

Cómo aportar a la inclusión financiera

INVENTARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA REGIÓN



ASOCIACIÓN DE SUPERVISORES
BANCARIOS DE LAS AMÉRICAS

2012



Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID



Cómo aportar a la inclusión financiera

Cómo aportar a la inclusión financiera. Inventario de productos y servicios disponibles en la región

© ASBA, 2010-2012.

El trabajo de investigación que es base de este texto, producido y financiado por FOMIN, se efectuó durante el año 2010. Este documento terminó de editarse en mayo de 2012. © ASBA.

ENTE EJECUTOR

Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas

FINANCIADOR

Fondo Multilateral de Inversiones FOMIN

PROYECTO

Fortalecimiento de la Supervisión Bancaria para Mejorar el Acceso a Servicios Financieros en las Américas

COOPERACIÓN TÉCNICA

ATN/ME-11612-RG

Sobre los derechos de autor

Todos los derechos reservados.

Se autoriza la reproducción del material contenido en esta publicación únicamente para fines educativos, de investigación u otros fines no comerciales sin previa autorización de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, siempre que se cite la fuente.

La información contenida en esta publicación ha sido recopilada por la Asociación en base a las contribuciones de sus Miembros Asociados, por lo que no hace ninguna representación sobre su pertinencia o certeza.

Para pedidos, contactar a: asba@asba-supervisión.org

C. Picacho Ajusco # 238, Oficina 601

Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, México, D.F.

Tels. (52-55) 5662-0085, Fax (52-55) 2615-5603

Cómo aportar a la inclusión financiera

INVENTARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA REGIÓN



Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas
2012



Cómo aportar a la inclusión financiera

Índice

Resumen ejecutivo	7
Obstáculos para lograr una mayor inclusión financiera	10
• Factores sociales, macroeconómicos y de infraestructura	
• Debilidades institucionales	
• Obstáculos provenientes de la actividad bancaria	
• Distorsión regulatoria	
El marco normativo: Políticas que promueven la inclusión financiera	13
Identificación de la oferta: Productos, servicios y canales que promueven la inclusión financiera	15
• Tecnologías y productos crediticios	
• Productos de ahorro	
• Canales de comercialización	
Matrices de riesgo: ¿Qué riesgos presentan los productos y canales?	24
Anexos	
Las microfinanzas y la inclusión financiera	33
Metodología	35
Glosario	36



Cómo aportar a la inclusión financiera

Resumen ejecutivo

El presente documento procura identificar y caracterizar los productos y servicios financieros ofrecidos en América Latina y el Caribe proclives a lograr la inclusión de segmentos desatendidos de la población al sector financiero regulado.

Un elemento central del estudio fue definir la inclusión financiera a partir de una clara diferenciación entre acceso y uso de servicios y productos financieros. Mientras el acceso se refiere solo a la cobertura geográfica y demográfica, el uso hace hincapié en la posibilidad de la utilización concreta de los servicios y productos financieros según las necesidades específicas que tiene la población que se pretende incluir. Así, para que los servicios y productos financieros sean inclusivos, no sólo deben ser accesibles, sino que también deben permitir su utilización.

A los efectos del presente trabajo se entenderá, entonces, como inclusión financiera “al acceso y uso de la población aún no atendida a productos y/o servicios financieros de calidad, brindados bajo un marco regulatorio apropiado, que contribuyen a mejorar sus condiciones de vida”.

Principales hallazgos

Los grados de inclusión financiera difieren —y mucho— en

tre los países de la región, aunque hay una serie de obstáculos que se presentan como denominadores comunes:

- Obstáculos sociales, macroeconómicos y de infraestructura.
- Debilidades institucionales que se traducen en ausencia de seguridad jurídica y deficiencias en leyes esenciales para la provisión de servicios financieros.
- Obstáculos provenientes de la actividad bancaria, como elevados requisitos a las personas pobres y deficiencias en los mecanismos de evaluación de riesgo.
- Distorsiones regulatorias como la creación de impuestos a las transacciones financieras, la fijación de topes a las tasas de interés y normas que canalizan un porcentaje de la cartera a precios subvencionados hacia sectores y actividades que los gobiernos desean incentivar.

El estudio también revela que el lento desarrollo tecnológico es otro factor clave en algunos países de la región.

La Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) distribuyó una encuesta entre sus miembros para





Cómo aportar a la inclusión financiera

que el principal organismo regulador de cada país aporte datos sobre los sistemas financieros e instituciones reguladas. De ese cuestionario¹ surge que, entre los principales obstáculos para incrementar los niveles de inclusión, especialmente en áreas periurbanas y rurales, se halla la distancia que deben recorrer los pobladores para acceder a una sucursal o agencia bancaria.

Ante eso, modelos como el de corresponsales no bancarios —que incrementaron en forma sustancial los niveles de acceso a servicios y productos financieros en Brasil— han demostrado efectividad para incluir a poblaciones desatendidas. Asimismo, el bajo nivel de desarrollo tecnológico, por ejemplo, ha frenado en algunos países tanto el uso de esas corresponsalías como de otros canales de provisión de servicios muy eficientes en zonas de escasos ingresos y baja densidad poblacional, como la banca electrónica.

Matrices de riesgo, políticas y regulaciones

Una vez identificados los productos y servicios proclives a ampliar la inclusión, este documento presenta las matrices individuales de riesgo e impacto para cada uno de ellos. El énfasis está puesto en los riesgos de crédito, de mercado, operativo y reputacional. El objetivo es determinar el nivel de riesgo al que las instituciones financieras pudieran estar expuestas en caso de promover el uso de servicios y productos en segmentos de la población que hasta ahora no han tenido acceso a ellos.

El documento incluye, además, un capítulo referido a las políticas capaces de promover la inclusión financiera. Si bien la normativa se fortaleció en los últimos años, en la región existe aún una serie de distorsiones regulatorias que continúan actuando como frenos a la inclusión financiera. Frente a ellas, se presenta un grupo de recomendaciones que podrían permitir una mayor efectividad de las políticas que promueven la inclusión financiera. También se enumeran algunos productos, servicios y canales exitosos que podrían reproducirse en la región.

En suma, si bien en los últimos años los grados de inclusión han crecido en América Latina, aún resta recorrer un largo trecho para que el uso de servicios y productos financieros se profundice. En ese contexto, el reto prioritario es identificar cuáles son los productos, servicios y canales que más contribuyen a la inclusión financiera, y a qué tipo de riesgos están expuestos.

El acceso y el uso

Existe un amplio debate acerca de los alcances de la inclusión financiera, y uno de sus ejes se asienta sobre la idea del acceso a los servicios financieros y, en paralelo, su uso. ASBA sostiene la idea de que, para que los servicios financieros sean inclusivos, no sólo deben ser accesibles sino también deben permitir su utilización por parte de las personas de menores ingresos.

Este estudio pretendió relevar esos niveles de acceso y uso. Lamentablemente, es complejo cuando no imposible hallar datos sobre la demanda —es decir, el número de personas, hogares y empresas que ahorran, tienen créditos, efectúan pagos y utilizan otros servicios financieros de proveedores tanto formales como informales. Por lo tanto, los estudios de uso de los servicios financieros se basan en información de la oferta, que básicamente consiste en analizar el número de cuentas de depósito y número de préstamos, información acumulada por los reguladores financieros.

Si bien la forma ideal de conseguir esta información es a través de encuestas de hogares a usuarios de los sistemas financieros, dicho proceso es costoso y demanda mucho tiempo. En ausencia de esa información, se han utilizado estadísticas de los canales de provisión de servicios financieros: sucursales, agencias, cajeros automáticos (ATM) y agentes u oficinas corresponsales, siempre relacionados con la población².

Una aproximación inicial al estado de ambas variables —acceso y uso— se halla en las tablas expuestas en estas páginas.

1 Los países que respondieron a dicha encuesta fueron: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.

2 Debido a la ausencia de información sistematizada en toda la región, no se incluyen datos acerca de la cobertura potencial de servicios financieros a través de Internet, teléfonos y celulares, incluidos e-banking, banca celular o móvil, banca telefónica, POS u otros.

Acceso y uso

Para ilustrar la evolución de la penetración del “acceso” y del “uso” en los países de América Latina y el Caribe, fueron comparados los datos recolectados en la encuesta distribuida por ASBA con la encuesta de FELABAN, presentada por Liliana Rojas-Suárez, denominada Promoviendo el Acceso a los Servicios Financieros³. En la primera tabla se registra el crecimiento de sucursales y cajeros automáticos inteligentes (ATM); en la segunda, la relación entre depósitos del público y el uso que hace la población del crédito.

CUADRO N°1

Indicadores de “acceso”

PAIS	SUCURSALES*	CRECIMIENTO, EN %**	ATM*	CRECIMIENTO, EN %**
BOLIVIA	8.5	↑ 130%	11	↑ 67%
BRASIL	11.5	↑ 21%	18	↓ -44%
CHILE	14	↑ 35%	45	↑ 44%
COLOMBIA	11.5	↑ 34%	21	↑ 32%
ECUADOR	11.5	↑ 46%	23	↑ 181%
EL SALVADOR	10	↑ 112%	20	↑ 49%
GUATEMALA	17	↑ 54%	12	↑ 32%
HONDURAS	11	↑ 23%	N.D.	N.D.
PANAMÁ	24	↑ 49%	28	↑ 26%
PARAGUAY	7	N.D.	8	N.D.
PERÚ	10.5	↑ 118%	15	↑ 68%
REP. DOMINICANA	11	↑ 44%	19	↑ 9%
URUGUAY	25	↑ 169%	31	↑ 166%

Fuentes: Datos a 2007 de la encuesta de FELABAN sobre Bancarización 2007. Datos para 2010, encuesta de ASBA para la presente consultoría. Cifras redondeadas. * Por cada 100.000 habitantes. ** Medido en porcentaje, el crecimiento/decrecimiento registra el periodo 2007-2010.

La distancia a recorrer para acceder a una sucursal continúa siendo una limitante para la inclusión financiera en zonas rurales y periurbanas. Esa traba cede en los países en los cuales el número de corresponsales y de ATM está extendido.

CUADRO N°2

Indicadores de “uso”

PAIS	CRÉDITOS*	DEPÓSITOS*
BOLIVIA	9%	45%
BRASIL	22%	45%
CHILE	28%	85%
COLOMBIA	35%	91%
ECUADOR	29%	72%
EL SALVADOR	27%	58%
GUATEMALA	18%	69%
HONDURAS	19%	47%
PANAMÁ	40%	59%
PARAGUAY	12%	8%
PERÚ	26%	46%
REP. DOMINICANA	22%	69%
URUGUAY	34%	42%

Fuente: Encuesta remitida por los reguladores, 2010. * Porcentaje sobre la población total.

Los niveles de uso de servicios y productos financieros son aun bajos en buena parte de América Latina. Como evidencia la gráfica, un mayor porcentaje de la población hace uso de productos de depósitos que de productos crediticios.

³ Liliana Rojas-Suárez. Promoviendo el acceso a los servicios financieros: ¿qué nos dicen los datos sobre bancarización en América Latina? Estudio basado en la encuesta de FELABAN sobre inclusión financiera. Ciudad de México, 2007.



Obstáculos para lograr una mayor inclusión financiera



Las causas que traban el acceso y uso de servicios financieros de las personas pobres en América Latina y el Caribe son diversas. Van desde factores macro, como la falta de acceso a servicios sociales básicos y la debilidad del Poder Judicial, hasta barreras que imponen las mismas instituciones financieras.

Los principales obstáculos son:

- 1) factores sociales, macroeconómicos y de infraestructura;
- 2) debilidades institucionales;
- 3) obstáculos provenientes de la actividad bancaria; y
- 4) la distorsión regulatoria.

A continuación, se presenta un examen de cada uno.

1) Factores sociales, macroeconómicos y de infraestructura

Existe una relación directa entre calidad de vida y desarrollo de la cultura financiera en los países de la región. Aquellos que disponen de menos servicios sociales son los que están más atrasados en el acceso y uso de productos y servicios financieros.

Los factores macroeconómicos también conspiran contra un mayor nivel de inclusión financiera. En los países en que, por ejemplo, la volatilidad de la tasa de interés real ha sido históricamente muy alta, existe una baja confianza de los ahorristas en el sistema bancario. La principal razón es que la alta volatilidad ha estado a menudo relacionada con medidas de política económica que derivaron en pérdidas importantes para los depositantes, como la congelación de de-

pósitos y la conversión de depósitos en moneda extranjera a moneda nacional mediante la utilización de tasas cambiarias subvaluadas. La aguda crisis que sufrió Argentina en 2001 y 2002 es un caso concreto sobre cómo la adopción de determinadas medidas económicas pueden dañar la confianza en el sistema financiero.

Por último, las carencias de infraestructura física en países de gran extensión geográfica y de densidad poblacional baja también son impedimentos para lograr una mayor inclusión financiera. La prestación de servicios financieros en municipios con poca población no es rentable, lo que impide que las instituciones financieras decidan ampliar su red de agencias o sucursales, particularmente en el área rural.

2) Debilidades institucionales

En buena parte de la región, el Poder Judicial es débil y sufre por la falta de independencia del poder político y la presión de grupos económicos poderosos. Ese panorama deriva en un ambiente de inseguridad jurídica. El avasallamiento de los derechos de los propietarios y de los acreedores perjudica la expansión de los negocios y de la inversión, lo que a su vez afecta el desarrollo de las instituciones financieras y, particularmente, el crecimiento del mercado de crédito.

Entre otras ineficiencias, el proceso de realizar la garantía continúa siendo tedioso y muy extenso, lo que deriva en mayores gastos para el banco en el cuidado y vigilancia, costos de mantenimiento, impuesto a la propiedad inmueble, servicios públicos de luz y agua, devaluación y deterioro de la garantía, y, en algunos casos, los costos por el desalojo de inquilinos. También para los deudores los costos son elevados, dado que deben pagar intereses corrientes y en mora, así como los costos judiciales que comprenden el honorario del abogado y el salario de peritos evaluadores, más los gastos de tramitación del propio pleito como los timbres judiciales y gastos de remisión del expediente.

3) Obstáculos provenientes de la actividad bancaria

Existe un grupo de factores importantes en la actividad bancaria que inciden sobre los procesos de inclusión financiera. Entre ellos:

Elevados costos y requisitos

Los productos y servicios financieros tradicionales ofrecidos por la banca, por lo general, no atienden a las necesidades de los estratos económicos bajos. En otras palabras, las tasas de interés y comisiones de los productos tradicionales se encuentran por encima del umbral alcanzable para los clientes de bajos ingresos. También es frecuente la exclusión financiera por falta de documentos de identidad en lugares donde existe una gran población inmigrante, o en zonas rurales con bajos niveles de educación.

Deficiencias en los mecanismos de evaluación del riesgo

Según los resultados de la encuesta de FELABAN⁴, la utilización de técnicas especializadas en la evaluación de riesgos para las micro, pequeñas y medianas empresas y los clientes de estratos medios-bajos es aún muy baja. La consecuencia directa de esa deficiencia en el análisis previo al otorgamiento de créditos es que buena parte de estos clientes son considerados de alto riesgo y baja rentabilidad, y, por lo tanto, no deseables desde el punto de vista financiero.

Deficiente atención a los clientes

Los bancos comerciales de la región aún tienen como asignatura pendiente el entrenamiento y capacitación de su personal para atender a la población de bajos ingresos, que suele ignorar los tipos, condiciones y regulaciones bancarias tradicionales. La falta de personal entrenado deriva en muchas ocasiones en una “autoexclusión” a tomar servicios financieros de entidades formales por parte de personas pobres.

Un obstáculo adicional es la insuficiencia de sucursales bancarias u otras formas de acceso a servicios financieros, sobre todo en comunidades rurales.

Reducidos ingresos

Una de las razones que utiliza la banca comercial para justificar la reticencia a otorgar tarjetas de crédito y financiamiento a los segmentos de bajos recursos es su bajo nivel de ingresos. No obstante, la expansión de las IMF hacia los créditos de consumo y los orientados a la micro, pequeña y mediana empresa demuestra que estos argumentos comien-

⁴ Rojas-Suárez, obra citada.



Cómo aportar a la inclusión financiera

zan a perder peso.

Volatilidad de ingresos

Además de los altibajos de los ciclos económicos, un factor de riesgo que frena el acceso al crédito de los segmentos excluidos es la volatilidad microeconómica de los trabajadores independientes. En muchas ocasiones, el incremento de la tasa de interés responde a la falta de conocimiento de las instituciones sobre el comportamiento del cliente final. La solución podría pasar por un mayor desarrollo de la tecnología crediticia que permita medir la volatilidad en las amortizaciones en función de los ingresos que dependen de cada tipo de negocio.

Informalidad

Si bien los altos niveles de informalidad en la región tienen una responsabilidad importante en la restricción de acceso al crédito, es un factor que no ha sido impedimento para el crecimiento de los préstamos a microempresas. Sí, en cambio, se ha convertido en un elemento distorsionador de la competencia para aquellas empresas que tienen que cumplir con todos los requisitos de una empresa formal (pagar impuestos, presentar balances auditados, entre otros requisitos).

4) Distorsión regulatoria

En ocasiones, los reguladores también afectan los proce-

sos de inclusión financiera. Las siguientes son algunas de las medidas e instancias que inciden sobre el proceso:

Impuesto a las Transacciones Financieras

Los impuestos a las transacciones financieras que se aplican a los débitos bancarios sobre los retiros de fondos de cuentas corrientes y de ahorro —ya sea mediante cheques, transferencias de dinero, cajeros automáticos y tarjetas de débito y crédito— constituyen un obstáculo para la inclusión financiera. La aplicación de este tipo de impuestos implica un aumento del costo para el cliente y promueve que los agentes económicos creen otros mecanismos de pago y recepción de recursos, o transfieran sus depósitos al exterior.

Controles a las tasas de interés

La fijación de topes a las tasas de interés limita el acceso al crédito a grupos de la población de bajos ingresos al reducir el crecimiento de las entidades financieras. Esto lleva a que las instituciones contraigan sus actividades en zonas rurales y otros segmentos de mercado más costosos.

Créditos dirigidos

La implantación de normas que obligan a canalizar un porcentaje de la cartera a precios subsidiados hacia sectores y actividades que los gobiernos desean incentivar encarece los precios de otras modalidades de crédito para compensar las subvenciones otorgadas.

EL MARCO NORMATIVO

Políticas que promueven la inclusión financiera

Los gobiernos no son los únicos responsables del diseño de un adecuado marco de políticas para incentivar el acceso a servicios financieros, sino que también las instituciones que ofrecen estos servicios deben jugar un rol determinante.

Estas son algunas de las recomendaciones para hacer más efectivas las políticas que promueven la inclusión financiera:

Regulación escalable a complejidad y riesgo

Entre los protagonistas del sector microfinanciero de América Latina y el Caribe hay coincidencia en que la regulación ha cumplido con la misión de prevenir y mitigar riesgos, brindando así estabilidad y solidez en tiempos de crisis.

Así, las nuevas regulaciones, que procuran implementarse tras la reciente crisis, deberían desarrollarse logrando un adecuado balance entre su principal objetivo, la promoción de la estabilidad financiera, y la necesaria innovación de productos y servicios financieros para apoyar la inclusión financiera.

En ese marco, el desarrollo de mercados transparentes y eficientes sirven para abaratar los costos de transacción y facilitar el acceso de la población a servicios financieros con productos que se adapten a las necesidades de estos segmentos: montos de préstamos pequeños, mínima información financiera, no exigencia de garantías reales.

Mayor transparencia de la información

Las entidades financieras deben brindar información oportuna, completa y relevante a sus clientes a lo largo de la relación financiera. La transparencia en la información promueve la confianza y apoya la inclusión financiera. En esa línea, establecer un conjunto de guías donde se definen las características de los productos y servicios financieros, además de la información que requieren presentar los potenciales usuarios para acceder a esos servicios, son

elementos necesarios para acercar a los segmentos de bajos ingresos. La publicación de tasas de interés efectiva y la capacidad de comparar costos entre diversos oferentes promueve una sana competencia.

Protección al consumidor y educación financiera

Mejorar los sistemas de protección al consumidor y educación financiera son factores claves. La normativa de protección al consumidor debe establecer de manera clara los deberes y derechos del cliente que resultan de la relación contractual con una entidad financiera. Adicionalmente, debe brindarse información al cliente respecto a los mecanismos de reclamo disponibles.

Otro factor recomendable es el establecimiento de programas de educación financiera que permitan al cliente contar con conocimientos para una administración responsable de sus finanzas. Una iniciativa observada en la región es la puesta en marcha de proyectos de educación financiera en las escuelas, que enseñen las buenas prácticas de ahorro y la elaboración de presupuestos familiares.

Mayor eficiencia en los sistemas de información crediticia

Contar con sistemas eficientes de información crediticia permite a las entidades administrar mejor sus riesgos, evitar problemas de selección adversa y disminuir el riesgo de crédito. En ese sentido, para ampliar el acceso a servicios financieros con costos más bajos, se pueden utilizar centrales de riesgo que manejan los organismos de supervisión y los burós de crédito privados como herramientas para evaluar la capacidad de pago de los potenciales clientes y premiar a los buenos pagadores con condiciones más favorables de tasa de interés y plazo.

Estas centrales de riesgos proporcionan información actualizada e histórica acerca de las obligaciones financieras de las personas, su situación y comportamiento de pago en el sistema financiero, en instituciones de crédito tanto supervisadas como no supervisadas, en servicios pú-



Cómo aportar a la inclusión financiera

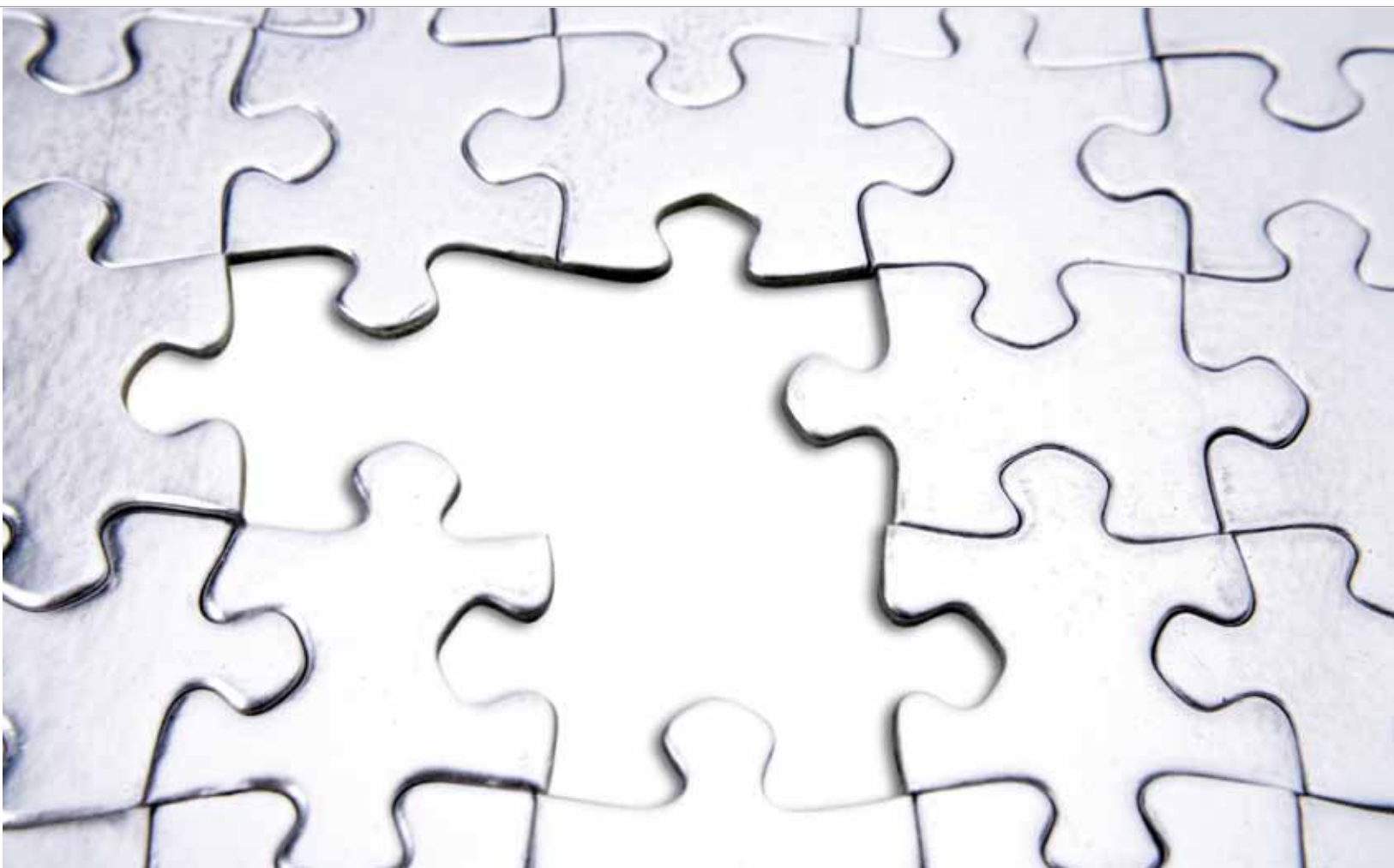
blicos, en impuestos, contribuciones y crédito comercial⁵.

Allanar el camino a la innovación tecnológica

La innovación tecnológica promete el desarrollo de nuevos modelos de negocios y canales de distribución que vayan eliminando las principales barreras existentes a la pro-

visión de servicios financieros para las personas pobres. Impulsar el desarrollo tecnológico en los países que marchan rezagados en esta materia allanaría el camino para que modelos como la banca móvil o los corresponsales no bancarios, que presentan ventajas muy importantes para reducir los costos de transacción y acercar a los ofertantes y demandantes de servicios bancarios, se generalicen en la región.

⁵ ASBA. “Guía de Principios para una efectiva regulación y supervisión de las operaciones de microfinanzas”. 2010



IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA

Productos, servicios y canales que promueven la inclusión financiera

La estabilidad económica registrada en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe durante los últimos años, unida a una regulación fortalecida, impulsaron el surgimiento de nuevos instrumentos y prácticas que —sin incurrir en riesgos excesivos— permiten una mayor inclusión de los segmentos de la población no atendida a los servicios financieros regulados.

A los efectos de su clasificación, en este estudio se consideraron los productos y servicios ofrecidos tanto por los bancos comerciales como por las instituciones microfinancieras (IMF) reguladas, las cooperativas de ahorro y crédito, la banca pública y las ONG financieras. La identificación

de productos y servicios financieros, además, no se limita a aquellos servicios que extienden el acceso al crédito, sino a los que permiten el uso de cuentas de ahorro, medios de pago y otros servicios orientados a todos los niveles socioeconómicos de la población.

A continuación, se exponen detalles de:

- 1) Tecnologías y productos crediticios
- 2) Productos de ahorro y medios de pago
- 3) Canales de comercialización



Cómo aportar a la inclusión financiera

1) Tecnologías y productos crediticios

De acuerdo a la encuesta realizada, la gama de tecnologías y productos de crédito se halla diversificada en América Latina. Las principales tecnologías microcrediticias que aportan a la inclusión financiera son el microcrédito individual, el crédito a Grupos Solidarios y la banca comunal.

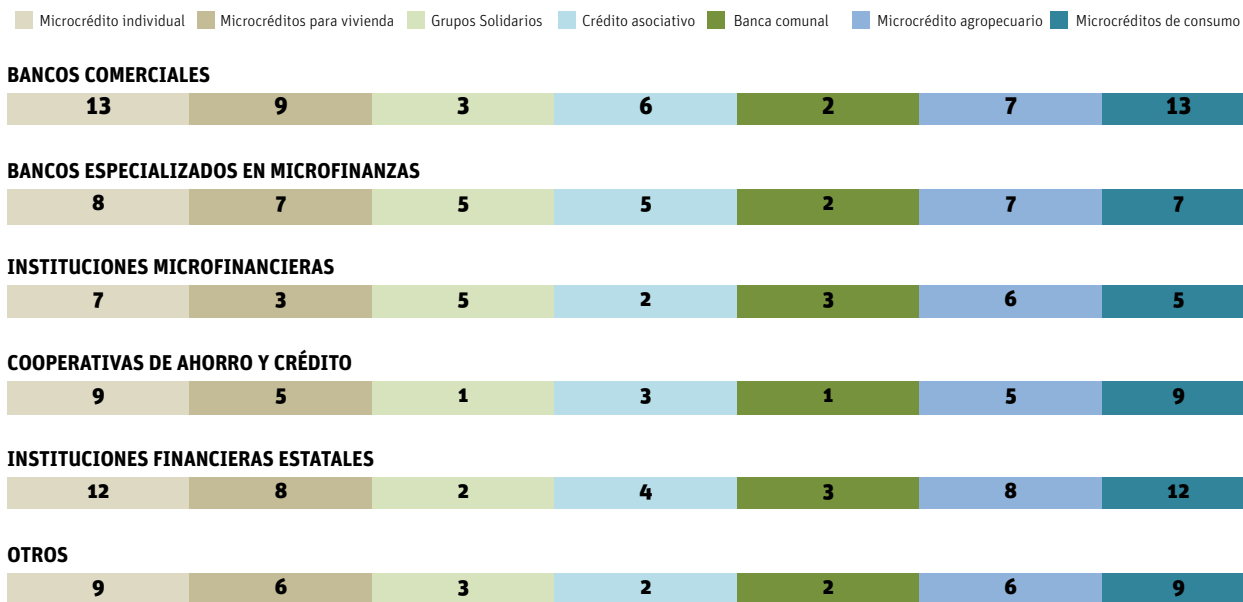
Con respecto a las entidades financieras que brindan

este tipo de productos, los bancos comerciales tienen una mayor oferta de productos. Sin embargo, las instituciones financieras no bancarias, entre las que destacan las IMF, canalizan el mayor volumen de recursos que benefician a los sectores de menores ingresos. Eso es especialmente notorio en Bolivia, Perú y Nicaragua⁶, donde estas entidades son las principales proveedoras de microcréditos.

CUADRO N°3

Oferta crediticia

Según número de países analizados



Fuente: Encuesta remitida por los reguladores, 2010.

En gran parte de la región, las IMF y las cooperativas de ahorro y crédito concentran sus actividades en la oferta del microcrédito individual, crédito para vivienda y crédito agropecuario. Por su parte, la banca comercial ofrece una amplia gama de productos proclives a la inclusión financiera, pero dichos esfuerzos han sido insuficientes para generar mayores niveles de inclusión en la región.

⁶ Francesco Biciato; Laura Foschi; Elisabetta Bottaro; Filippo Ivardi Ganapini. Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador. CEPAL. Santiago de Chile, 2002.

Microcrédito individual

Esta tecnología abarca los créditos de pequeña cuantía concedidos a personas con negocio propio, de pequeña escala, y que son devueltos principalmente con el producto de las ventas de bienes y servicios de los deudores. Estos créditos son otorgados utilizando metodologías crediticias especializadas de intenso contacto personal para, entre otros, evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial deudor⁷.

Un aspecto clave constituye la agilidad y oportunidad del procesamiento de los microcréditos individuales, debiendo la institución financiera que los oferte:

- conocer las necesidades de los potenciales clientes para desarrollar productos crediticios que se ajusten a dichas necesidades;
- ofrecer al potencial cliente canales de acceso efectivos que le permitan hacer uso de los productos financieros;
- conocer las características del negocio del solicitante para cuantificar mejor su capacidad de pago;
- desarrollar técnicas eficientes para levantar y capturar información;
- diseñar métodos que le permitan indagar la voluntad de pago del futuro deudor;
- identificar y valorar rápidamente las garantías ofrecidas, cuando estas existan; y
- tomar una decisión inmediata, en cada instancia pertinente, sobre la aprobación —o no— del financiamiento.

Las referencias de los clientes son corroboradas por la entidad financiera con la información que se obtiene de centrales de riesgo, proveedores, acreedores y vecinos, entre otras fuentes. Por lo general, el historial acumulado por un cliente en algún programa de crédito solidario es una buena base para continuar su apoyo financiero dentro de un programa de microcrédito individual.

La mayoría de los microcréditos individuales están basados en garantías personales y/o prendarias. Las condiciones del contrato (los plazos, las formas de pago y el monto del préstamo) se adecuan a las necesidades y capacidad de pago del cliente.

Microcréditos a Grupos Solidarios

Esta tecnología de crédito se basa en la confianza entre miembros de un grupo de prestatarios (5 a 10 miembros) que se comprometen a responder solidariamente ante una eventual falta de pago de cualquiera de ellos. Este compromiso es la garantía de repago a la entidad —es decir, se constituye en una garantía intangible.

Aunque el crédito se otorga al grupo, la entidad oferente analiza la capacidad de pago de cada uno de sus miembros. Cada grupo solidario nombra a un coordinador y un secretario, quienes reciben el crédito y son también los encargados de su recuperación y repago. La rotación de estos préstamos es rápida —en promedio, seis meses⁸.

Si se cumple ordenadamente con la obligación, el grupo tendrá acceso a créditos sucesivos, siendo el principal incentivo el acceso a una oferta de préstamos con montos crecientes. El objetivo central de esta modalidad es el apoyo con crédito a emprendimientos de pequeña escala (requerimientos generalmente inferiores a US\$ 1.000), con una alta rotación de sus activos y/o ventas. En el área rural, la modalidad ha sido empleada principalmente para satisfacer la demanda de liquidez de actividades comerciales y de servicios de personas de escasos recursos.

Banca comunal

La tecnología de banca comunal consiste en grupos de entre 10 y 40 individuos donde, bajo una participación democrática, se elige un comité encargado de llevar las funciones administrativas. Este “banco” funciona como intermediario para otorgar créditos a la población objetivo, cuenta con garantía solidaria (mancomunada) y, entre otros objetivos, promueve el ahorro previo al otorgamiento del crédito.

La institución financiera inyecta recursos bajo responsabilidad del “banco”, cuya directiva se encarga de desembolsar y recuperar estos fondos como un todo, según los es-

7 Guía de Principios para una Efectiva Regulación y Supervisión de las Operaciones de Microfinanzas. ASBA. 2010.

8 Tatiana Guzmán, El Desarrollo de las Microfinanzas en Bolivia, Serie Crédito No. 2 FUNDA-PRO.



Cómo aportar a la inclusión financiera

tatutos, reglamentos internos y demandas particulares de cada miembro. Al interior del “banco”, cada miembro percibe un préstamo según una escala preestablecida.

Por lo general, el monto del crédito y el plazo se incrementan en cada nuevo nivel —esto es, una vez que el préstamo anterior es totalmente cancelado. Actualmente, los montos máximos no exceden los US\$ 800 por persona y el plazo no supera los 12 meses. Todos los miembros de la banca comunal reciben su respectivo desembolso y realizan los pagos correspondientes de intereses y amortización de capital en forma semanal, quincenal o mensual.

Una de las claves de este producto crediticio es la garantía solidaria, ya que posibilita el acceso a servicios financieros sin necesidad de presentar garantías reales. Los miembros del “banco” se garantizan mutuamente. Este tipo de garantía presenta un beneficio doble: por una parte, amplía las posibilidades de acceder al crédito; por otra, asegura a la institución financiera mayor disciplina en materia de derechos y obligaciones. De hecho, los propios mecanismos de evaluación, autoselección, control y presión social interno de la banca comunal han contribuido para que los niveles de morosidad de los créditos sean bajos.

Productos Crediticios

La oferta de productos incluye, entre otros:

Microcrédito para la vivienda

Tradicionalmente, el financiamiento de la vivienda para personas de ingresos bajos ha formado parte de estrategias de desarrollo urbano o de mejoramiento de los barrios pobres. Sin embargo, de manera cada vez más frecuente, las IMF establecidas (reguladas o no) ofrecen entre sus productos crediticios el microfinanciamiento para la vivienda.

Esta herramienta consiste, principalmente, en prestar dinero a personas de bajos ingresos para la renovación o ampliación de una vivienda existente, así como el emplazamiento de infraestructura básica y la conexión a redes de saneamiento básico urbano (luz eléctrica, alcantarillado, agua y gas).

Una de las ventajas principales de estos microcréditos es que no requieren la presentación de títulos de propiedad como garantía. Además, las condiciones del contrato (pla-

zos, formas de pago y monto del préstamo) se adaptan a las necesidades y posibilidades del cliente. Los plazos — que van de 18 a 24 meses— son ligeramente mayores que los registrados para microcréditos convencionales.

A la fecha, la mayor parte de la demanda de este producto crediticio ha sido de préstamos para la mejora de viviendas e infraestructura básica de saneamiento. La compra de terrenos y la construcción de nuevas viviendas están todavía dominadas por las subvenciones generalmente otorgadas por bancos estatales, con difusa presencia de instituciones formales.

Crédito de consumo

El crédito de consumo es un producto que se ofrece en la región con capacidad de promover la inclusión financiera. Existe una demanda creciente de crédito individual destinado a mejorar la educación de los hijos y la salud de los miembros de la familia. Estos créditos en general, se otorgan en base a la capacidad de pago del deudor principal.

Crédito asociativo

Este tipo de crédito está dirigido a asociaciones y cooperativas integradas, por lo general, por unas 10 personas de escasos recursos y que habitan en zonas rurales con bajo nivel de desarrollo económico, como ser campesinos, mineros y artesanos. La asociación debe mantenerse vigente durante el plazo del crédito y los miembros que la componen deben tener la misma actividad económica.

En los créditos asociativos la garantía es solidaria. Se trata de un fondo que los miembros constituyen y depositan en una entidad bancaria. Cada organización debe tener un historial crediticio adecuado para actuar como intermediaria entre sus miembros y la entidad prestataria. Garantías reales, como los títulos de propiedad de tierras rurales, sólo son requeridas para operaciones de montos mayores.

Este tipo de crédito suele tener como destino el capital de inversión. Si el proyecto que se financia es viable, habrá, entonces, un acceso permanente al servicio de crédito. De lo contrario, las entidades ofrecen asistencia técnica hasta lograr su viabilidad. Es usual que los representantes de la asociación sean capacitados en la gestión del crédito, elaboración de proyectos, procesos de inversión, producción y comercialización. Esas capa-

citaciones son financiadas por los miembros de la organización o a través de donaciones de la cooperación internacional.

Los créditos asociativos permiten a las entidades finan-

cieras brindar una mayor oferta y, al mismo tiempo, diluir costos operativos. Dado que la evaluación se realiza en función de un proyecto presentado por una organización, el proceso resulta menos costoso que levantar información individual de cada miembro.

2) Productos de ahorro

La inclusión financiera mediante productos de ahorro es baja en la región. Por un lado, los bancos comerciales, que poseen la capacidad de captar las principales modalidades de ahorro, no han desarrollado, en general, productos apropiados para las personas de bajos recursos. Por el otro, las cooperativas de ahorro y crédito, y las IMF, que tienen como clientela natural al segmento poblacional de bajos ingresos, no tienen la posibilidad de captar depósitos del público dado que, en la mayoría de los casos, esta actividad está limitada a entidades financieras reguladas.

Otro de los motivos que explica el limitado uso de productos de ahorro en la región es la elevada demanda de requisitos y documentación que tienen las instituciones financieras para abrir una cuenta de depósitos. No obstante, lentamente comienzan a aparecer estrategias de flexibilización en los procedimientos y requisitos para la apertura de cuentas de depósito. El Banco ProCredit, de Ecuador, es un ejemplo. La entidad permite la apertura de cuentas de ahorro solamente con US\$ 1 más la presentación de la copia de la cédula de identidad, una copia de la papeleta de votación y un documento que acredite la dirección del domicilio del cliente.

Cuenta simplificada (básica)

La cuenta simplificada, también conocida como cuenta básica, es una cuenta de depósito en la que se establecen menores requisitos para su apertura (entre otros, lo relacionado con los principios de conozca a su cliente, certificación de domicilio y/o lugares donde se puede gestionar la misma). Para evitar el uso indebido de esta cuenta, generalmente tiene asociada límites en su operatoria y, en algunos casos, tiene establecida específicamente las operaciones que puede realizar.

Este tipo de cuenta permite a sus usuarios mantener sus ahorros en un lugar seguro, algo que a menudo no es posible para las personas de bajos ingresos. En la mayoría de las ocasiones, las personas de escasos recursos priorizan la seguridad de tener su dinero depositado frente al nivel de las tasas de interés a la hora de evaluar las opciones de ahorro.

Otra de las características principales de estos instrumentos para incentivar el ahorro de las personas de bajos ingresos es la flexibilidad. Además de aumentar los activos de las personas, estas cuentas de ahorro permiten acceder a los fondos en diversas circunstancias, como en casos de reducción de los ingresos del negocio familiar o en ocasión de enfermedad. En esa línea, es conveniente ofrecer productos de ahorro que permitan depósitos frecuentes de montos pequeños y variables, así como un acceso rápido a los mismos.

La proximidad —esencial para reducir los altos costos de transacción en los depósitos y retiros—, un horario de atención conveniente y un papeleo mínimo también son importantes para incentivar el ahorro de las personas de bajos ingresos. Finalmente, una característica ideal de este tipo de cuentas es el acceso al sistema de pagos, brindando al usuario la posibilidad de realizar pagos en forma segura.

En Brasil, por citar un caso, se autoriza la apertura de una cuenta sólo con el requisito de presentación de cualquier documento de identificación e inscripción en el registro de personas físicas (CPF). A su vez, se fijó un límite máximo de mantenimiento de saldos en cuentas por un monto de hasta R\$ 1.000⁹. Los recursos mantenidos en esta cuenta sólo pueden ser retirados por medio de una tarjeta magnética u otro medio electrónico.

⁹ El Banco Central de Brasil está autorizado a modificar los montos máximos de las cuentas simplificadas. En el momento de la conclusión de este reporte, en mayo de 2012, R\$ 1.000 equivalían a, aproximadamente, US\$ 500.



Cómo aportar a la inclusión financiera

Cuenta de acreditación

Estas representan cuentas bancarias donde se realiza el depósito, generalmente a partir de una exigencia legal o normativa, de determinadas acreencias tales como planes sociales, pensiones y jubilaciones.

En Brasil, las cuentas simplificadas pueden ser abiertas por personas registradas en los programas gubernamentales de asistencia social, como “Hambre Cero”. Además de dar mayor transparencia a los recursos estatales asignados, los beneficiarios de los programas sociales pueden mantener sus ahorros en un lugar seguro.

La reglamentación prohíbe, además, el cobro de comisiones de cualquier naturaleza por la apertura y el mantenimiento de dichas cuentas, excepto si se realizaran más de cuatro retiros o depósitos al mes, se pidieran más de cuatro extractos de cuenta por mes o se recibiera un cheque destinado al retiro de fondos. Con estas cuentas simplificadas, se estima que 6,5 millones de personas accedieron a servicios bancarios en el Brasil.

3) Canales de comercialización

Ya se ha señalado que uno de los aspectos que limitan la inclusión financiera es la escasez de puntos de atención a clientes, problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos.

La tendencia de los medios de pago en todo el mundo es a convertirse en procesos electrónicos. El uso de tecnología permite extender los servicios financieros a los lu-

Grupos de ahorro o ROSCA

En la región se ha observado un esquema de ahorro grupal, conocido como grupos de ahorro o ROSCA (Rotating Savings and Credit Association). Este tipo de esquema requiere que sus miembros se reúnan regularmente y por un tiempo definido. El número de reuniones es usualmente igual al número de miembros del grupo. En cada reunión, todos los miembros deben depositar una contribución previamente acordada y un solo miembro recibe el monto total recaudado durante dicha reunión¹⁰. Al final del ciclo de ahorro, cada miembro deberá haber recibido el monto total de contribuciones de acuerdo a un calendario de entrega preestablecido.

En Jamaica, el Workers Bank (Banco de los Trabajadores) ofreció un producto de características similares a ROSCA. Los ciclos de ahorro se acordaron en periodos de 16, 24, 36 y 48 semanas, con contribuciones mínimas de aproximadamente US\$ 5. Esta iniciativa demostró que los productos de ahorro se pueden diseñar en base a metodologías con las cuales los clientes se encuentren más familiarizados¹¹.

gares más remotos y seguir incorporando personas a la formalidad económica. Sin embargo, en América Latina y el Caribe el desarrollo de servicios financieros mediante el uso del Internet y la banca móvil —desarrollados principalmente por entidades bancarias y no por IMF— aún está lejos de extenderse con fuerza a las poblaciones de bajos recursos. Muchas legislaciones en países de la región todavía no contemplan la regulación para este tipo de servicios financieros.

¹⁰ Focus Note: Community-managed loan funds: Which ones Work?, CGAP, Mayo, 2006.

¹¹ Prácticas Prometedoras en finanzas rurales (experiencias de América Latina y el Caribe). Capítulo 9: “Microahorro: Lo que podemos aprender de las ROSCA. Plan de Ahorro de Socio del Workers Bank (Banco de los Trabajadores) Jamaica”, Banco Interamericano de Desarrollo, 2003.

CUADRO N°4

Medios de pago

Por tipo de institución, según número de países

	Tarjetas de débito	Agentes o corresponsales bancarios	e-banking	m-banking	Remesas
BANCOS COMERCIALES	13	10	12	9	13
BANCOS ESPECIALIZADOS EN MICROFINANZAS	7	3	4	1	7
INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS	2	1	0	0	3
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	6	2	1	0	3
INSTITUCIONES FINANCIERAS ESTATALES	9	3	7	3	9
OTROS	5	1	3	0	7

Fuente: Encuesta remitida por los reguladores, 2010.

Los corresponsales bancarios, y servicios a través de medios electrónicos y telefonía móvil son medios de pago que solo están extendidos entre los bancos comerciales. Las instituciones financieras estatales cumplen un rol importante en los pagos vía remesas del exterior y tarjetas de débito.

Cajeros automáticos (ATM) inteligentes

Los cajeros automáticos —también conocidos como ATM por sus iniciales en inglés de Automated Teller Machine— presentan un beneficio doble para la inclusión financiera. Por un lado, permiten a los bancos e instituciones financieras operar más allá de su red de sucursales y agencias. Por el otro, reducen los costos que sobrelleva la prestación de servicios a clientes de zonas alejadas, dado que su ubicación en cadenas de comercio minoristas o en oficinas de correos implica reducir los gastos asociados al establecimiento de una nueva sucursal.

Además, los ATM pueden ofrecer servicios en horarios diferentes a los de las sucursales, lo que brinda mayor flexibilidad

a los clientes para tener acceso a sus cuentas o pagar sus créditos cuando les sea más conveniente. Esto es particularmente valioso para las unidades familiares de bajos recursos, quienes presentan flujos de efectivo inciertos.

Los países de la región han expandido en los últimos años sus niveles de penetración geográfica mediante ATM. Existen casos de naciones y organizaciones que han llevado el servicio directamente a los segmentos de la población de menores ingresos. En Bolivia, por ejemplo, la entidad microfinanciera Fondo Financiero Privado PRODEM implementó en el año 2002 sus “Cajeros Automáticos Inteligen-



Cómo aportar a la inclusión financiera

tes” para atender a población de zonas rurales o semi urbanas. La incorporación de tecnología biométrica permite que cada usuario tenga incorporada en su tarjeta inteligente su “huella” digital y los saldos de sus cuentas de ahorro. Este proceso permite remplazar el número de PIN —clave personal almacenada en la tarjeta inteligente—, aspecto que brinda mayor seguridad. Además, estos ATM operan mediante comandos de voz que permiten a la máquina interactuar con el usuario en cinco idiomas (aymara, quechua, español, guaraní e inglés), una forma de asistir a los usuarios que no saben leer o tienen un conocimiento limitado del español.

Corresponsales No Bancarios (CNB)

Son canales de distribución de productos y servicios financieros operados en acuerdo entre una institución financiera y establecimientos minoristas (farmacias, mini-mercados, tiendas, oficinas postales, gasolineras, comercios, almacenes, ferreterías) o cualquier persona natural o jurídica que atienda al público en nombre del contratante. Por lo tanto, las operaciones que realizan los establecimientos contratados corren por cuenta y responsabilidad de la institución financiera. La gran ventaja de los CNB para los bancos es que logran ampliar su cobertura a un menor costo que el que supone la implementación de una agencia tradicional.

Los mejores resultados en torno a la inclusión financiera de este instrumento surgen cuando los CNB no sólo brindan la posibilidad de efectuar depósitos y pago de servicios (luz, agua, teléfono, gas), sino cuando también permiten a los clientes efectuar retiros y transferencias entre cuentas.

Brasil es, por lejos, el país de la región con el servicio de corresponsales no bancarios más desarrollado. Aunque originados en 1973, fue a partir de 1999 que el Banco Central de Brasil autorizó a las entidades del sistema financiero a realizar más operaciones a través de terceros. Entidades como BRADESCO, CAIXA y Banco Popular fueron las pioneras en su implementación con un modelo transaccional que tenía como objetivo reducir la congestión en

las agencias y sucursales bancarias. Posteriormente, los CNB se convirtieron en un modelo de ampliación de acceso financiero. A junio de 2010¹² se estimaba que en Brasil existían un total de 92.304 corresponsales no bancarios, lo que representa un incremento del 672% con relación al año 2000.

El ejemplo de Brasil ha sido seguido en la región por Perú, Ecuador, México, Colombia, Guatemala, Venezuela, Bolivia y Chile, países que hoy cuentan con un marco normativo concreto que permite y regula este tipo de servicios financieros.

Banca móvil (m-banking)

La oferta creciente de servicios a través de teléfonos celulares que hay en la región todavía responde más a objetivos de fidelización de clientes y mejoras en los niveles de eficiencia que a la atracción de la población de escasos recursos que no tiene acceso a los servicios financieros. Sin embargo, las ventajas que ofrece la telefonía móvil, por su extraordinario alcance y su progresiva penetración entre la población con rentas bajas, asoma como un instrumento clave para la inclusión financiera¹³, sobre todo entre los jóvenes.

El uso de la tecnología de teléfonos celulares reduce drásticamente los costos de transacción de las operaciones de ahorro, crédito, transferencias de dinero, compras comerciales y pagos por servicios. Además, el costo operativo de las soluciones de m-banking es muy inferior al de las oficinas y cajeros, lo que permite ofrecer servicios a un costo más asequible para los hogares de bajos ingresos.

Para hacer uso de este servicio el cliente debe contar con una cuenta en la institución financiera, con un saldo que respalde las operaciones a efectuar a través del celular.

Su aceptación por parte de los clientes es uno de los retos principales que aún enfrenta este instrumento, dada la desconfianza que supone llevar a cabo transacciones financieras a través de un nuevo medio. Pero más desafiante aún es delinear los aspectos regulatorios y normativos,

12 FELABAN. Corresponsales No Bancarios, un esquema que ha llegado a América Latina para quedarse. México, 2010. www.felaban.org.

13 Emilio Ontiveros Baeza; Álvaro Martín Enríquez; Santiago Fernández de Liz, Ignacio Rodríguez Teubal; Verónica López Sabater. Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina. Publicación del BID y Fundación Telefónica. España, 2009.

que deben extenderse a cuatro ámbitos: banca, telecomunicaciones, sistema de pagos y lavado de dinero.

Un producto que se ofrece a través de este canal en países de la región es la cuenta de ahorros electrónica. La Banca Caja Social de Colombia¹⁴ ofrece este servicio que permite a sus usuarios realizar desde su celular:

- Transacciones básicas de consulta, pago de servicios públicos y personales, transferencias y recargas.
- Depósitos y retiros a través de la red de corresponsales no bancarios.

Estas cuentas se abren a través de la red de corresponsales no bancarios solo con los datos básicos del cliente. El banco remite al celular el número de la cuenta y el titular de ésta puede asignar, incluso a través de una oficina corresponsal, la clave de manejo de la misma.

Pagos móviles (m-payments)

Los pagos móviles brindan una función intermediaria entre compradores y vendedores para facilitar la compra de bienes y servicios a través de dispositivos móviles¹⁵. Este servicio no requiere que el usuario posea una cuenta bancaria. El funcionamiento de este servicio es similar a la compra de minutos de celular mediante una red amplia de puntos de venta acreditados para tal fin. Los clientes pagan el costo del mensaje de texto más una comisión por efectuar los depósitos y retiros. El bajo monto que se puede transferir —hay transacciones de centavos de dólar— es una característica que promueve la inclusión financiera.

Una modalidad de este servicio son los pagos a través de la cuenta de telefonía móvil, en la cual se proporciona al usuario un medio de pago a crédito. El operador móvil actúa como intermediario entre el usuario y el proveedor de bienes y servicios. Al final de cada período de facturación, el cliente recibe en su factura el detalle de los gastos por concepto de telefonía y compras realizadas a los proveedores de bienes

y servicios. Finalmente, el usuario debe abonar el total de la factura.

Otro servicio que ofrece la banca móvil es el envío de remesas, que promueve la inclusión financiera debido a sus menores costos. Existen en la región emprendimientos que exploran estas ventajas. Uno de los más relevantes es HalCash, un proyecto conjunto de varias entidades de crédito españolas (Bankinter, Banesto y diversas cajas de ahorros) con el Banco de Guayaquil. Con este sistema se pueden hacer envíos de dinero nacionales o internacionales siempre que el destinatario tenga un teléfono móvil para recibir el código de la operación y tenga acceso a alguno de los cajeros automáticos de las entidades asociadas para poder retirar los fondos transferidos.

Otros puntos de atención al cliente

En la región se han desarrollado iniciativas para brindar un mejor servicio al cliente a través de la ampliación y diversificación de puntos de atención. Se entiende como punto de atención a la instalación o establecimiento equipado por una entidad supervisada para realizar operaciones de intermediación financiera¹⁶.

En Bolivia, se cuenta con *agencia móvil* que funcionan al interior de vehículos que se movilizan hacia zonas periurbanas y rurales. Por ejemplo, la oficina móvil de BancoSol recorre diversas comunidades a través de rutas elegidas después de un minucioso y severo plan de seguridad. Cuando el vehículo llega al destino elegido, se instala una antena satelital que entabla la conexión con la red del banco. La *agencia móvil* está en condiciones de resolver las necesidades financieras (créditos, depósitos, transferencias y giros bancarios, entre otros) de los habitantes de las zonas rurales en las mismas condiciones que lo hace una agencia que opera en un inmueble.

Otra iniciativa, igualmente en Bolivia, es la “oficina ferrial”. Esta funciona como un punto de atención instalado en ferias con el objeto de prestar servicios en forma temporal o permanente a clientes y usuarios, en determinados días y horarios de atención, de acuerdo a la necesidad y demanda de los servicios financieros.

14 BID-CA-FOMIN. 19 Ideas Oportunas para Proyectos Innovadores en Latinoamérica y el Caribe. Programa de Tecnologías para la Inclusión Financiera, www.tec.inc.org, 2010.

15 Rolf H. Weber y Aline Darbellay. “Legal Issues in Mobile Banking”. Journal of Banking Regulation, Vol. 11, 129-145, 2010.

16 ASFI. “Circular 002/2009: Apertura, Traslado y Cierre de Sucursales, Agencias y Otros Puntos de Atención”. 2009



Cómo aportar a la inclusión financiera

MATRICES DE RIESGO

¿Qué riesgos presentan los productos y canales?

La actividad financiera está expuesta a riesgos de diversa índole que influyen de distinta forma en los resultados esperados. La capacidad para identificar estas eventualidades, su origen y posible impacto constituye una tarea compleja, pero imprescindible para mejorar los niveles de rentabilidad.

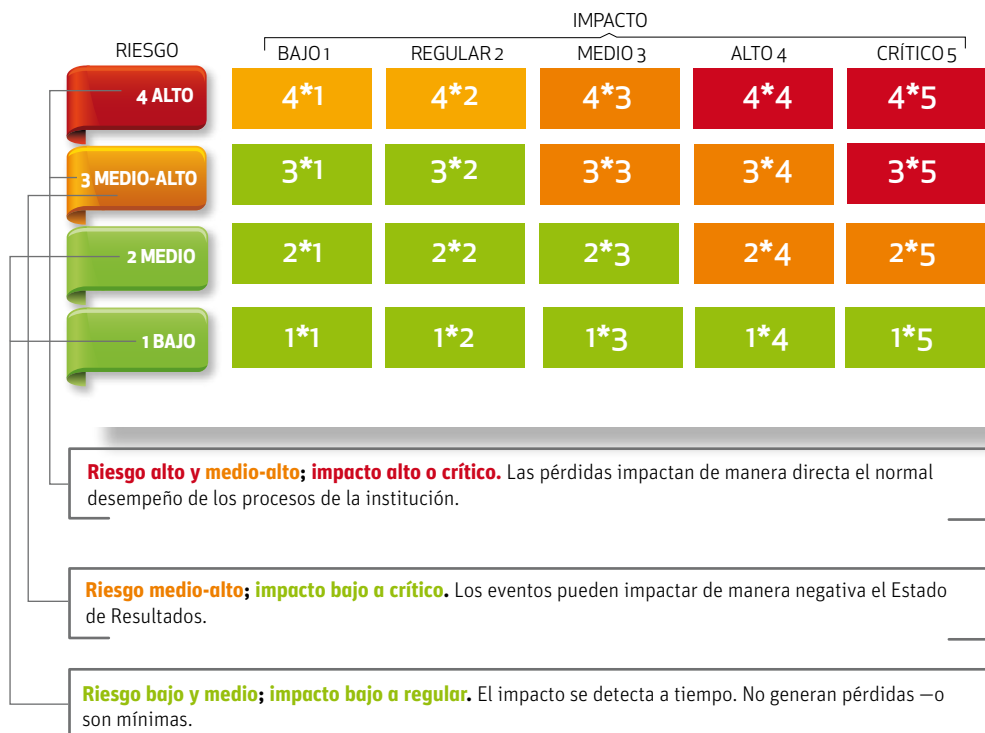
Esta sección procura determinar los riesgos a los que está expuesto cada producto financiero o canal de comercialización identificado como proclive a mejorar los niveles de inclusión financiera en la región. Los riesgos considerados para este análisis son el riesgo de crédito, operativo, liquidez, mercado y reputacional.

Los resultados de este análisis se presentan mediante *Matrices Individuales de Riesgo-Impacto*. La probabilidad de que el riesgo se materialice se clasifica en cuatro niveles (bajo, medio, medio-alto y alto) y se pondera de 1 a 4, correspondiendo 1 para un nivel bajo de probabilidad y 4 para un nivel alto de probabilidad. A su vez, el impacto, en caso de materializarse el riesgo, se clasifica en cinco niveles (bajo, regular, medio, alto y crítico) y es ponderado de 1 a 5.

Por lo tanto, los cuadrantes de la matriz son el resultado de la combinación de riesgo e impacto:

CUADRANTES DE NIVELES DE RIESGO E IMPACTO

Matrices individuales de riesgo-impacto



Matriz de riesgos para microcréditos individuales

La alta atomización de la cartera debido a los montos pequeños de este tipo de préstamos hace que el riesgo crediticio individual sea casi inexistente. Es decir, si un pequeño prestatario entra en mora, este representa un impacto bajo para la institución. La situación varía si se presenta una crisis económica que afecte la actividad económica general o una inadecuada aplicación de la tecnología crediticia, como la falta de control del sobre endeudamiento de los clientes. En esos casos, se corre un elevado riesgo de que la cartera en general incurra en un fuerte incremento de la mora, lo que afectaría no solo a los niveles de rentabilidad y patrimoniales de la institución financiera, sino también su imagen institucional, lo que implica un riesgo reputacional.

MICROCRÉDITOS INDIVIDUALES

Matriz de riesgo-impacto individual

Riesgo de crédito y riesgo reputacional

Si la tecnología crediticia no se aplica de manera adecuada y se otorgan créditos a personas con deudas importantes con otras instituciones financieras, es posible un **impago generalizado** del conjunto de deudores, elevando el riesgo crediticio y de reputación.

Riesgo de mercado

Puede darse por fluctuaciones del tipo de cambio: por su pequeño tamaño, estos créditos suelen estar nominados en moneda local, mientras el financiamiento de las instituciones, como las IMF, puede provenir del exterior y en dólares o euros.

RIESGO	IMPACTO				
	BAJO 1	REGULAR 2	MEDIO 3	ALTO 4	CRÍTICO 5
4 ALTO	4*1	4*2	4*3	4*4	4*5
3 MEDIO-ALTO	3*1	3*2	3*3	3*4	3*5
2 MEDIO	2*1	2*2	2*3	2*4	2*5
1 BAJO	1*1	1*2	1*3	1*4	1*5

Riesgo crediticio individual

Generalmente inferior en poblaciones de escasos recursos —son montos pequeños y las carteras crediticias están atomizadas. El efecto patrimonial —vía provisiones, provisiones y rentabilidad— del impago individual es bajo, debido a esa gran diversificación de préstamos entre muchos prestatarios.

Riesgo de liquidez

Por la naturaleza de corto plazo de los préstamos de este segmento (de muy pequeño monto) y la elevada rotación de las carteras, las instituciones financieras suelen estar bien posicionadas para cubrir el riesgo de liquidez.



Cómo aportar a la inclusión financiera

Matriz de riesgos para microcréditos de vivienda

El repago del microcrédito para vivienda en los segmentos de bajos ingresos es, en general, muy alto (por encima del 90%). Sin embargo, al ser estos créditos de mediano plazo (hasta 5 años como plazo máximo), las instituciones financieras están expuestas al riesgo de liquidez. En cuanto al riesgo de crédito, este producto sólo se ve expuesto al típico de un crédito sin garantías reales y canalizado a sectores informales de la población que no cuentan con títulos de propiedad.

MICROCRÉDITOS DE VIVIENDA

Matriz de riesgo-impacto individual

Riesgo de crédito

El riesgo crediticio se incrementa al desviarse los fondos hacia un fin diferente para el que fueron prestados.

Riesgo de liquidez

Como son préstamos a mediano plazo, de muy pequeño monto y con una elevada rotación de carteras, las instituciones financieras están expuestas a una ocurrencia medio-alta de este riesgo.

RIESGO	IMPACTO				
	BAJO1	REGULAR2	MEDIO3	ALTO4	CRÍTICO5
4 ALTO	4*1	4*2	4*3	4*4	4*5
3 MEDIO-ALTO	3*1	3*2	3*3	3*4	3*5
2 MEDIO	2*1	2*2	2*3	2*4	2*5
1 BAJO	1*1	1*2	1*3	1*4	1*5

Riesgo de crédito

Cuando están respaldados por la vivienda o se destinan a servicios básicos, como saneamiento, el cliente tiene mayor predisposición a pagar pues tiene mucho que perder.

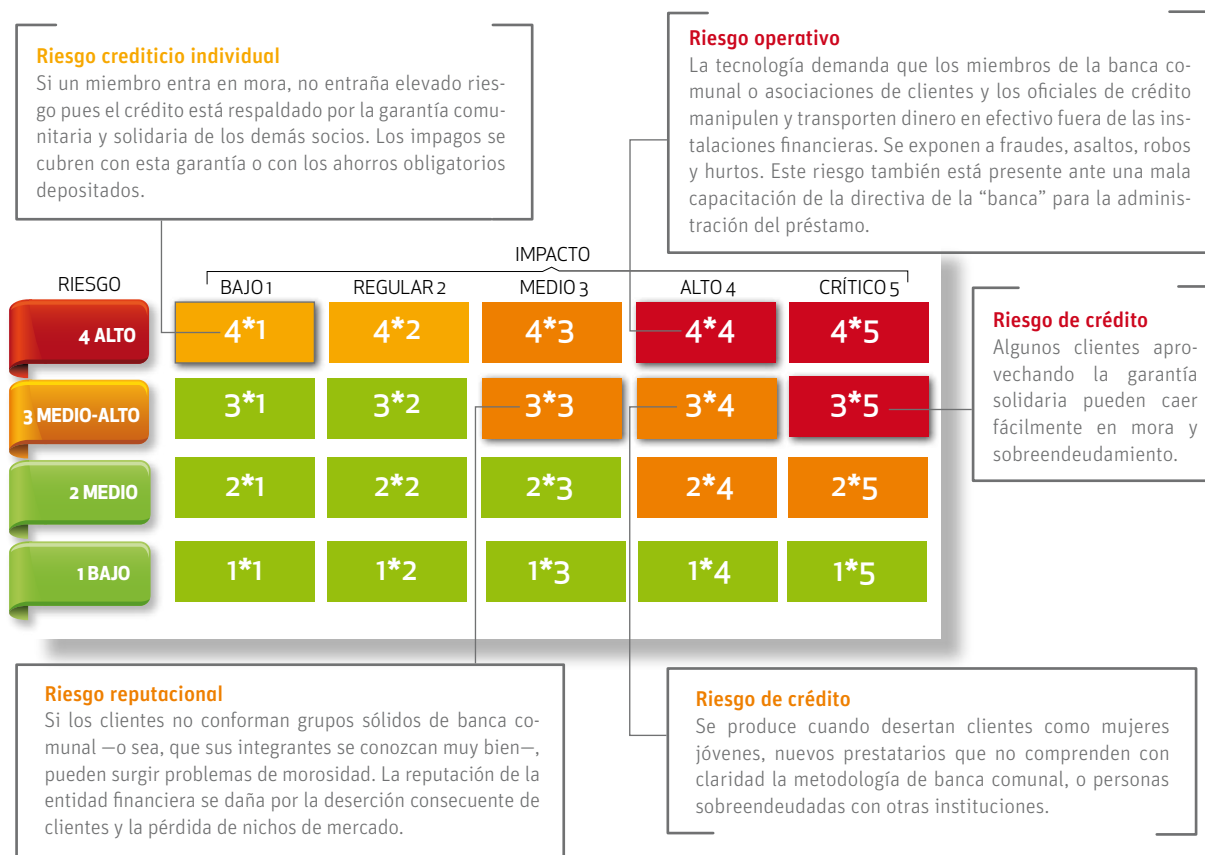
Matriz de riesgos para banca comunal

Los mayores riesgos en banca comunal son los operativos, dado que esta tecnología demanda un manejo de dinero en efectivo fuera de las oficinas de la institución financiera, lo que aumenta la exposición a robos, hurtos, fraudes o asaltos. Por ello, los gastos o costos de seguros para cubrir este tipo de siniestros son elevados. Al incrementarse los gastos administrativos de las instituciones, las tasas de interés de este tipo de crédito terminan siendo altas.

También hay una exposición al riesgo crediticio emergente del no pago. Si la mora corresponde a uno de los componentes del grupo que conforma la banca comunal, el impacto es bajo debido a que esta tecnología funciona con garantía solidaria y mancomunada. Pero si varios asociados del grupo incumplen sus compromisos crediticios, se podría estar enfrentando un riesgo alto como consecuencia de una mala aplicación de la tecnología crediticia o de ciclos económicos bajos que afectan a toda la actividad económica de un país.

BANCA COMUNAL

Matriz de riesgo-impacto individual





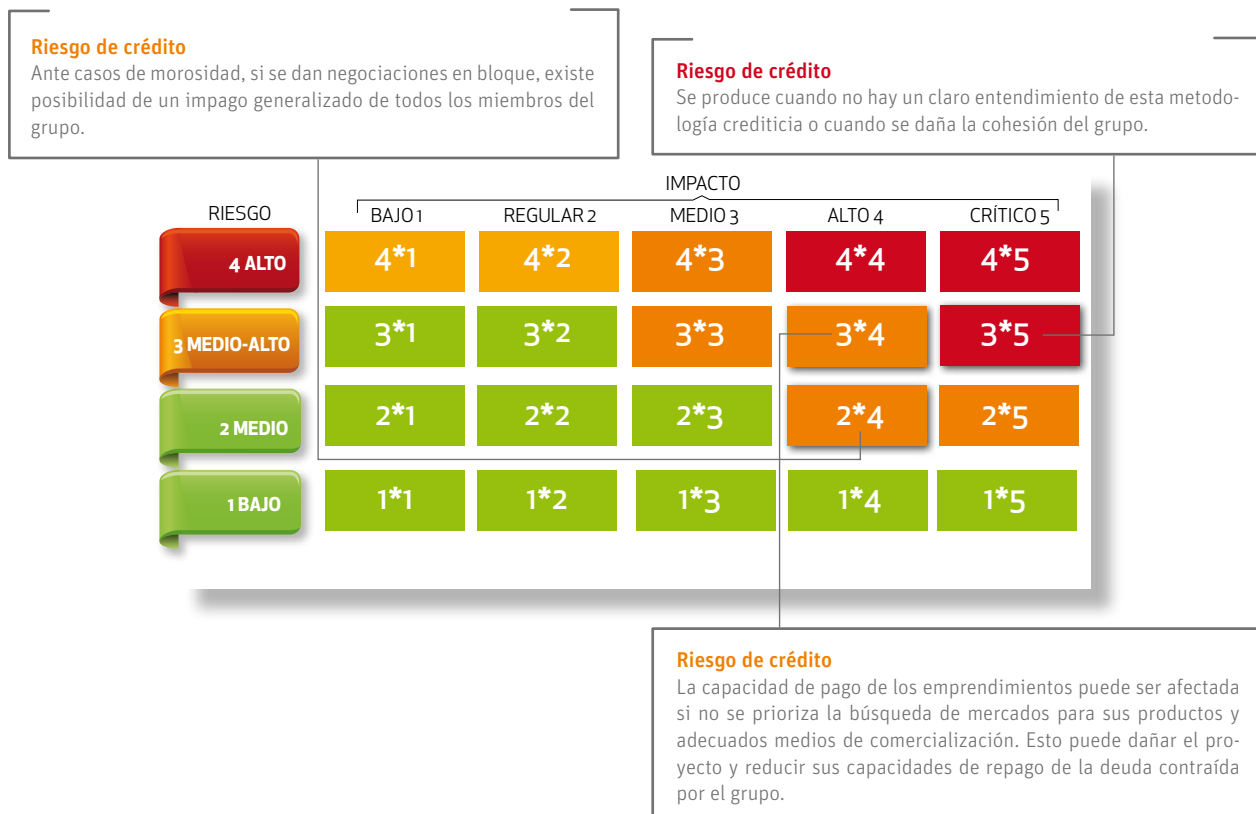
Cómo aportar a la inclusión financiera

Matriz de riesgos para Grupos Solidarios

Los préstamos bajo esta tecnología están expuestos básicamente a riesgos crediticios. Esto es, a la probabilidad de impagos de las deudas contraídas por el grupo solidario. Estos riesgos generalmente se incrementan cuando las organizaciones cambian su enfoque, lo que daña la cohesión financiera del grupo y afecta su capacidad de pago. Para mitigar el riesgo de crédito es fundamental apoyar a las organizaciones con asistencia técnica para mejorar la calidad, producción y la búsqueda de canales de comercialización.

GRUPOS SOLIDARIOS

Matriz de riesgo-impacto individual



Matriz de riesgos para el uso de cajeros automáticos inteligentes

Los riesgos operativo y reputacional son los principales en este servicio. La relación entre esos dos riesgos está dada porque un buen servicio en los cajeros automáticos depende de que existan adecuadas condiciones de tecnología y de comunicaciones (Internet, teléfono, conexión a la red de energía eléctrica).

USO DE ATM INTELIGENTES

Matriz de riesgo-impacto individual





Cómo aportar a la inclusión financiera

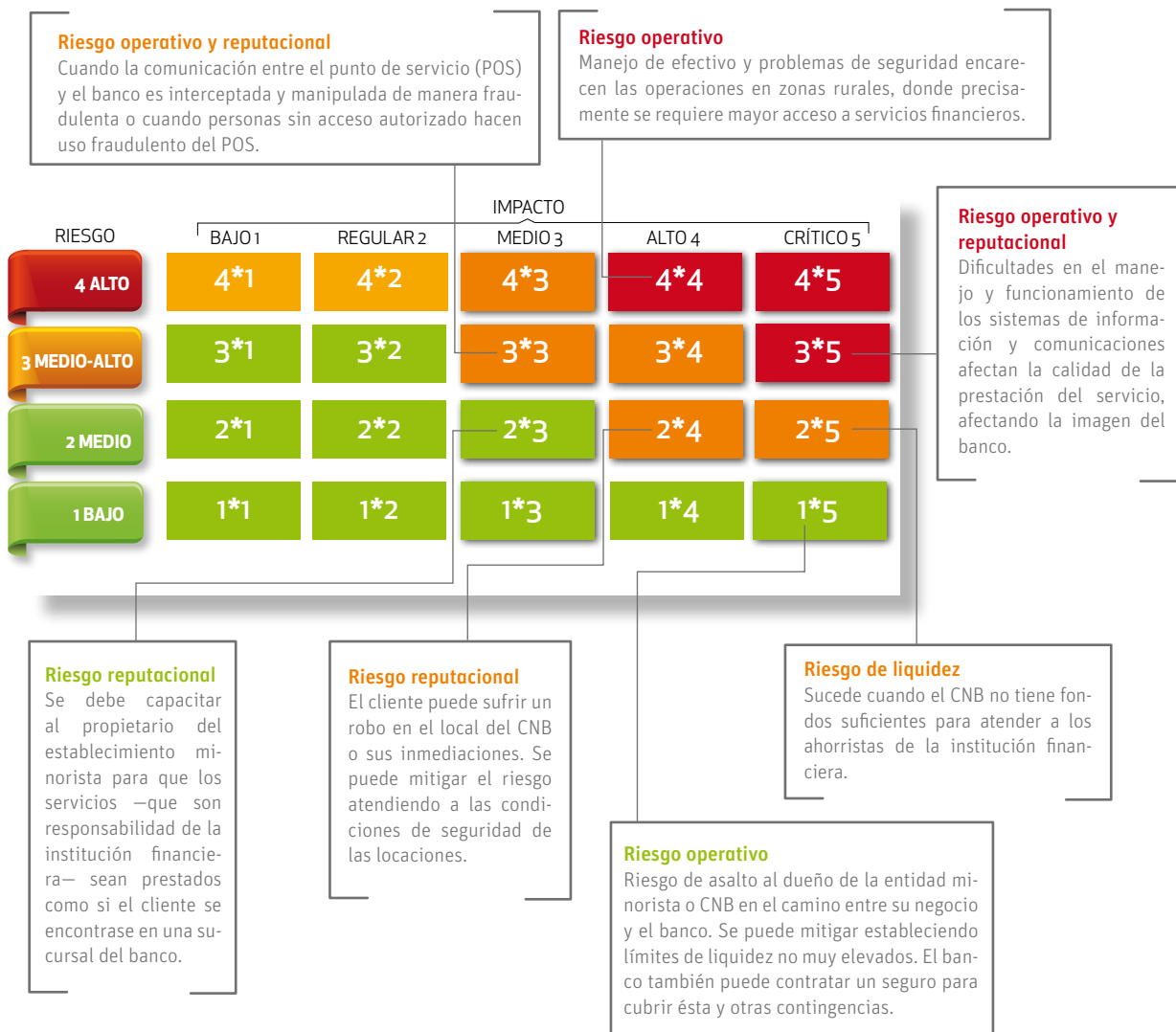
Matriz de riesgos para corresponsales no bancarios (CNB)

El principal riesgo de este canal es el operativo dado que, en muchas ocasiones, el personal de los establecimientos minoristas o corresponsales no está adecuadamente capacitado para administrar, cobrar, recibir y pagar dinero. Este riesgo también se eleva cuando hay una inadecuada inversión en tecnologías de la información y comunicaciones.

Por otro lado, existe un riesgo reputacional puesto que el CNB actúa como un representante de la entidad financiera; el cual puede incurrir en una deficiente atención al cliente, realización de operaciones prohibidas, diseminación de información financiera confidencial e inadecuadas tecnologías de información. Por último, existe también exposición a riesgos legales en caso de que hubiera algún evento de asalto a clientes del establecimiento minorista.

CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)

Matriz de riesgo-impacto individual

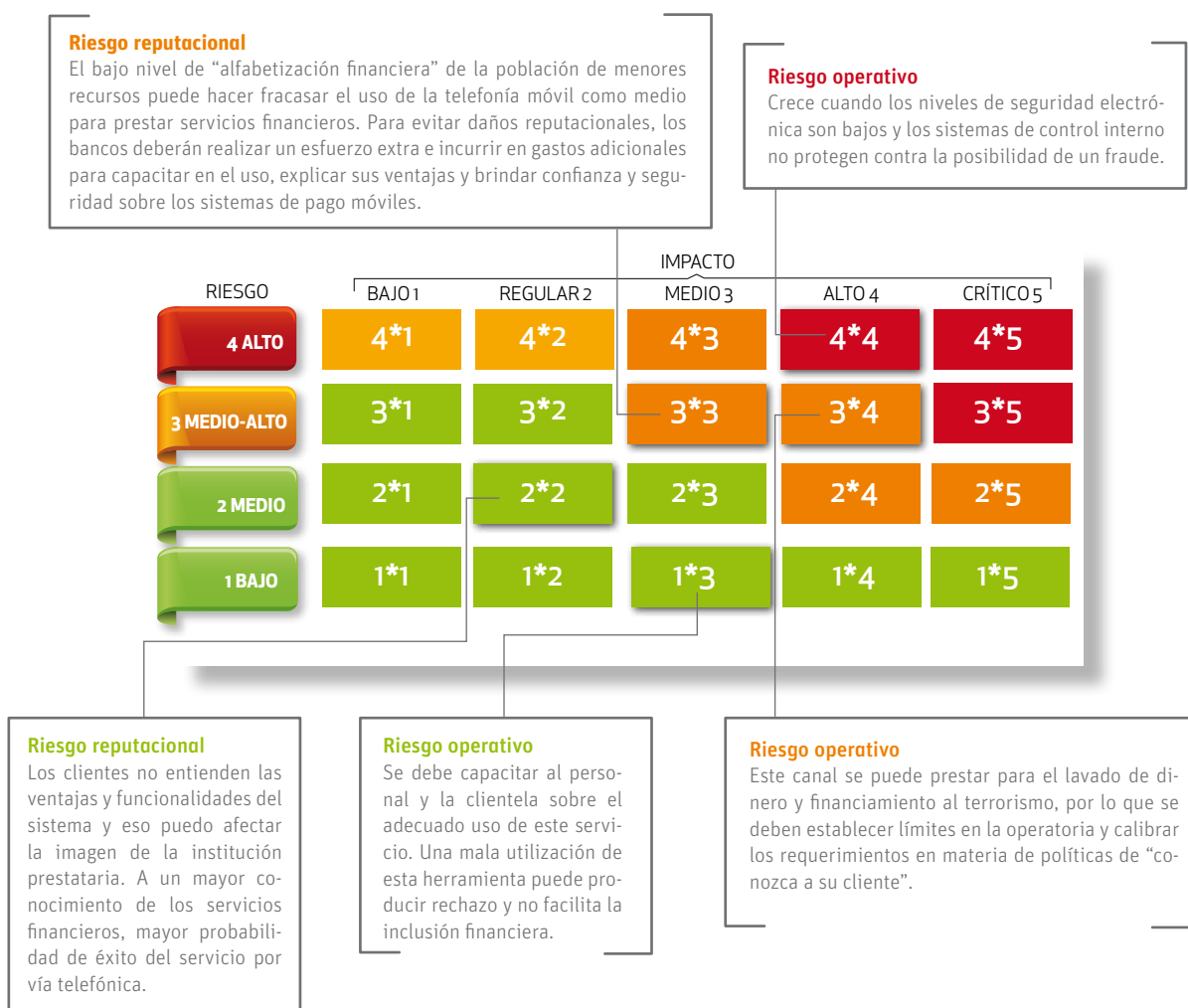


Matriz de riesgos para servicios vía teléfonos celulares

El principal riesgo es el operativo debido a que esta tecnología requiere la integración de las transacciones financieras con un adecuado nivel de seguridad. Existen también riesgos relacionados con el lavado de dinero y fraude, por lo que se busca limitar la operatoria de este canal. Finalmente, los bajos niveles de alfabetización financiera que presenta la región también incrementan el riesgo reputacional.

SERVICIOS VÍA TELÉFONOS CELULARES

Matriz de riesgo-impacto individual





Cómo aportar a la inclusión financiera



[ANEXOS]

SERVICIOS FINANCIEROS PARA POBLACIONES CON BAJOS INGRESOS

Las microfinanzas y la inclusión financiera

Las microfinanzas tienen como principal misión proveer productos y servicios financieros de pequeño monto a segmentos de población con bajos ingresos. En países como Perú, Bolivia y Ecuador, donde los niveles de pobreza e informalidad son altos, las microfinanzas han demostrado ser un instrumento eficaz para la inclusión financiera y el desarrollo de las personas de escasos recursos.

Los proveedores de microfinanzas en América Latina y el Caribe son:

- Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que se han transformado en instituciones reguladas (upscaling)¹⁷;
- bancos que se han integrado al mercado de las microfinanzas (downscaling);
- instituciones financieras tradicionales creadas con el objetivo de servir el mercado de los microempresarios.

Los productos y servicios financieros que ofrecen estas entidades y que favorecen la inclusión son:

Microcrédito

Es el producto más extendido. Según la encuesta realizada para el presente estudio, en diciembre de 2009 las IMF brindaban microcréditos a 18,8 millones de clientes en América Latina y el Caribe. El saldo promedio de esos préstamos representaban el 24% del PIB *per capita* respectivo por país, según el último *Microbanking Bulletin* (MBB).

Microahorro

Una de las principales ventajas de las IMF con respecto a otros proveedores enfocados exclusivamente en el crédito, como las ONG financieras, es que movilizan ahorros del público. La encuesta efectuada para este estudio reveló que el número de cuentas de ahorro ascendía a 14,4 millones en diciembre de 2009. En Perú, por ejemplo, las cajas municipales son líderes en la movilización de ahorros por sobre el resto de las otras instituciones, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú.

Los depósitos en cajas de ahorro son los productos de microfinanzas más populares con un valor total que supera los US\$ 1.469 millones, seguidos por los depósitos a la vista.

Remesas

Aunque el nivel de las remesas hacia América Latina y el Caribe disminuyó a partir de la crisis económica global de fines de 2008, ese flujo continúa siendo muy importante en varios países de la región.

17 Para mayor información sobre los términos upscaling y downscaling, consulte el Glosario al final de este documento.



Cómo aportar a la inclusión financiera

Guatemala es uno de ellos. Allí, BANRURAL, un banco universal especializado en microfinanzas, canaliza 50% de las remesas que ingresan al país con un valor individual promedio de US\$ 391. El banco propone a sus clientes el depósito de sus remesas en una cuenta, además de ofrecer acceso por Internet a los guatemaltecos que viven en el extranjero para que puedan pagar servicios y comprar bienes a sus familias residentes en Guatemala.

Microseguros

Este tipo de seguros se distribuyen a clientes de micro-

créditos y suelen cubrir la vida, invalidez y accidentes vinculados a las microempresas. Un ejemplo es Banco Estado, líder del mercado de seguros de Chile con más de 1,3 millones de clientes. Esa entidad ha diseñado productos de bajo costo como “el seguro increíble”, que cubre los riesgos de fallecimiento por accidente a un precio de solo US\$ 7,8 al año.

Metodología

Para analizar la situación de los países miembros de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) con relación a los niveles de inclusión financiera, se envió una encuesta al principal organismo de fiscalización o supervisión financiera de cada nación. El cuestionario fue diseñado para recopilar datos sobre los productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones financieras de la región.

A los efectos de este trabajo, la inclusión financiera es entendida a partir de una clara diferenciación entre acceso y uso de servicios y productos financieros. El acceso se refiere solo a la cobertura geográfica y demográfica; el uso, a la posibilidad de utilización concreta de los servicios y productos financieros según las necesidades específicas de la población a la que se busca incluir.

El análisis en los diferentes países objeto de estudio se circunscribió a los siguientes indicadores de “acceso” a servicios y productos financieros:

- Número de sucursales por cada 100.000 habitantes.
- Número de ATM por cada 100.000 habitantes.
- Número de corresponsales por cada 100.000 habitantes.

Para analizar los indicadores de “uso” de servicios y productos financieros se utilizaron los siguientes parámetros:

- cuentas de depósitos / población total del país.
- número de créditos / población total del país.

Puesto que existen muchos tipos de instituciones financieras en los diferentes países encuestados, se solicitó a los reguladores que agruparan los datos en seis categorías de instituciones reguladas para facilitar la comparación internacional:

- bancos comerciales;
- bancos especializados en microfinanzas;
- instituciones especializadas en microfinanzas;
- cooperativas de ahorro y crédito;
- instituciones financieras estatales; y
- otras instituciones financieras.

Para que el alcance del estudio no se viera limitado, en la recopilación de los datos también se contempló información sobre servicios y productos financieros ofertados por entidades financieras no reguladas, básicamente ONG financieras.

La identificación de productos y servicios financieros no se circunscribió a aquellos que extienden el acceso al crédito, sino también a los que permiten la utilización de cuentas de ahorro y medios de pago.

Una vez identificados los productos y servicios financieros, fueron establecidas Matrices Individuales de Riesgo-Impacto para determinar el grado de riesgo al que están expuestos. Para ello fueron tomadas las definiciones de los Riesgos de Crédito, Operativo, Liquidez, Mercado y Reputacional, según lo que establece el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.



Cómo aportar a la inclusión financiera

Glosario de términos usados en este estudio

Banca comunal: grupo de 10 a 40 personas, usualmente mujeres, sin garantías reales y/o personales que se unen para garantizarse mutuamente y promover el ahorro previo al acceso al crédito.

Banca móvil (*M-banking*): designa operaciones de banca electrónica realizadas a través de un teléfono móvil, PDA o tablet. Para hacer uso de este servicio, el cliente debe contar con una cuenta en la institución financiera, con un saldo que respalde las operaciones a efectuar a través del teléfono móvil. Entre esas operaciones se cuentan depósitos, pagos, aplicaciones de crédito o movimientos de cuentas.

Cooperativas de ahorro y crédito: asociaciones de personas que comparten una característica común y que tienen por finalidad brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

Corresponsales no bancarios (CNB): canales de distribución que permiten a las instituciones financieras ampliar la cobertura geográfica de sus servicios mediante la contratación de terceros, en general comercios minoristas.

Cuentas simplificadas: instrumento que permite la apertura de una cuenta de depósito en la que se establecen menores requisitos para su apertura y, por lo general, tiene asociada límites en su operatoria.

Downscaling: proceso por el que entidades financieras formales incursionan en el financiamiento a segmentos de microempresas de menor escala a partir de la operatoria tradicional de la banca con grandes compañías.

Garantía solidaria: compromiso de un conjunto de personas a honrar las obligaciones de cualquiera de sus integrantes en caso de que alguno de ellos incurra en un incumplimiento.

Grupos solidarios: metodología de financiamiento dirigida a grupos integrados por cinco a diez personas —usualmente pequeños productores, trabajadores rurales y artesanos— que se comprometen a responder ante una eventual falta de pago de cualquiera de sus miembros.

Matriz de riesgo-impacto: herramienta de control y de gestión utilizada para identificar procesos, tipo y nivel de riesgos de un producto o servicio financiero.

Microcrédito: crédito de pequeña cuantía concedido a

personas con negocio propio, de pequeña escala, y que será devuelto principalmente con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo.

Microfinanzas: provisión de productos y servicios financieros de pequeño monto a segmentos de personas de bajos recursos sin acceso al sistema financiero formal.

Microseguros: productos de seguro adaptados a las poblaciones de bajos ingresos.

Pagos móviles (*m-payments*): tecnología que brinda una función intermediaria entre comparadores y vendedores para facilitar la compra de bienes y servicios a través de dispositivos móviles. Una característica fundamental es que el uso de este servicio no requiere una cuenta bancaria.

Remesa: envío y recepción de dinero tanto en forma doméstica como internacional.

Riesgo de crédito: es la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

Riesgo de liquidez: posibilidad de que una institución financiera incurra en pérdidas por no disponer de recursos líquidos suficientes para afrontar el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

Riesgo de mercado: es el riesgo de pérdidas en operaciones dentro y fuera de balance, a consecuencia de fluctuaciones en los precios de mercado.

Riesgo operacional: riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal.

Riesgo reputacional: riesgo asociado a la posibilidad de que una publicidad negativa respecto a las prácticas y relaciones de negocio de una institución financiera, ya sea acertada o no, cause una pérdida de confianza en la integridad de la entidad.

Upscaling: proceso por el que instituciones microfinancieras no reguladas se transforman en una institución regulada, ampliando su accionar al financiamiento de pequeñas empresas.



ASOCIACIÓN DE SUPERVISORES
BANCARIOS DE LAS AMÉRICAS

LA MISIÓN DE ASBA

Desarrollar, diseminar y promover prácticas de supervisión bancaria en las Américas en línea con estándares internacionales. Apoyar el desarrollo de competencias y de recursos en supervisión bancaria en las Américas a través de la efectiva provisión de capacitación y servicios de cooperación técnica.

LOS OBJETIVOS DE ASBA

- Promover la implementación de marcos de regulación y supervisión bancaria en las Américas en línea con estándares internacionales.
- Apoyar los esfuerzos de los Miembros Asociados para desarrollar recursos de supervisión capaces de permitirles llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión bancaria en un ambiente dinámico.
- Desarrollar una red de relaciones de trabajo interna y externa que apoye al desarrollo de la organización, coadyuve a su creciente reconocimiento internacional reconociendo sus capacidades de representación en materia de regulación y supervisión bancaria.
- Desarrollar un marco de trabajo interno y externo que beneficie el progreso de la organización, el fortalecimiento de sus actividades de apoyo, su reconocimiento internacional y sus capacidades de representación.

