tanto el acceso al financiamiento productivo puede ser trascendental para lograr un aumento en la productividad, las ventas y la creación de empleo. El acceso al crédito contribuye asimismo a una mayor formalización de las empresas, y este es justamente uno de los desafíos importantes que enfrenta ALC. En este sentido, varios estudios también han demostrado que existe una fuerte relación inversa entre la promoción de pagos digitales y el tamaño del sector informal de una economía. Asimismo, la capacidad de realizar transacciones digitales facilitaría el pago de servicios públicos básicos e impuestos, mejoraría la recaudación, reduciría el fraude y simplificaría el pago para los usuarios, a la vez que simultáneamente reduciría la necesidad de mantener y transportar dinero en efectivo, lo cual redundaría en menores costos operativos para los usuarios.

La inclusión financiera también es relevante desde una perspectiva macro. En general, existe una relación positiva entre la profundización financiera de un país y su crecimiento y bienestar, medidos en términos de PIB per cápita. Asimismo, diversos estudios han demostrado que existe un nexo entre la inclusión financiera y el crecimiento, y también la reducción de la desigualdad, sobre todo porque disminuye de manera desproporcionada las restricciones de crédito a segmentos de más bajos ingresos. En vista de todos estos beneficios potenciales, en los últimos años gobiernos y organizaciones internacionales han reconocido progresivamente la importancia de desarrollar y adoptar medidas adecuadas para posibilitar una mayor inclusión financiera. La creación de la Alianza Global para la Inclusión Financiera (Global Partnership for Financial Inclusion) por el G-20 es un reflejo de la relevancia de este tema en la agenda global sobre reformas socioeconómicas. Asimismo, numerosos países hoy asignan prioridad a la inclusión financiera en sus estrategias nacionales de desarrollo y han comenzado a implementar medidas como el uso de sistemas de pago electrónico para transferencias financieras gubernamentales, y normas que contemplan cuentas básicas

o simplificadas con menos requisitos de apertura y que, por lo tanto, son más adecuadas para sectores de la población sin servicio y con bajos ingresos. Muchos países incluso han formulado compromisos expresos conforme a la Declaración Maya, la primera serie de compromisos globales y mensurables asumidos por responsables de políticas de países en desarrollo y emergentes para liberar el potencial económico y social de los sectores más pobres de la población, a través de una mayor inclusión financiera .

### **Inclusión financiera en América Latina y el Caribe (ALC)**

La región de ALC sigue ostentando niveles de inclusión financiera que pueden ser mejorados, a pesar de los progresos en ciertos frentes como microcréditos y la expansión de agentes no bancarios, que se definen básicamente como servicios minoristas o postales contratados por las instituciones financieras para procesar las transacciones de sus clientes. Se estima que el 39% de la población adulta de la región tiene una cuenta bancaria, en comparación con el 43% registrado en otros países de ingresos medios, cuyo ingreso promedio per cápita equivale a la mitad del de ALC. A su vez, se calcula que el 15% de los hogares y el 10% de las empresas reciben créditos de instituciones financieras reguladas. Sobre todo, no solo se podría conseguir una mayor inclusión de “los pobres” en el sistema (el 75% de los adultos en la franja del 40% inferior de la distribución de ingresos en ALC no tienen una cuenta en una institución financiera formal), sino que además la mitad de los adultos en la franja del 60% superior también constituyen un mercado no explotado para la inclusión financiera .

El acceso a otros servicios y su utilización también son áreas que ofrecen gran potencial de crecimiento en ALC. En cuanto a ahorros, el 25% de los adultos en ALC informaron haber ahorrado dinero en el último año, mientras que apenas el 9% señaló haberlo hecho en una institución financiera formal. De manera similar, el 28% de los adultos en la región tiene acceso a una tarjeta de débito. En general, ALC aún ofrece amplio margen para el crecimiento en el uso de pagos digitales. Si bien el uso de pagos electrónicos es mayor en ALC que en el conjunto de los países de ingresos medios (el 10,3% de los adultos en ALC informaron utilizar pagos electrónicos, en comparación con el 5,4% de los adultos en países de ingresos medios), la proporción de población con acceso a estos medios podría estar menos concentrada en las zonas más ricas y urbanas. Los pagos móviles en ALC siguen siendo una modalidad emergente y, actualmente, apenas un porcentaje bajo de la población los utiliza: menos del 2% de los adultos en ALC indican usar un teléfono celular para pagar facturas o recibir dinero, mientras que este porcentaje alcanza el 16% en el África subsahariana. No obstante, el comercio electrónico en ALC crece muy velozmente y representa una importante oportunidad para la región. El gasto total destinado en la región a comercio electrónico ascendió de USD 1.700 millones en 2000 a USD 70.000 millones en 2013, lo cual representa un incremento del 4.036% .

Cabe destacar que existe en ALC una marcada brecha de género prácticamente en todos los indicadores de inclusión financiera. Por ejemplo, el 34% de las mujeres tienen acceso a una cuenta, en comparación con el 44% de los hombres, y la probabilidad de acceder a una cuenta es un 26% mayor para los hombres que para las mujeres. En general, la brecha de género observada en ALC es más profunda que la identificada globalmente en el acceso a otros servicios financieros, como a tarjetas de ahorro y de débito. Por último, diversos estudios también demuestran que las MiPyMEs cuyas propietarias son mujeres enfrentan mayores desafíos en el acceso a servicios

financieros, y requisitos colaterales bastante más exigentes.

## **Margen para mejoras**

Varias limitaciones en cuanto a oferta y demanda han afectado históricamente la posibilidad de una mayor inclusión financiera. En términos de demanda, los factores más importantes que pueden abordarse para promover la inclusión financiera en ALC son: (i) el elevado costo de servicios, tanto en cuanto a tarifas como al costo que supone acceder a bocas de servicio; (ii) niveles de ingresos bajos e inestables; (iii) requisitos regulatorios complejos que resultan de difícil cumplimiento para potenciales nuevos clientes financieros; (iv) ausencia de productos y servicios financieros cuya propuesta de valor sea adecuada para segmentos directos, (v) bajos niveles de educación financiera; y (vi) factores culturales que podrían generar exclusión espontánea. En cuanto a la oferta, atender los factores siguientes podría contribuir a la inclusión financiera: (i) altos costos operativos debido a ausencia general de economías de escala para las transacciones financieras, en relación con su valor; y (ii) la dificultad de obtener información confiable sobre clientes nuevos o de bajos ingresos, lo cual limita la capacidad de evaluar los riesgos. Asimismo, aún queda mucho trabajo por hacer para destrabar los complejos factores que frenan la posibilidad de que haya una mayor demanda de servicios financieros por parte de la población.

## **Oportunidades**

El desarrollo de innovaciones tecnológicas y nuevos modelos de negocios puede facilitar la superación de varios de los obstáculos estructurales que afectan la oferta y la demanda de servicios financieros. Asimismo, también se ha producido un crecimiento de la clase media en toda ALC, y esto ha redundado en una intensificación de la demanda de servicios financieros y un mejor panorama de negocios para los proveedores de servicios. Desde el período comprendido entre 2002 y 2013, la cantidad de personas que viven en la pobreza se ha reducido en 60 millones (o casi en 16 puntos porcentuales) .

El rol de la tecnología y los modelos de negocios innovadores para facilitar la inclusión financiera ha sido documentado profusamente. Por ejemplo, los esfuerzos pioneros de numerosos países de ALC en el uso de corresponsales o agentes no bancarios ha mejorado la cobertura física y contribuido a que se llegara a zonas que anteriormente no tenían servicios debido al elevado costo que supone el funcionamiento de una sucursal bancaria. No obstante, al reducir incluso más los costos, la tecnología puede permitir que sea factible llegar incluso a una población más amplia, y puede ayudar a extender las operaciones en zonas rurales remotas o con bajo nivel de población. La prestación de servicios financieros a través de canales digitales, en particular mediante tecnología móvil , es la que ofrece el mayor potencial para la reducción del costo que supone llegar a una población más amplia y expandir las operaciones hacia zonas remotas, y a la vez optimiza la facilidad del acceso a los servicios, de modo que resuelve dos de los principales obstáculos que limitan la inclusión financiera . Efectivamente, la experiencia de los países donde hay mayor disponibilidad de pagos digitales sugiere que este puede ser sin duda un medio relevante y rápido de ampliar el acceso a servicios financieros . A su vez, los avances tecnológicos también han facilitado la disponibilidad y el uso y análisis sistemáticos de nuevas fuentes de información, tanto financieras como de otro tipo, para calcular los riesgos crediticios, y esto ha contribuido a superar el desafío tradicional de acceder a información sobre nuevos consumidores financieros. Los

mecanismos de calificación crediticia basados en el uso de telefonía celular e Internet representan un ejemplo de estos modelos emergentes.

A mediano y largo plazo, la disponibilidad de teléfonos inteligentes y banda ancha móvil también ofrece un importante potencial para expandir los distintos tipos de servicios financieros digitales. En ALC, se estima que la cantidad de suscripciones a la banda ancha móvil preparará a 500 millones para 2017, respecto de las cerca de 200 millones registradas en 2013 (y una población de 610 millones). Este uso intensivo proyectado para los teléfonos inteligentes en la región otorga a ALC el potencial de superar a otras regiones de países en desarrollo, que han utilizado sistemas de mensajería SMS para ampliar el acceso a servicios financieros. A su vez, con un acceso prácticamente universal a la red, la variedad y calidad de los servicios podría mejorar radicalmente. En términos de oferta, una mayor disponibilidad de servicios ricos en datos puede ayudar a que los proveedores evalúen con mayor precisión los riesgos utilizando potentes herramientas analíticas, y a que desarrollen un servicio más a la medida de sus clientes y centrado en estos, que respondería más eficientemente a sus necesidades.

### **La importancia de la integración financiera para el desarrollo económico**

El fenómeno de la integración financiera ha incrementado considerablemente su magnitud en las últimas décadas. Esto se debe, en gran medida, a la mayor globalización de inversiones que buscan tasas de retorno más altas en el extranjero, y al interés de los inversionistas en diversificar sus carteras de inversión. Numerosos países, especialmente las economías en desarrollo y en transición, han intentado desregular los mercados financieros internos. Debido a ello, estas naciones han tenido fuertes incrementos del flujo de capitales privados. Algunos de los beneficios esperables para el desarrollo económico a partir de una mayor integración financiera incluyen la estabilización del consumo, el aumento de la inversión en la economía interna, una disciplina macroeconómica más rigurosa y mayor eficiencia del sistema bancario y estabilidad financiera.

### **Integración financiera en América Latina y el Caribe (ALC)**

TEI Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) es la iniciativa de integración financiera más notoria de la región. Ha sido resultado de un acuerdo suscripto por la Bolsa de Santiago, la Bolsa de Valores de Colombia y la Bolsa de Valores de Lima, que en 2009 pusieron en marcha un proceso de conformación de un mercado regional para la negociación de títulos de renta variable de estos tres países. La iniciativa comenzó a operar en mayo de 2011, y permitió que inversionistas de estos países compraran y vendieran acciones de las tres plazas bursátiles a través de un intermediario local. A diciembre de 2013, la capitalización bursátil de MILA era de USD 601.953 millones, con un volumen negociado de USD 6.330 millones. Una de las características más importantes de MILA es que ninguno de los mercados miembros renuncia a su independencia ni autonomía regulatoria. Actualmente, MILA ocupa la primera posición en América Latina en cuanto a cantidad de empresas cotizantes, la segunda en términos de capitalización bursátil y la tercera por volumen de negociación.

## EL ROL DEL SECTOR PRIVADO

Alcanzar un mayor grado de inclusión financiera depende en gran medida de las

acciones que realice el sector privado. Mientras que el rol del gobierno se vincula mayormente con medidas orientadas a (i) fortalecer la coordinación y articular a todos los actores, (ii) asegurar mercados financieros completos, (iii) apoyar las innovaciones tecnológicas y nuevos modelos empresariales, (iv) mejorar la capacidad financiera de empresas y hogares, y (v) brindar un marco regulatorio favorable; es el sector privado el que, en definitiva, brinda la mayoría de los servicios financieros. Y si bien a algunos actores del sector privado les preocupan principalmente cuestiones relativas a que los bajos niveles de ingresos afecten la demanda y las perspectivas de riesgo/beneficio que supone acercar servicios a poblaciones excluidas, la proporción de adultos en ALC que actualmente no recibe servicios o los recibe en forma insuficiente representa una oportunidad de mercado excepcional para instituciones financieras y proveedores de servicios financieros digitales.

El sector privado, en su esfuerzo para contribuir a la inclusión e integración financiera de la región podría llevar a cabo las siguientes acciones:

### **1 ADAPTACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE VALOR PARA LOS SEGMENTOS QUE TIENDEN A SER MÁS EXCLUIDOS FINANCIERAMENTE (MUJERES)**

El mercado de las mujeres es enorme. Estas controlan un ingreso total estimado en USD 18 billones, determinan el 65% de las decisiones de los consumidores, y representan el 40% de la fuerza laboral mundial y el 50% de la población. Sin embargo, las mujeres están más excluidas y marginadas en todo el mundo, y enfrentan una importante brecha en relación con los hombres en cuanto al acceso y el uso de los diferentes servicios financieros.

### **2 ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DESTINADOS A LA EDUCACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD FINANCIERA ENTRE LA POBLACIÓN DE LA REGIÓN**

En general, hay bajos niveles de educación financiera entre los ciudadanos de la región. Esto va desde la dificultad en la comprensión de los conceptos básicos financieros (inflación, crédito, tasas de interés, riesgo y recompensa) y problemas con la administración del dinero hasta el funcionamiento general de los mercados de capitales. A modo de ejemplo, las encuestas de muchos países de la región (con la excepción de Chile) indican que menos de la mitad de la población entiende el concepto de las tasas de interés.

### **3 APROVECHAMIENTO DEL AUMENTO DEL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS INNOVADORES DIGITALES COMO LAS OPCIONES DE PAGOS MÓVILES**

Hay aproximadamente 319 millones de suscriptores móviles únicos (y más de 631 millones de conexiones SIM) en la región. Además, la penetración de teléfonos inteligentes va en aumento y se prevé llegar a 44% en 2017. Estas cifras indican el enorme potencial de la industria móvil de la región.

### **4 AUMENTO EN LA COORDINACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO EN LO QUE SE REFIERE A LAS REGULACIONES QUE PODRÍAN OBSTACULIZAR LA EXPANSIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS MÓVILES**

Como resultado de las oportunidades derivadas del crecimiento de la industria de pagos



móviles, es importante para los operadores del sector privado estar alineados con las normas específicas de cada país en relación con los pagos móviles con el fin de garantizar la seguridad financiera en todas las transacciones.

## **5 PROFUNDIZACIÓN DE LA INTEGRACIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE LA COMPETENCIA Y EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS**

El sector privado también puede desempeñar un papel importante en el proceso de integración financiera en la región. Aunque el sector público es el responsable de la creación de marcos regulatorios que favorezcan la integración financiera, las iniciativas coordinadas del sector privado que hacen pleno uso de las oportunidades de negocios transfronterizos también pueden ser beneficiosas. La competencia entre los agentes del mercado y el intercambio de conocimientos y de mejores prácticas entre los actores del sector financiero privado también pueden ser el medio para profundizar las iniciativas de integración.

*BID. Más allá de las fronteras: El nuevo regionalismo en América Latina, 2002. Se puede consultar más información sobre la Alianza Global para la Inclusión Financiera y la Declaración Maya en [www.gpfi.org](http://www.gpfi.org) y <http://www.afi-global.org/maya-declaration-afi-member-commitment-financial-inclusion>. Datos extraídos de la "Base de datos sobre la inclusión financiera en el mundo", Banco Mundial, 2012*

*Fuente: AméricaEconomía Intelligence. [http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercio-electronico-america-latina-2012/pdf/Estudio\\_de\\_comercio\\_electronico\\_en\\_America\\_Latina\\_Mayo\\_2012.pdf](http://especiales.americaeconomia.com/2012/comercio-electronico-america-latina-2012/pdf/Estudio_de_comercio_electronico_en_America_Latina_Mayo_2012.pdf). Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [http://repositorio.cepal.org/bitstream/11362/37627/1/S1420728\\_en.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/11362/37627/1/S1420728_en.pdf)*

*En diciembre de 2013, en América Latina se producían el 13% de los despliegues de servicios financieros móviles del mundo, pero el dato más alentador es que ocurrían allí casi el 20% de los despliegues planificados. En junio de 2014, había 36 despliegues de servicios de pagos móviles en toda la región, comparado con los 27 del año previo, y había además 19 nuevos despliegues planificados. Fuente: GSM Association. Economía Móvil: América Latina 2014. [http://www.gsmamobileeconomylatinamerica.com/GSMA\\_Mobile\\_Economy\\_LatinAmerica\\_2014.pdf](http://www.gsmamobileeconomylatinamerica.com/GSMA_Mobile_Economy_LatinAmerica_2014.pdf)*

*Por ejemplo, los datos correspondientes a Colombia sugerían que una transacción financiera efectuada a través de Internet o de un teléfono celular tiene para las instituciones financieras un costo aproximado de menos de USD 0,05, comparado con los más de USD 2 que esto costaría en una sucursal bancaria y los USD 0,50 que genera a través de un cajero automático.*

*En Tanzania, por ejemplo, la provisión de servicios financieros móviles contribuyó a reducir la proporción de adultos que estaban totalmente excluidos del sistema financiero del 55% al 27% entre 2009 y 2013.*

*"Smartphones and Mobile Money: The Next Generation of Digital Financial Inclusion", GSMA Discussion Paper, julio de 2014.*

*Fuente: Banco Mundial. Benefits and Costs of International Financial Integration. Policy Research Working Paper.*

*[http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2001/11/28/000094946\\_01111404010072/Rendered/PDF/multi0page.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2001/11/28/000094946_01111404010072/Rendered/PDF/multi0page.pdf)*

*García, N., Grifoni, A., López, J.C. y Mejía, D., (2013), "Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No.33, OECD Publishing.*

*GSMA. Mobile Economy Latin America 2013.*