

MICROSCOPIO GLOBAL 2015

ANÁLISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA



Con el apoyo de



CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION

MetLife
Foundation



Acerca de este reporte

El *Microscopio global 2015: Análisis del entorno para la inclusión financiera*, anteriormente conocido con el nombre de Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas, evalúa el entorno normativo para la inclusión financiera con base en 12 indicadores en 55 países. El *Microscopio* fue elaborado originalmente para los países de la región de América Latina y el Caribe en 2007 y fue ampliado hasta convertirlo en un estudio mundial en 2009. La mayor parte de la investigación que se empleó para este informe, que incluye entrevistas y análisis documental, se llevó a cabo entre junio y septiembre de 2015.

Este trabajo contó con el apoyo de un equipo de financiamiento del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) —miembro Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)—, CAF Banco de Desarrollo de América Latina; el Centro para la Inclusión Financiera en Acción y la Fundación MetLife.

Puede consultarse el índice completo, así como el análisis detallado de cada país, en los siguientes sitios web:

www.eiu.com/microscope2015; www.fomin.org; www.caf.com/en/msme;
www.centerforfinancierainclusion.org/microscope y www.metlife.org

Para citar este reporte, los datos son los siguientes:

The Economist Intelligence Unit (EIU). 2015. *Microscopio global 2015: Análisis del entorno para la inclusión financiera*. Con el apoyo de FOMIN, CAF, Acción y la Fundación MetLife. EIU, New York, NY.

Para mayor información, sírvase comunicarse con:

Microscope@eiu.com



Project teams

The Economist Intelligence Unit

Leo Abruzzese
Director de Proyecto: leoabruzzo@eiu.com
Romina Bandura
Gerente de Proyecto: rominabandura@eiu.com
Atefa Shah
Analista: atefashah@eiu.com
Anil Sarda
Investigador Asociado: anilsarda@eiu.com
Rachael Glynnne
Ejecutiva de Marketing: rachaelglynnne@eiu.com
+44(2)7 576 8224

Fondo Multilateral de Inversiones Banco Interamericano de Desarrollo

Sergio Navajas
Especialista Senior: sergion@iadb.org
+1 202 623 3268
Verónica Trujillo
Consultora: vtrujillo@iadb.org
+1 202 312 4084
Elizabeth Terry
Consultora en Comunicaciones: eterry@iadb.org
+1 202 623 1416

CAF

Vicepresidencia de Sectores Productivo y Financiero

Manuel Malaret
Director: mmalaret@caf.com
+58 212 209 2060
Francisco Olivares
Ejecutivo Principal de Inversiones: folivares@caf.com
+58 212 209 6579
Andrés Zamora
Ejecutivo de Comunicaciones: azamora@caf.com
+58 212 209 2423

Centro para la Inclusión Financiera en Acción

Elizabeth Rhyne
Directora Gerente: erhyne@accion.org
Sonja Kelly
Fellow: skelly@accion.org
Bruce MacDonald
Vicepresidente de Comunicaciones y Operaciones:
bmacdonald@accion.org
Eric Zuehlke
Director de Comunicaciones: ezuehlke@accion.org
+1 202 393 5113

Fundación MetLife

Evelyn Stark
Vicepresidente Adjunto; estark@metlike.com
Nandika Madgavkar
Vicepresidente Adjunto: nmadgavkar@metlife.com
+ 1 212 578 5707

Los puntos de vista y las opiniones expresadas en esta publicación son las de The Economist Intelligence Unit y no necesariamente reflejan la posición oficial del FOMIN, de CAF, del Centro para la Inclusión Financiera ni de la Fundación MetLife.

Acerca de The Economist Intelligence Unit

The Economist Intelligence Unit (EIU) es la entidad de información empresarial de *The Economist* Group, que publica la revista *The Economist*. Es la empresa líder mundial en servicios de inteligencia sobre los países, y en ese carácter ayuda a gobiernos, instituciones e empresas ofreciéndoles un análisis oportuno, confiable e imparcial sobre estrategias económicas y de desarrollo. Por medio de su práctica de política pública, la EIU aporta investigaciones basadas en pruebas concretas para las autoridades que toman las decisiones y otras partes interesadas en resultados susceptibles de medición, en campos que van desde cuestiones de género y finanzas a energía y tecnología. La EIU realiza sus investigaciones por medio de entrevistas, análisis de la regulación, modelado cuantitativo y pronósticos, y presenta los resultados en herramientas interactivas de visualización de datos. A través de una red mundial de más de 350 analistas y corresponsales, constantemente evalúa y pronostica las condiciones políticas y económicas y el entorno para los negocios en más de 200 países. Para más información, sírvase visitar www.eiu.com.

Acerca del Fondo Multilateral de Inversiones

El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del grupo BID, apoya el desarrollo del sector privado, beneficiando la población de bajos recursos, sus negocios, pequeños productores agrícolas y hogares. Tiene por objetivo proporcionar las herramientas para incrementar sus ingresos, asegurar el acceso a mercados y capacidades para competir en esos mercados, el acceso a financiamiento y a servicios básicos, incluyendo el uso de tecnologías verdes. La misión central del FOMIN es actuar como laboratorio, experimentando, siendo pionero y asumiendo riesgos para construir y sostener modelos de negocios éxitos. Conozca más en www.fomin.org.

Acerca de CAF

CAF —Banco de desarrollo de América Latina— tiene como misión estimular el desarrollo sostenible y la integración regional financiando proyectos en los sectores público y privado y suministrando cooperación técnica y otros servicios especializados. Fue fundado en 1970 y actualmente está constituido por 18 países miembros de América Latina, el Caribe y Europa además de 14 bancos privados. Es una de las principales fuentes de financiamiento multilateral y un importante generador de conocimiento para la región. Para más información, sírvase visitar www.caf.com.

Acerca del Centro para la Inclusión Financiera en Acción

El Centro para la Inclusión Financiera en Acción (Center for Financial Inclusion at Accion - CFI, por sus siglas en inglés) coadyuva a que se generen condiciones para lograr la plena inclusión financiera en todo el mundo. Para crear un sector de inclusión financiera que ofrezca servicios de calidad a todos se requerirán los esfuerzos combinados de muchos actores. El Centro contribuye a una inclusión plena al colaborar con participantes del sector para atacar los retos que superan el alcance de un solo sector, utilizando un conjunto de herramientas para pasar del liderazgo en pensamiento a la acción. Para más información, sírvase visitar www.centerforfinancierainclusion.org.

Acerca de la Fundación MetLife

La Fundación MetLife fue creada en 1976 para continuar la larga tradición de MetLife de contribuciones de la empresa y participación en la comunidad. Desde su fundación hasta fin de 2014, la Fundación MetLife aportó más de US\$670 millones en donaciones y realizó inversiones por US\$70 millones en organizaciones que se ocupan de temas que tienen un impacto positivo en sus comunidades. Hoy, la Fundación está dedicada a promover la inclusión y ha comprometido US\$200 millones a ayudar a crear un futuro seguro para personas y comunidades de todo el mundo. Para más información sobre la Fundación MetLife, consulte nuestro sitio web en www.metlife.org.



Agradecimientos

Los investigadores, analistas de país y especialistas mencionados a continuación contribuyeron a este reporte. Les agradecemos su contribución:

Análisis de países:

Diane Alarcon, Madeline Baron, Dinah Bengur, Naubet Bisenov, Bronwen Brown, Chen Chen, María Fernanda Díaz de la Vega, Fatima Frank, Andrei Franklin, FRONTIER (Johannes Olschner), Josiane Hatem, Karen Kim, Haris Komic, M-CRIL (Gunjan Grover, Pankaj Kumar, Nitin Madan, Gaurav Prateek, Sanjay Sinha y Sana Zehra), Dinka Majanovic, MANAUS Consulting (Tamar Benzaken Koosed, Fernanda Luchine, Caroline Ott y Rachel Rosenberg), Scott Martin, Susana Martínez, Jason Mitchell, Thorn Pitidol, David Ramírez, Amila de Saram, Jimena Serrano, Deen Sharp, Alema Siddiky, Songhai Advisory (Nana Ampofo), Alexandra Taylor, Rex Ukaejiofo, Dana Vorisek y Nick Wolf.

Modelo y producción del reporte:

Caroline Conroy, Roberto Donadi, Emiliana Donadi, Mike Kenny, Paul Kielstra, Peter Ouvry, Will Shallcross y Tom Scruton.

Colaboración técnica:

Agradecemos a Arup Chatterjee del Banco Asiático de Desarrollo por sus comentarios sobre las clasificaciones de Asia.



Índice

Introducción	6	América Latina y el Caribe	62	Oriente Medio y Norte de África	104
Indicadores del Microscopio	8	Argentina	62	Egipto	104
Hallazgos principales	10	Bolivia	64	Jordania	106
Hallazgos regionales	19	Brasil	66	Líbano	108
Resúmenes por país	26	Chile	68	Marruecos	110
Este y Sur de Asia	28	Colombia	70	África Subsahariana	112
Bangladesh	28	Costa Rica	72	Camerún	112
Camboya	30	Ecuador	74	Etiopía	114
China	32	El Salvador	76	Ghana	116
Filipinas	34	Guatemala	78	Kenya	118
India	36	Haití	80	Madagascar	120
Indonesia	38	Honduras	82	Mozambique	122
Mongolia	40	Jamaica	84	Nigeria	124
Nepal	42	México	86	República Democrática del Congo	126
Pakistán	44	Nicaragua	88	Rwanda	128
Sri Lanka	46	Panamá	90	Senegal	130
Tailandia	48	Paraguay	92	Sudáfrica	132
Vietnam	50	Perú	94	Tanzanía	134
Europa del Este y Asia Central	52	República Dominicana	96	Uganda	136
Bosnia y Herzegovina	52	Trinidad y Tobago	98	Glosario	138
República Kirguisa	54	Uruguay	100	Apéndice: Metodología y fuentes	146
Rusia	56	Venezuela	102		
Tayikistán	58				
Turquía	60				

Introducción

La inclusión financiera ha recorrido un largo camino. Hace menos de diez años atrás, la discusión en este ámbito se centraba casi exclusivamente al microcrédito: pequeños préstamos de poca magnitud que permitían a los emprendedores de la base de la pirámide ampliar sus actividades. Si bien este instrumento sigue siendo un servicio crucial para personas de bajos recursos, investigaciones realizadas por muchas instituciones de todo el mundo han demostrado que el microcrédito es solo un elemento en la ampliación del acceso a servicios financieros para la población de bajos recursos. Hoy en día, la capacidad de la inclusión financiera de empoderar a las poblaciones de bajos ingresos la ha colocado casi en primer lugar en la agenda de desarrollo sostenible mundial. La inclusión financiera, en su sentido más amplio, requiere un mayor acceso a una serie de productos financieros para poblaciones tradicionalmente subatendidas o excluidas. Y es por eso que, en los últimos años, se ha comprendido mucho mejor la gran importancia que tienen herramientas tales como instrumentos de ahorro, sistemas de pagos (en particular el dinero electrónico) y los microseguros para el desarrollo económico y la mejora en la calidad de vida.

La más reciente demostración del creciente consenso acerca de la importancia de la inclusión financiera se basa en “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, el plan adoptado unánimemente por

la Asamblea General de las Naciones Unidas como sucesor de los Objetivos de Desarrollo del Milenio¹. No solo se menciona específicamente en el preámbulo el tema de la inclusión financiera, sino que cinco de los 17 objetivos generales de desarrollo sostenible por los que aboga la agenda (poner fin a la pobreza; poner fin al hambre; lograr la igualdad de género; promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible; y promover la industrialización inclusiva y sostenible) destacan la necesidad de un acceso ampliado o universal a los servicios financieros. En concreto, la inclusión financiera ya se reconoce como uno de los bloques de construcción fundamentales que sustentan elementos cruciales de la agenda para el desarrollo sostenible. Y por eso mismo es parte de los cimientos de una mayor esperanza en el progreso del mundo.

En reconocimiento del importante rol desempeñado por los servicios financieros accesibles y diversificados, la serie *Microscopio* de The Economist Intelligence Unit se ha convertido en una importante herramienta para quienes estén interesados en comprender mejor el tema. La inclusión financiera es un tema tan importante que organizaciones como el BID/FOMIN, Accion, CAF y la Fundación Metlife apoyan al *Microscopio*. La publicación ha evolucionado a la par del sector y se ha expandido desde su etapa inicial que ponía

¹ <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>

el énfasis en el crédito y el ahorro. El *Microscopio 2015* es la segunda edición que ofrece un alcance más amplio, que evalúa el entorno general para la inclusión financiera en más de 50 países. Para ello, examina políticas y regulaciones sobre una serie de productos y servicios financieros; un conjunto más numeroso de instituciones que ofrecen estos servicios; toda la gama de métodos de distribución de los servicios, y el respaldo institucional para asegurar que lleguen con seguridad a poblaciones de bajos ingresos. Estos criterios se califican empleando 12 indicadores, basados en más de 40 datos puntuales individuales, que observan la existencia e implementación de políticas y regulaciones formales en torno a diferentes aspectos de la inclusión financiera. El puntaje general se ajusta para reflejar los efectos de la estabilidad política, económica y de la implementación de políticas públicas. En conjunto, los puntajes nos dan una imagen multifacética de la realidad práctica de la inclusión financiera en los mercados que abarca el estudio. En el apéndice se presenta una explicación completa de la metodología empleada en este reporte.

Tal como sus ediciones anteriores, el *Microscopio 2015* está dirigido a funcionarios de instituciones, autoridades encargadas de decidir las políticas públicas, inversionistas y otros interesados en el tema de la inclusión financiera, para ayudarlos a evaluar el avance de los países en este ámbito, y detectar dónde deberán hacerse nuevos esfuerzos para obtener beneficios adicionales.

El *Microscopio* lo hace de dos maneras. En primer lugar, utilizando un sistema de calificación detallado y transparente, cuyos resultados permiten hacer una comparación útil entre países sobre la inclusión financiera en general, así como sobre sus elementos específicos. Segundo, el *Microscopio 2015* permite al lector seguir los cambios en el desempeño de los países con respecto a 2014, en un mundo en el que el ritmo del cambio es muy veloz. (Las comparaciones con años anteriores a 2014 son de menor utilidad debido a que se hicieron grandes modificaciones a

la metodología).

Esta última edición del Índice incluye algunas revisiones a los datos, pero no suficientes como para alterar las comparaciones entre los dos años. Las modificaciones más importantes son el añadido de nuevos subindicadores, o ajustes a los métodos de calificación, en los temas de seguros dirigidos a consumidores de bajos ingresos, regulación de pagos electrónicos y protección del consumidor. En el apéndice se pueden consultar detalles completos de estos cambios.

Si bien los puntajes que se asignan a cada indicador y los datos que los sustentan nos brindan información importante, son inevitablemente incompletos. Por consiguiente, como en ediciones previas, el *Microscopio 2015* contiene resúmenes de los países que describen las actividades concretas que emprende cada uno para reforzar la inclusión financiera, así como los factores que podrían facilitarlas o impedir las. El estudio también contiene un modelo del Índice en Excel, para que los usuarios puedan evaluar y comparar los resultados de cada indicador, subindicador, país o región. Todos los componentes se encuentran en www.eiu.com/microscope2015.

El estudio comienza con un análisis general de las principales tendencias que señalan los datos del Índice, de manera global y por regiones.

Sin intención de adelantarnos a la presentación de estos hallazgos, queremos destacar un punto importante. Pese a que cada vez se aprecian más la importancia y el valor potencial de la inclusión financiera, la mayoría de los países podría hacer más esfuerzos para generar un entorno más propicio. Solo unos pocos países recibieron un puntaje de 75 de los 100 puntos posibles en nuestras calificaciones, y la mayoría terminó con un puntaje de 50 o menos. El argumento intelectual en favor de la inclusión financiera puede haberse vuelto una cuestión de sentido común, pero para llevarla a la práctica se requerirán políticas y herramientas más innovadoras y efectivas: un proceso que se seguirá con interés en ediciones futuras del *Microscopio*. ■

Indicadores del *Microscopio*

A continuación se presentan los 12 indicadores y subindicadores utilizados para este índice:

1. Apoyo del gobierno a la inclusión financiera

Subindicador 1: Existencia e implementación de una estrategia
Subindicador 2: Recolección de datos

2. Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera

Subindicador 1: Capacidad técnica para supervisar

3. Regulación prudencial

Subindicador 1: Requisitos adecuados de ingreso y autorización para operar
Subindicador 2: Facilidad de operación

4. Regulación y supervisión de carteras de crédito

Subindicador 1: Tasas de interés
Subindicador 2: Gestión de riesgos de las carteras de crédito
Subindicador 3: Marco de gestión de riesgos de las carteras de microcrédito

5. Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos

Subindicador 1: Facilidad para que las instituciones reguladas puedan ofrecer productos de ahorro
Subindicador 2: Existencia de una amplia cobertura de seguro de depósitos

6. Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos

Subindicador 1: Existencia de regulación de seguros para poblaciones de bajos ingresos
Subindicador 2: Medios de distribución de seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos
Subindicador 3: Protección del consumidor en seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos

7. Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales

Subindicador 1: Facilidad para establecer una sucursal
Subindicador 2: Facilidad de operación de los agentes/corresponsales

8. Requisitos para entidades de crédito no reguladas

Subindicador 1: Presentación de información y directrices de operación

9. Pagos electrónicos

Subindicador 1: Disponibilidad de infraestructura para la inclusión financiera
Subindicador 2: Servicios financieros digitales

10. Sistemas de información crediticia

Subindicador 1: Disponibilidad de información completa
Subindicador 2: Protección de la privacidad de prestamistas y prestatarios

11. Reglas de conducta de mercado

Subindicador 1: Existencia de un marco y capacidad institucional para proteger al consumidor de productos financieros
Subindicador 1: Existencia y contenido de reglas sobre divulgación de información
Subindicador 1: Existencia de reglas sobre trato adecuado

12. Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias

Subindicador 1: Mecanismos internos de reclamación
Subindicador 2: Existencia y eficacia de un tercero que se ocupe de las reparaciones

FACTOR DE AJUSTE: Estabilidad

Subindicador 1: Estabilidad política general
Subindicador 2: Conmociones y políticas restrictivas que afectan la inclusión financiera

Metodología de puntaje: Cada indicador contiene de uno a tres subindicadores y, a su vez, cada subindicador contiene de una a cuatro preguntas a las que se les asignó un puntaje de 0 a 4, 0 a 3, o 0 a 2 siendo el mayor número el mejor y 0 = el peor. Una vez asignados los puntajes de los indicadores, se normalizan y se ponderan de acuerdo con un consenso al que se llega entre clientes y expertos, y finalmente se agregan para obtener una gama de puntajes generales comprendidos entre 0 y 100, siendo 100 = el mejor y 0 = el peor. Cada uno de los 12 indicadores recibió la misma ponderación, en tanto que las ponderaciones de los subindicadores varían según la importancia y el número de subindicadores incluidos.

Por último, se añade al índice el factor de ajuste, Estabilidad, para ajustar el puntaje de cada país en función de su estabilidad política y las normas que repercuten en la inclusión financiera.

Véase la descripción detallada de la metodología de puntaje en el Apéndice. ■

Hallazgos principales

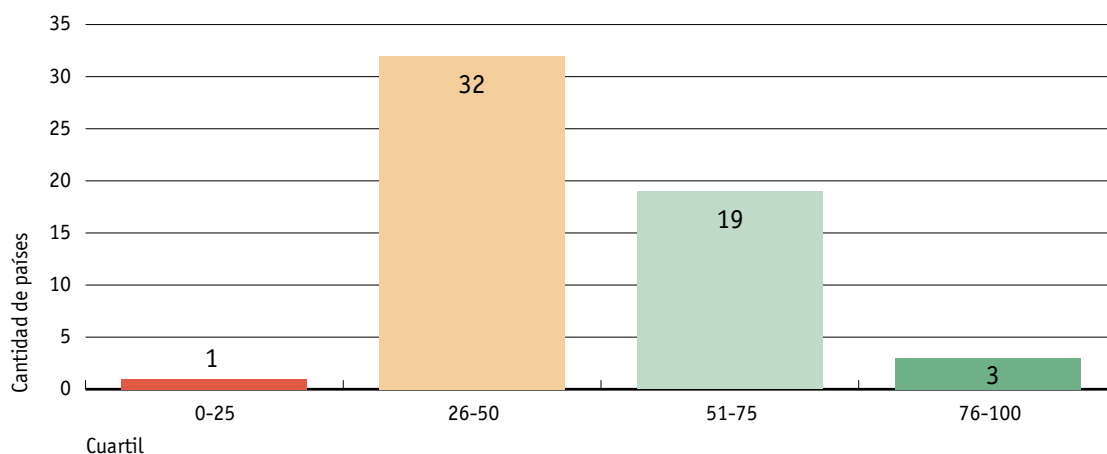
Gráfico 1: Clasificaciones y puntajes generales del *Microscopio 2015*

Puntaje normalizado 0-100 siendo 100=el mejor

Verde oscuro= puntaje 76-100; Verde claro = puntaje 51-75; Naranja = puntaje 26-50; Rojo = puntaje 0-25

'=' indica que dos o más países están en la misma clasificación '←→' indica que no hay cambio 'Δ' indica un cambio

Clasif. / 55		Puntaje/ 100	Δ	Clasif. / 55		Puntaje/ 100	Δ
	Promedio	48	+2	=28	▲ 1	Mongolia	48 +3
1	←→ Perú	90	+3	=28	▼ 8	Nigeria	48 -2
2	←→ Colombia	86	+1	30	▲ 3	República Kirguisa	47 +4
3	←→ Filipinas	81	+2	=31	←→	Panamá	46 +2
4	▲ 1 India	71	+10	=31	n/a	Sudáfrica	46 n/a
5	▲ 2 Pakistán	64	+6	=33	←→	Jamaica	45 +2
=6	▼ 2 Chile	62	-4	=33	n/a	Rusia	45 n/a
=6	▲ 3 Tanzania	62	+6	35	▼ 2	Senegal	44 +1
=8	▼ 1 Bolivia	60	+2	=36	▲ 6	China	42 +6
=8	▼ 3 México	60	-1	=36	▲ 5	Costa Rica	42 +5
10	▲ 8 Ghana	58	+7	=36	▲ 8	Honduras	42 +7
=11	←→ Indonesia	56	+1	=36	▲ 12	Trinidad y Tobago	42 +9
=11	←→ Kenya	56	+1	=40	▲ 2	Argentina	39 +3
=11	▲ 3 Uruguay	56	+3	=40	▼ 11	Bangladesh	39 -6
=14	▼ 5 Camboya	55	-1	=40	▼ 4	Guatemala	39 0
=14	▲ 3 Marruecos	55	+3	=40	▲ 7	Nepal	39 +5
16	▼ 5 Rwanda	54	-1	44	▼ 6	Tayikistán	38 0
=17	▼ 3 Brasil	53	0	45	▼ 1	Camerún	35 0
=17	▲ 1 Nicaragua	53	+2	46	▼ 10	Vietnam	34 -5
19	▼ 5 Paraguay	52	-1	47	▼ 3	Sri Lanka	33 -2
=20	▲ 3 Bosnia y Herzegovina	51	+3	=48	n/a	Etiopía	32 n/a
=20	▲ 3 República Dominicana	51	+3	=48	n/a	Jordania	32 n/a
=20	▲ 3 Ecuador	51	+3	50	▼ 1	Venezuela	31 +3
=23	▲ 8 Mozambique	50	+6	=51	▲ 2	Egipto	29 +8
=23	▲ 5 Turquía	50	+4	=51	▼ 1	Líbano	29 +2
=23	▼ 3 Uganda	50	0	53	▼ 1	Madagascar	27 +4
=26	▼ 3 El Salvador	49	+1	54	▼ 3	Dem. Rep. del Congo	26 +1
=26	▼ 3 Tailandia	49	+1	55	←→	Haití	24 +8

Gráfico 2: Distribución de los países por cuartiles de puntajes, 2015

Moving in the right direction, though slowly

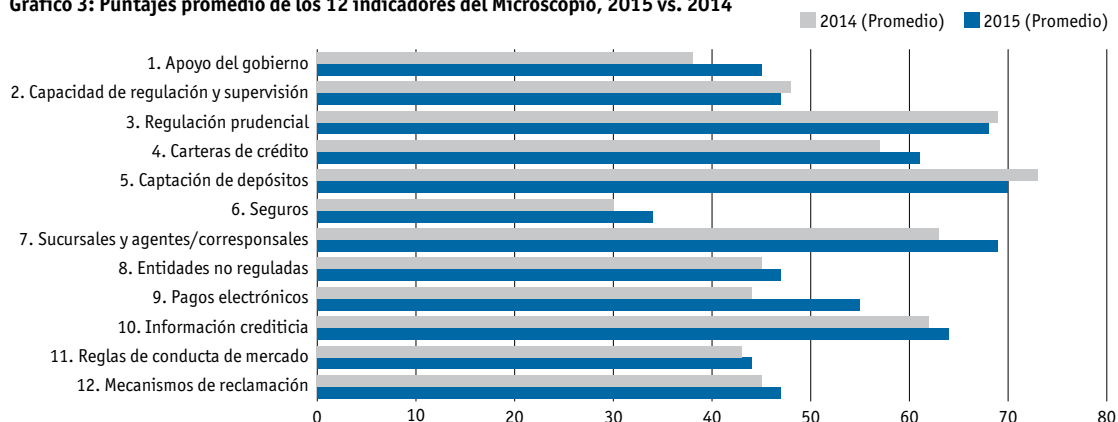
Los resultados del *Microscopio 2015* muestran varias mejoras en el último año (véase el gráfico 1), como el incremento del puntaje promedio de los 10 países con mejor calificación, de 67 en 2014 a 69 en 2015. Uno de los cambios más positivos se encuentra en las calificaciones más bajas. En 2014, cinco países obtuvieron puntajes generales de 25 o menos (véase el gráfico 2). Cuatro de estos países también están incluidos en el Índice de este año. De estos, tres (República Democrática del Congo, Egipto y Madagascar) se colocaron por encima de los 25 puntos. El otro, Haití, estuvo a punto de igualarlos; registró uno de los mayores aumentos de posición el año pasado: de 16 a 24 puntos. Estas mejoras indican que ahora se han difundido algunos elementos de política esenciales para promover la inclusión financiera, y que los esfuerzos que se realizan para concientizar y medir el avance cobran más importancia con el tiempo.

Aunque no de manera tan contundente, también se observa un avance en la mayoría de los demás países del *Microscopio*. De los 51 países cubiertos en los índices de 2014 y 2015 (la selección de los países ha cambiado el último año), 37 registraron un aumento de sus puntajes generales con respecto al año pasado, y nueve

descendieron en su clasificación. Bangladesh fue el que más bajó este año (seis puntos), debido principalmente en el poco puntaje que obtuvo en *Apoyo del gobierno a la inclusión financiera*, por su calificación deficiente en el subindicador que se refiere a los datos sobre clientes de instituciones financieras que recopila el gobierno, y que fue redefinido en 2015. Cabe añadir una advertencia en lo que se refiere a los descensos en la clasificación. En algunos casos reflejan un deterioro en la política; un ajuste de los topes a las tasas de interés, por ejemplo, explica en parte la rebaja de cinco puntos para Vietnam. En otros casos, un puntaje más bajo se debe a una reevaluación como parte de nuestros esfuerzos continuos para obtener información más detallada sobre la manera en que funcionan en la práctica las medidas de inclusión financiera. Esto también afectó a Vietnam porque obtuvimos nueva información sobre la regulación de agentes/ corresponsales bancarios.

En otras palabras, una de las conclusiones fundamentales del *Microscopio 2015* es que existen muy pocas desviaciones de políticas en torno a la inclusión financiera; se están adoptando nuevas políticas públicas y se están ejecutando con más profundidad las existentes. La verdadera preocupación que suscita el reporte de este año es lo limitado que ha sido el avance. Si bien la mayoría de los países obtuvieron

Gráfico 3: Puntajes promedio de los 12 indicadores del Microscopio, 2015 vs. 2014



puntajes más altos que en 2014, en promedio el incremento fue de solo dos puntos de un total de 100. Y el promedio general es de solo 48 puntos de 100. Expresado de otra manera, únicamente 22 de los 55 países del *Microscopio* avanzaron más de la mitad del camino hacia un entorno robusto de políticas públicas que promueva plenamente todos los aspectos de la inclusión financiera, y solo tres avanzaron más de las tres cuartas partes del camino. Estas cifras han cambiado poco desde el año pasado. Pese a que, como se explica más adelante, algunos países están registrando un progreso importante, la inclusión financiera en el mundo está experimentando lo que podría describirse de la mejor manera como un leve giro positivo (véase el gráfico 3).

Un enfoque integral

Habida cuenta de los diversos y complejos elementos que contribuyen a la inclusión financiera, los gobiernos con recursos limitados podrían verse tentados a reducir su enfoque a ámbitos específicos. Los resultados del Índice sugieren que ese es un enfoque equivocado. Los países con los aumentos más rápidos de sus puntajes, y los que se clasifican en los primeros lugares del Índice, están procurando implementar una estrategia de amplia cobertura, o por lo menos programas y metas que aborden simultáneamente múltiples obstáculos para la inclusión, a menudo interrelacionados. Se

observó una correlación entre puntajes altos para *Reglas de conducta de mercado* y el puntaje general y, aunque esa correlación no es fuerte, es estadísticamente significativa.

Los resultados de ese enfoque pueden verse rápidamente. India registró el incremento más alto entre todos los países en su puntaje de este año (10 puntos), lo que en gran medida refleja un compromiso sustancial de hacer más accesibles los servicios bancarios a toda la población. Cabe citar a manera de ejemplo la publicación en julio de 2014 de directrices para crear bancos de pagos y pequeños bancos financieros especializados dirigidos concretamente a la población de bajos ingresos, y la expedición de licencias a 11 de los primeros y a 10 de los segundos (hasta agosto de 2015). Un mes después, en agosto de 2014, el Gobierno de India, conjuntamente con el sector bancario, lanzó un programa en el cual se abriría una cuenta bancaria básica para cada hogar, que incluía acceso a la educación financiera, a créditos y a un seguro. En enero de 2015, casi 100% de los hogares tenían una cuenta, aunque hasta ahora su uso ha sido limitado, y la mayoría de las cuentas están inactivas. La penetración de servicios financieros en zonas rurales también sigue siendo baja.

Dos de los países con más aumentos de puntaje con respecto al año pasado —Haití y Egipto (ambos subieron ocho puntos) — adoptaron medidas que cubrían una gama aún más amplia de temas de inclusión financiera. La nueva estrategia

de inclusión financiera de Haití, elaborada con ayuda del Banco Mundial, pero que aún no se ha implementado en su totalidad, aportó mejoras en varios temas del Índice. La más obvia fue en el indicador *Apoyo del gobierno a la inclusión financiera*. A su vez, el conocimiento obtenido del proceso de creación de políticas de inclusión financiera se tradujo en aumentos en *Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera*; y la creación de una central de riesgos en octubre de 2014 también dio lugar a mejoras en el indicador *Sistemas de información crediticia*. Egipto, por su parte, mejoró su puntaje en siete de los 12 indicadores, en gran medida gracias a la promulgación e implementación de la Ley 141 de 2014. Si bien la ley no representa una estrategia formal de inclusión financiera, es la primera legislación del país que se refiere a las microfinanzas.

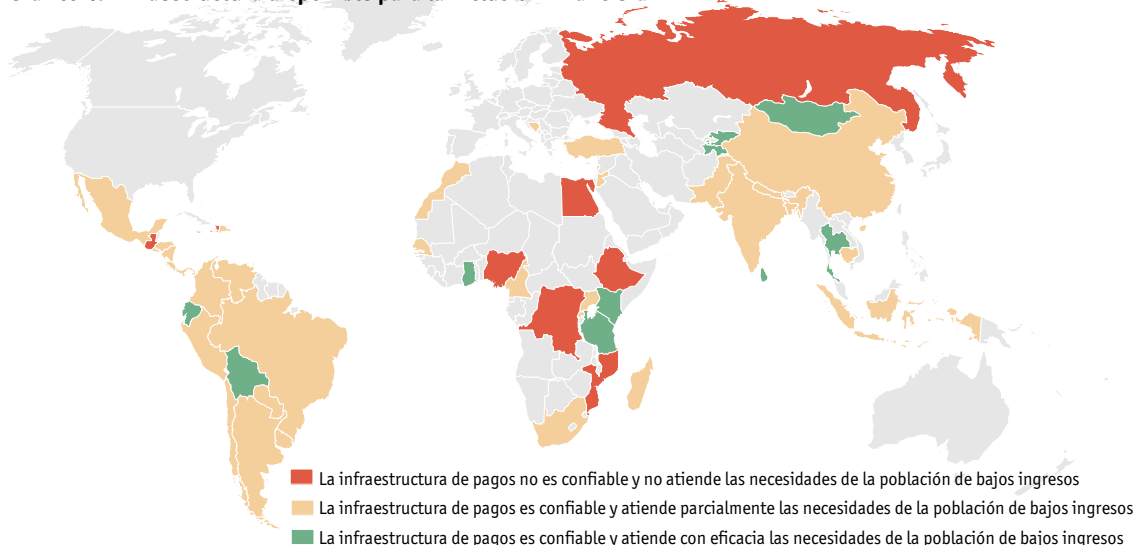
Además de las mejoras en el corto plazo, los resultados del Índice también señalan que las estrategias nacionales de inclusión financiera de amplia cobertura producen resultados en el largo plazo. De los seis países con los mejores puntajes por la implementación de una estrategia de esa índole (Colombia, Filipinas, India, Pakistán, Rwanda y Tanzania), cinco terminaron ubicados en los primeros siete lugares en la calificación general del Índice (con excepción de Rwanda). En otras palabras, un buen desempeño en este subíndice genera buenos resultados en todos los demás. Perú parece ser un caso anómalo: ocupa el primer lugar en general, pero el puntaje fue 2 de 3 en este indicador. Posiblemente sea la excepción que confirma la regla. En julio de 2015, en lugar de seguir aplicando iniciativas múltiples y diversas, el país publicó su primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. La plena implementación de la estrategia de Perú probablemente lo coloque en el rango de puntajes superiores para este indicador.

Lecciones de los países mejor clasificados

Tres países constituyen el grupo con puntajes mucho más altos que todos los demás en el Índice: Perú (90 puntos), Colombia (86 puntos) y Filipinas (81 puntos). Cabe destacar varios elementos que son comunes entre los tres, porque sugieren enfoques cruciales para fortalecer la inclusión financiera.

- i. **El compromiso es importante:** En los tres países, la inclusión financiera ha formado parte de la agenda de trabajo del gobierno durante algún tiempo. Los bancos centrales de Filipinas y Perú, por ejemplo, se contaban entre los 17 signatarios originales de la Declaración Maya en 2011 y, aunque Colombia tardó otro año para adherir, sus esfuerzos en favor de la inclusión financiera datan de 2006.
- ii. **La congruencia en las acciones es importante:** La similitud más notable en los puntajes de estos tres países es la amplitud de sus actividades. Los tres se desempeñan bien en los ámbitos mencionados al principio: las políticas y regulaciones para la gama de productos y servicios que ofrecen; la diversidad de las instituciones que los proporcionan; la regulación de los métodos de distribución de los servicios, y el respaldo institucional que garantiza la prestación segura de servicios a poblaciones de bajos ingresos. Perú obtiene los puntajes más altos en siete de los 12 indicadores y puntajes de 75 o superiores en todos. Colombia recibe 100 puntos para cinco indicadores y también puntajes de 75 o superiores en todos los demás, con excepción del indicador *Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera*, en el cual la perjudica la actual interferencia política con las entidades reguladoras. De manera similar, Filipinas obtiene puntajes perfectos en cinco

Gráfico 4: Infraestructura disponible para la inclusión financiera



indicadores y solo se ubica por debajo de la calificación 75 una sola vez, debido a las deficiencias en materia de *Requisitos para entidades crediticias no reguladas*.

- iii. **El éxito previo no exime a los países de afrontar el nuevo reto de adoptar sistemas de pagos electrónicos:** Los tres países con mejor calificación obtienen un puntaje relativamente bajo en el indicador Pagos electrónicos con 75 puntos, aunque este puntaje es mucho más alto que el promedio del Índice para este indicador que es de 55 puntos. El problema no reside en los detalles de la normativa —es adecuada en los tres casos— sino en la habilidad de la población de bajos ingresos para utilizar la infraestructura de pagos electrónicos, que tiende a ser costosa y fragmentada. Solo uno de los tres países, Perú, está comenzando a aprovechar los teléfonos celulares como herramientas para la gestión de pagos.

Estos tres países con los puntajes más altos no están solos en lo que respecta a este tema. Dada la proliferación de teléfonos celulares, la atención de los medios de comunicación que ha recibido el uso de pagos por telefonía móvil en el este de África, y el claro potencial de estos sistemas para

fortalecer la inclusión financiera, es sorprendente constatar que pocos países hayan logrado crear un sistema confiable de pagos electrónicos que atienda las necesidades de las personas de menos recursos (véase el gráfico 4). Sería relativamente fácil incursionar en este mercado, por lo que debería atraer la atención de quienes estén relacionados con este segmento.

Cada vez hay más estrategias e iniciativas de inclusión financiera

En la elaboración del Índice de 2015 se ha observado un gran avance en la adopción de estrategias integrales de inclusión financiera, así como esfuerzos para implementar la legislación existente sobre el tema. Mientras que Honduras se encuentra en el proceso de adoptar una estrategia nacional de inclusión financiera, Haití, Indonesia, Perú y Paraguay han lanzado estrategias nacionales.

En lo concerniente a los compromisos contraídos, en 2015 Bolivia, Colombia, Ecuador, Pakistán y Uruguay ya iniciaron la implementación de legislación y estrategias previamente adoptadas, con el objetivo específico de extender el acceso a los servicios financieros. Bolivia priorizó la inclusión financiera desde que se promulgó la actual constitución en 2009, y sigue

avanzando hacia una mayor inclusión. Colombia está en proceso de implementar en su totalidad la estrategia del país. Ecuador está poniendo en práctica su estrategia iniciando con sistemas de pagos, transferencias de dinero por medios electrónicos y facilidades de crédito. En Pakistán, el gobierno cuenta con una estrategia muy bien documentada y estructurada, una hoja de ruta de acciones prioritarias e indicadores de las metas que procura alcanzar. Ya ha dado pasos hacia una mayor inclusión financiera, simplificando la “Cuenta Asaan”, que no exige mantener un saldo mínimo y el depósito inicial es de solo PRs100 (alrededor de 95 centavos de dólar), aunque la verdadera prueba del éxito va a ser su grado de adopción. La etapa de implementación también será la prueba de fuego de la Ley de crédito, que acaba de ser aprobada por la Asamblea Nacional. Si bien la implementación de ambas iniciativas se encuentra en sus etapas iniciales, el gobierno ha demostrado su compromiso y espera alcanzar las metas para 2020. El Banco Estatal de Pakistán (el banco central) está abordando los temas de la interoperabilidad y de los sistemas de transferencia de dinero para facilitar el cumplimiento con el requisito de que todos los sueldos se paguen por vía electrónica. En Uruguay, el gobierno promulgó la Ley 19.210 de inclusión financiera en abril de 2014, que detalla una serie de pasos específicos. El primero, que era reducir el IVA en todas las transacciones que se hicieran por medios electrónicos, ya se ha dado.

En torno a estas iniciativas positivas, Argentina, Egipto y Nicaragua dieron pasos muy promisorios al adoptar legislación que concierne a varios aspectos de la inclusión financiera, pese a que carecen de una estrategia nacional de amplia cobertura. En abril de 2015, Impulso Argentino (una asociación público-privada que promueve las microfinanzas incluyentes para la pequeña empresa y pequeños empresarios), firmó un acuerdo en virtud del cual el gobierno aportaría Ps40 millones (aproximadamente US\$4,2 millones) para llevar a cabo actividades microfinancieras. En junio de 2015 el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y el

Ministerio de Educación celebraron un acuerdo de cooperación institucional para fomentar la difusión de conocimientos financieros a nivel nacional. Egipto no cuenta con una estrategia de inclusión financiera. Sin embargo, en julio de 2013, el Banco Central de Egipto adhirió a la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) en carácter de miembro principal de la red. En noviembre de 2014, mediante un decreto presidencial se emitió la Ley 141, la primera que regula los servicios microfinancieros. Según la Autoridad de Supervisión Financiera de Egipto (EFSA) se creará una unidad especial para supervisar las actividades microfinancieras de las asociaciones civiles y de las organizaciones no gubernamentales (ONG). Además, se le ha encomendado al Directorio de la EFSA que identifique temas prioritarios dentro del segmento de las microfinanzas, como requisitos para la expedición de licencias de operación, adecuación del capital y reglas de supervisión y control. En el caso de Nicaragua, si bien no existe una estrategia documentada, se promulgó y se está implementando una ley de microfinanzas y se está afinando el marco normativo para ese segmento.

Se debe prestar mucha más atención a los seguros para la población de bajos ingresos

Para las personas afectadas por la exclusión financiera, su reducido patrimonio no solo les dificulta más la vida diaria sino que las conmociones económicas les ocasionan muchas más penurias. Por consiguiente, alguna forma de seguro dirigido a la población de bajos ingresos es parte esencial de una plena inclusión financiera. Es por eso que en el Índice de 2015 se aumentó el número de subindicadores relativos a este tema para entender mejor más facetas de la situación actual (véanse los detalles completos en la sección de metodología, en el apéndice).

Pese a la importancia del seguro para la población de bajos ingresos, el Índice señala que

es una deficiencia muy común en los esfuerzos nacionales de inclusión financiera. El puntaje promedio del indicador *Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos* fue de solo 34 de un total de 100, el más bajo de todos por un amplio margen. También cabe destacar que 29 de los 55 países obtuvieron calificaciones de 25 puntos o menos —una proporción sensiblemente mayor que para cualquier otro indicador— y, además, este fue el único indicador en el que ningún país obtuvo un puntaje de 100.

El problema más común parece ser que no se le presta la debida atención al tema. Con demasiada frecuencia, los seguros para la población de bajos ingresos están regulados como parte del mercado general de seguros, pero ante sus exigencias particulares, como bajos niveles de cobertura, y la falta de condiciones sencillas en la póliza que puedan ser explicadas por un intermediario no especializado y comprendidas fácilmente por el cliente, se requiere un marco y una supervisión más específicos. Únicamente seis países pusieron en práctica regulaciones adaptadas a poblaciones de bajos ingresos de manera general. Ningún país obtuvo el puntaje más alto en lo que se refiere a la protección de los consumidores que adquieren pólizas de seguros, y 46 de los 55 países recibieron una calificación de 50 puntos o menos (de un total de 100).

Si bien los números son demasiado pequeños para poder sacar conclusiones definidas, los datos del Índice sugieren que como en general no se han hecho esfuerzos por regular adecuadamente este tipo de seguros, el mercado no crece. En los países con baja calificación existe poca correlación estadística entre los puntajes del indicador y el número de personas que compran un seguro. No obstante, una vez que se alcanza un cierto umbral (alrededor de 60 puntos de un total de 100) se observa una correlación estadísticamente significativa entre los puntajes altos y el porcentaje de personas que adquieren cobertura de seguros. En otras palabras, es posible que no se tomen en cuenta muchos compradores potenciales hasta que se considere que el mercado presenta menos riesgos, y que,

posteriormente, se implementen una regulación y una protección eficaces para que la oferta de seguros a la población de bajos ingresos se vuelva una opción de negocios viable.

La protección del consumidor sigue siendo un reto en muchísimos países

La crisis de microfinanzas de India de 2010, cuyo epicentro fue la provincia de Andhra Pradesh, fue un acontecimiento formativo en la historia de la inclusión financiera, y demostró la importancia crucial que reviste la protección efectiva del consumidor para el éxito a largo plazo de la agenda de inclusión financiera.

Cinco años después, los datos del Índice señalan algunas brechas preocupantes en esa protección. En primer lugar, las medidas en general suelen ser débiles. En 2015 solo ocho de los 55 países, incluido uno cercano a América Latina, cuentan con un marco integral y capacidad para proteger al consumidor financiero. Entre 2014 y 2015 se observaron algunas mejoras en los puntajes en esta categoría, pero no muchas, en El Salvador, Colombia y la República Dominicana. La mayoría de los países mantuvieron su calificación y únicamente bajó el puntaje de Tayikistán. Lo que es aún más preocupante es que solo ocho países tienen una normativa clara para prevenir prácticas de ventas agresivas y técnicas de cobranza poco razonables en tanto que 20 países obtuvieron un puntaje de 0 para este subindicador, lo que denota una total ausencia de ese tipo de protección. En cuatro países se registraron mejoras en este tema en 2015, y en dos bajó la calificación.

Existe inquietud en torno a áreas específicas de actividad relacionadas con la inclusión financiera. Como ya se señaló, ningún país obtuvo los puntajes más altos en protección legal de los adquirentes de pólizas de seguro focalizadas en poblaciones de bajos ingresos. De manera similar, únicamente 14 países tienen implantados programas de seguro de depósitos que cubren, en las mismas condiciones, a todas las instituciones autorizadas para recibir fondos de los ahorristas.

Muchos estados cuentan con ese seguro para los bancos y otras instituciones financieras tradicionales, pero no tienen cobertura, o esta es muy baja, para las cuentas que han abierto en cooperativas u otras entidades que captan depósitos. Es más, rebajamos el puntaje de 12 países para este indicador en el Índice de este año porque al examinar con más detenimiento las regulaciones encontramos esa disparidad.

Por último, existe un peligro que acecha a prestatarios individuales y al segmento en general y es la falta de atención al sobreendeudamiento. Cambiamos los indicadores pertinentes del Índice y encontramos que 17 países estaban haciéndolo muy bien, y casi la mitad mejoró con respecto al año pasado. En lo que se refiere a la normativa para la *Gestión de riesgos de las carteras de crédito de consumo*, solo cuatro países mejoraron y dos perdieron puntos. Los puntajes para la *Regulación de la gestión de riesgos de las carteras de microcrédito* mejoraron en mayor magnitud en 21 países.

La inclusión financiera requiere clientes más capaces

Los análisis cualitativos de los países que se presentan en este reporte no solo brindan detalles importantes sino que también se refieren a una limitación inherente a cualquier índice. Un índice puede incluir únicamente indicadores sobre los cuales se dispone de información, lo que significa que algunos factores de importancia para entender un tema pueden haberse omitido.

En el caso de la inclusión financiera, uno de estos temas es el bajo nivel de conocimientos financieros en las personas de bajos ingresos en muchos, si no en la mayoría, de los países de desarrollo. La medición de este nivel es una seria dificultad, aunque mientras se enviaba a la imprenta este reporte se estaban publicando datos de la nueva Encuesta Mundial FinLit de Servicios de Calificación de Standard & Poor's¹. Aun para los países desarrollados, la OCDE apenas

está emprendiendo un proyecto para definir el concepto y medir los conocimientos financieros, también llamado "alfabetización financiera".

La falta de datos no hace que el tema sea menos acuciante. Aunque no se les pidió que comentaran en especial este tema, los autores de aproximadamente la mitad de las evaluaciones de países para esta publicación mencionan específicamente la deficiencia de los conocimientos financieros o la necesidad de educación financiera como uno de los principales retos para la inclusión financiera. Esto no es nada extraño. En un estudio para la publicación del Banco Mundial *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion* [Informe sobre el desarrollo financiero mundial 2014: Inclusión financiera], se señala que 78% de los profesionales que trabajan en el sector financiero coincidieron en que "la falta de conocimiento de los productos y servicios financieros básicos es una sólida barrera para el acceso financiero de la población de bajos ingresos en mi país". Tampoco es un problema que solo afecta a los países del Índice cuyo desempeño ha sido deficiente. En todos los informes de los países con los puntajes más altos se señala la necesidad de mejorar los conocimientos financieros en la población a la cual se encaminan los esfuerzos en pro de la inclusión financiera.

Aún no se sabe cómo mejorar los conocimientos financieros, dado que hay pocos estudios, si es que existe alguno, que recomienden métodos efectivos². Sin embargo, es un tema que tendrán que abordar quienes trabajen en el ámbito de la inclusión financiera.

1 <http://www.FinLit.MHF.com>

2 Véase un resumen de los estudios que se han realizado en Margherita Calderone, "The Role of Financial Literacy and of Financial Education Interventions in Developing Countries," Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung Roundup Paper 34, 2014.

Señales de que la política de inclusión financiera está logrando el efecto deseado

El Índice del *Microscopio* se basa en mediciones de políticas públicas, regulaciones, supervisión, capacidad del gobierno, infraestructura y estabilidad —los elementos que crean el entorno para la inclusión financiera— en lugar de medir los resultados. Esto puede dar lugar a resultados incongruentes. Por ejemplo, los tres países con puntajes más altos —Perú, Colombia y Filipinas— están calificados por debajo de otros países de su región y de su grupo de ingresos en la mayoría de las medidas de inclusión financiera de la base de datos Global Findex del Banco Mundial. A título de ejemplo, Perú y Colombia son países de ingreso mediano alto, en los cuales, en promedio, 71% de los adultos tienen cuentas bancarias. También se encuentran ambos en América Latina, donde 51% de los adultos tienen una cuenta en un banco. Sin embargo, para Colombia la cifra equivalente es 39% y para Perú, el de mejor puntaje del Índice, apenas 29%.

La explicación más general de esta aparente divergencia es que, así como lleva tiempo un cambio de política, también lleva tiempo para que la política, una vez implementada, tenga un efecto. Por otra parte, en algunos casos, como el de los seguros dirigidos a la población de bajos ingresos, que ya se señaló, tendría que existir una masa crítica de regulaciones antes de que los mercados puedan crecer de manera significativa. Sin embargo, con el tiempo, se esperaría que las mediciones de los resultados de la inclusión financiera converjan con las mediciones de las políticas que se aplican.

Los datos sugieren que esto puede estar comenzando a ocurrir, ya que varios puntajes de nuestro Índice están correlacionados con varios indicadores pertinentes de Global Findex y del Fondo Monetario Internacional (FMI), a saber:

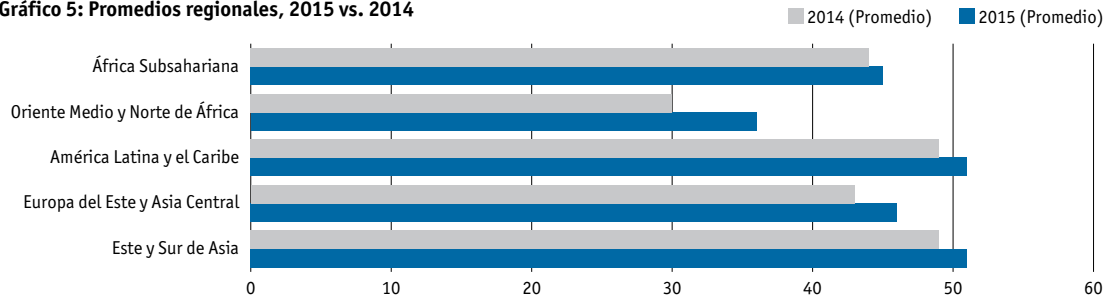
- Se asocia un puntaje más alto en *Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos* con una mayor proporción de adultos con cuentas bancarias.
- La obtención de mejores resultados en *Pagos electrónicos* se corresponde con una mayor proporción de la población con cuentas financieras en dispositivos móviles.
- Cuantos más puntos obtiene un país en *Sistemas de información crediticia*, mayor es el porcentaje de adultos que han obtenido un préstamo de una institución financiera.

En cada uno de estos casos, la magnitud del efecto sugerido, es decir, la correlación, es moderada. No obstante, también es baja la probabilidad de que no haya ningún vínculo (el valor p), lo que indica que las conexiones son estadísticamente significativas pero débiles.

La correlación no necesariamente significa causalidad pero, en estos casos, las explicaciones que se proponen parecen ser razonables. Convendría examinar con más detenimiento las cifras corregidas de Global Findex en 2017 para corroborar si las políticas aplicadas tienen un efecto susceptible de ser medido en la inclusión financiera.

Hallazgos regionales

Gráfico 5: Promedios regionales, 2015 vs. 2014



Oriente Medio y Norte de África

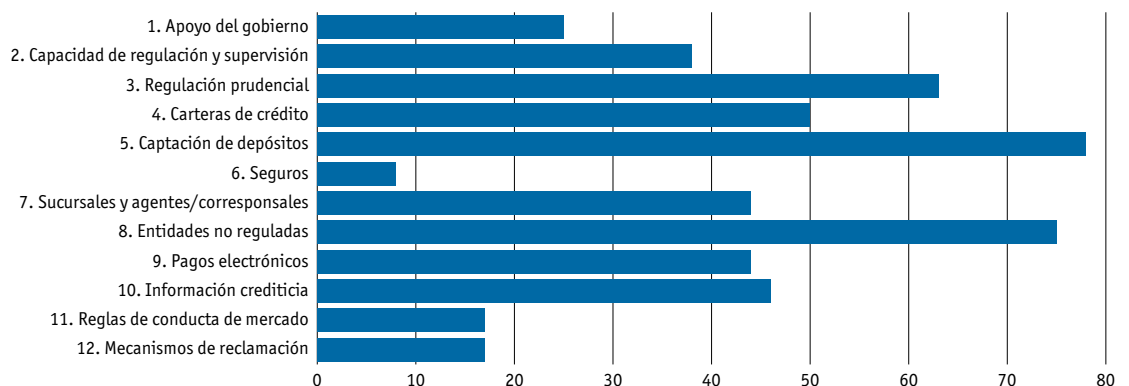
En general, la región de Oriente Medio y Norte de África es la que ha obtenido más aumentos de puntajes en el Índice, incluso si se tiene en cuenta la sustitución de Yemen por Jordania en el *Microscopio* de este año. Los aumentos se centraron en indicadores específicos, sobre todo *Regulación y supervisión de carteras de créditos* y *Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales*, pero estos podrían verse como los primeros pasos de la larga trayectoria hacia la inclusión financiera.

Si bien es cierto que esta región está mejorando, sigue obteniendo los puntajes más

bajos del Índice (véase el gráfico 5). Tiene algunos puntos fuertes aislados en cuanto a su regulación formal y el tratamiento de las instituciones. Por ejemplo, ocupa el segundo lugar con respecto a todas las regiones (78 puntos de un total de 100) para *Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos* y el lugar más alto para *Requisitos para entidades de crédito no reguladas* (75). Sin embargo, como recibió un puntaje promedio de 38 para *Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera* —el más bajo de todas las regiones— se cuestiona su capacidad regional para poner en práctica esas regulaciones (véase el gráfico 6).

Más preocupante es el problema de la falta

Gráfico 6: Puntajes promedio de Oriente Medio y Norte de África en 2015



generalizada de protección de los consumidores de productos financieros. El puntaje promedio en *Reglas de conducta de mercado* fue de solo 17, que se compara desfavorablemente con un promedio general de 44 para el Índice. Asimismo, esta región fue calificada con 17 puntos en *Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias*, frente a un promedio del Índice de 47 puntos. En ambos casos, quedó ubicada en el último lugar por un apreciable margen.

Este perfil de fortalezas y debilidades se repite en el indicador para el cual la región tuvo su peor puntaje: Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos. Su promedio regional es de apenas 8 puntos de un total de 100. En este ámbito, cada país tiene algún tipo de normativa básica, pero no tiene ningún tipo de protección del consumidor significativa, ni siquiera canales adecuados para colocar esos productos.

África Subsahariana

A nivel agregado no se observan claras evidencias de mejoras en el entorno de políticas propicias para la inclusión financiera en África Subsahariana. Recibió un puntaje general de 45, inferior al puntaje total de Índice de 48 (véase el gráfico 5). No obstante, varios países de la región terminaron con calificaciones razonablemente buenas: Kenya y Rwanda, ambas, por encima de 50 puntos, y Tanzania y Ghana se ubican entre los

10 primeros lugares.

Pero haciendo un análisis más detenido se observa que, en lugar de encontrarse a mitad de camino en términos de inclusión financiera, los resultados generales para África Subsahariana son una combinación de un desempeño sumamente bueno en ciertos ámbitos y notorias deficiencias en otras.

Por el lado positivo, África Subsahariana recibió los mejores puntajes regionales en dos indicadores, aunque nunca superó apreciablemente el promedio de todo el Índice. Son: *Apoyo del gobierno a la inclusión financiera* (53 puntos frente a 47 puntos para todo el Índice) y *Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera* (53 puntos frente a 47 puntos para todo el Índice) (véase el gráfico 7). Se ocupa en segundo lugar (detrás del Este y Sur de Asia) en *Pagos electrónicos* y en ella se encuentran tres de los cinco países de todo el Índice que obtienen 100 puntos en este indicador. Mejor aún, los pagos electrónicos están muy difundidos en los estados de África Oriental, porque fueron pioneros en esta modalidad, pero otros países se están poniendo a la par. Con la nueva normativa que adoptó Ghana, este país recibe los puntajes más altos, y Senegal es otro país de África Occidental que está avanzando razonablemente bien en este tema.

Por el contrario, el desempeño de África Subsahariana es deficiente en algunos otros indicadores. Lo que más se destaca es que obtuvo la calificación más baja de todas las regiones en

Gráfico 7: Puntajes promedio de África Subsahariana en 2015

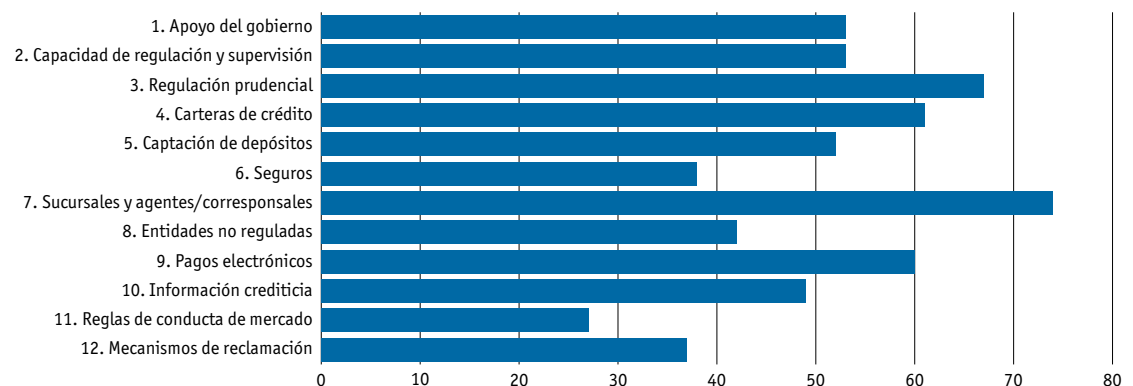
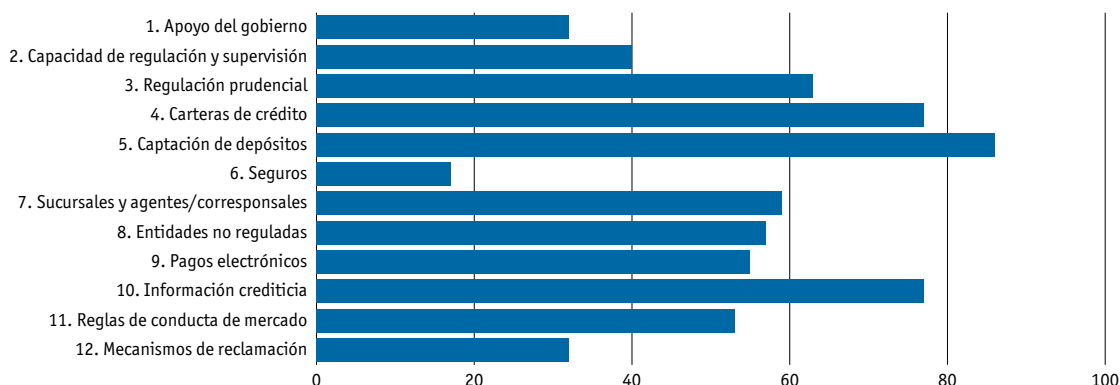


Gráfico 8: Puntajes promedio de Europa del Este y Asia Central en 2015



Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos, con un promedio de 52 puntos, muy por debajo de la media del Índice, que es 70 puntos. En particular, se carece de seguro de depósitos, y siete de los 12 países del mundo que no obtuvieron ningún punto en este subindicador son de esta región. También empatan por el último lugar en el indicador *Requisitos para entidades de crédito no reguladas* y queda en penúltimo lugar en *Sistemas de información crediticia* (49 puntos frente a 64 puntos para el Índice general) y *Reglas de conducta de mercado* (27 puntos frente a 44 puntos para el Índice general) solo porque la región de Oriente Medio y Norte de África tuvo un puntaje demasiado bajo. Si la región dedicara atención a resolver estos puntos claramente débiles, la misma que le presta a temas en los que ahora se destaca a nivel mundial, el entorno para la inclusión financiera podría mejorar rápidamente.

Europa del Este y Asia Central

En Europa del Este y Asia Central se han eliminado del Índice tres de los países cubiertos en 2014: Armenia, Azerbaiyán y Georgia, y se ha añadido a Rusia para este año. Se observa muy poca variación en el puntaje entre los países de la región. El de mejor calificación, Bosnia y Herzegovina, obtuvo 51 puntos, y Tayikistán, el país con el peor puntaje, terminó con solo unos pocos puntos más abajo en 38 (véase el gráfico 5).

La región no tiene ninguna fortaleza especial,

lo que la distingue de las demás, notablemente en áreas relacionadas con el crédito. Europa del Este y Asia Central registra el mejor puntaje del Índice en *Regulación y supervisión de carteras de créditos* (77 puntos, comparado con 61 puntos para el promedio del Índice), y es especialmente fuerte en el subindicador *Gestión de riesgos de las carteras de crédito*, para el cual el promedio regional es 90 puntos y para todo el Índice es 52 puntos (véase el gráfico 8). La región también obtuvo el mejor puntaje del Índice en el indicador *Sistemas de información crediticia* (77 puntos frente a una media general de 64 puntos). Europa del Este y Asia Central también tiene una sólida posición en *Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos*: no solo recibió el puntaje regional más alto (86 puntos), sino que tres de los ocho países con una calificación de 100 puntos en este indicador son de la región.

Entre las debilidades relativas de la región figura el elemento *Regulación prudencial*, empatando por el último lugar con 63 puntos para ese indicador. Además, se encuentra acusadamente debajo del promedio del Índice en *Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos* (17 puntos frente a un puntaje general de 34) y *Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias* (32 puntos frente a 47 puntos para el Índice).

Quizá la preocupación más notable tiene que ver con el subindicador sobre la independencia política del ente de regulación financiera, en el

cual la mayoría de los países de Europa del Este y Asia Central fueron calificados con cero, y el promedio regional es de apenas 20 puntos, frente a 42 puntos para todo el Índice. Es más, ningún país de la región cuenta con una estrategia de inclusión financiera de amplia cobertura y plenamente implementada. Los datos de Global Findex para el período 2011-2014 también revelan un aumento mínimo en la región de Europa del Este y Asia Central.

América Latina y el Caribe

América Latina y el Caribe empata con la región de Este y Sur de Asia al obtener el puntaje general más alto del Índice (51 puntos de un total de 100; véanse los gráficos 5 y 9). En ella se encuentran los países con los primeros lugares en las calificaciones: cinco países de la región figuran entre los 10 primeros, entre ellos Perú, que ocupa el primer lugar, y Colombia, en el segundo. No obstante, parte de la razón de haberse posicionado tan alto es la alta proporción de países de la región con muy buen desempeño. Cabe notar que hay una gran variedad de resultados en los 21 países de América Latina y el Caribe incluidos en el *Microscopio*, teniendo por ejemplo el caso de Haití en el último lugar de la clasificación.

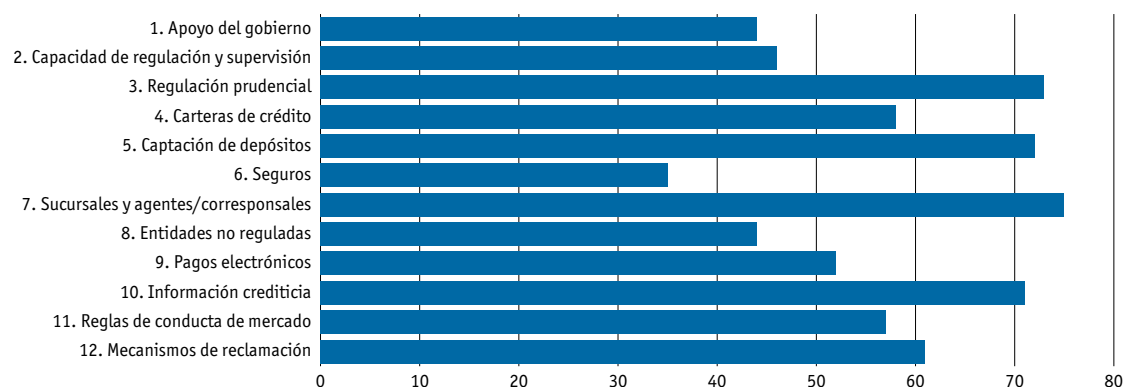
Si bien los países de América Latina y el Caribe tienen muy diferentes resultados individualmente, el desempeño de la región en su

conjunto es consistente con los promedios generales de los indicadores. Como región, fue la que tuvo el mejor puntaje en cuatro de los 12 indicadores y nunca obtuvo el puntaje más bajo en ninguno de los indicadores evaluados. Quedó en penúltimo lugar únicamente dos veces. De igual manera, en ninguno de los indicadores fue calificada con menos de tres puntos por debajo del promedio del estudio. En otras palabras, aunque América Latina y el Caribe en conjunto ocupa el primer lugar pocos indicadores, su puntaje nunca está demasiado lejos del promedio de otros países del mundo.

Los puntos fuertes de América Latina y el Caribe son los que cabría esperar de una región con amplia experiencia práctica en mercados financieros para personas de bajos ingresos. Obtuvo el puntaje regional más alto en el indicador *Regulación prudencial* (73 puntos, comparado con la media del Índice que es de 68 puntos) y *Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales* (75 puntos frente a 69 puntos). En este último ámbito, la región está particularmente abierta al establecimiento de sucursales de instituciones financieras, y 13 de los 21 países de la región recibieron 100 puntos para ese subindicador.

Otro punto fuerte en la región que a la vez marca una diferencia importante entre América Latina y el Caribe y otras regiones reside en la regulación de la conducta de mercado y la reparación de daños, con una difundida presencia

Gráfico 9: Puntajes promedio de América Latina y el Caribe en 2015



de mecanismos eficientes y capacidades sólidas para proteger al consumidor de productos financieros. Registra el puntaje regional más alto tanto para Reglas de conducta de mercado (57) como para *Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias* (61). En ambos indicadores termina con más de doce puntos por encima del promedio. En cuanto al subindicador *Existencia de un marco y capacidad institucional para proteger al consumidor de productos financieros*, no solo queda calificada muy por encima del promedio del Índice (65 frente a 49), sino que ocho de los nueve países con 100 puntos para este concepto son de esta región. Sin embargo, cabe señalar que en la región hubo poca mejora en estos aspectos desde la última edición.

A lo largo y a lo ancho de la región, muchos países están registrando avances notables en sus estrategias generales de inclusión financiera. Solo en el último año, nueve países implementaron cambios que trajeron aparejados puntajes más altos en este concepto. En algunos, como Nicaragua, esto es resultado de la implementación de planes existentes, pero en otros, sobre todo en Colombia y Haití, obedecen a la creación de estrategias nacionales de inclusión financiera que consolidaron una serie de esfuerzos ya en marcha o que han comenzado desde cero. En consecuencia el promedio regional para América Latina y el Caribe del subindicador *Existencia e implementación de una estrategia* tuvo un

aumento de 15 puntos con relación al año anterior. Dada la importancia de esas estrategias —como se analiza en la sección ‘Hallazgos principales’ de este reporte— para el éxito global en la creación de entornos propicios para la inclusión financiera, se trata este de un cambio muy positivo.

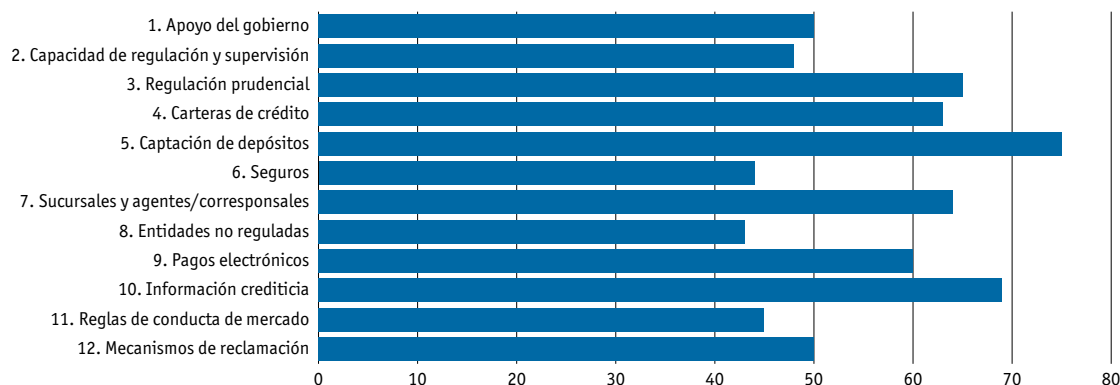
Este y Sur de Asia

La región del Este y Sur de Asia terminó en primer lugar en el puntaje general del Índice, junto con América Latina y el Caribe. El elevado puntaje general que obtuvo esta región se debe más a la consistencia general de su desempeño, que al hecho de superar los resultados de otras regiones en indicadores específicos.

Las principales debilidades relativas de la región se encuentran en el indicador *Requisitos para entidades de crédito no reguladas*, con solo 43 puntos, debido en parte al incumplimiento generalizado con las normas contables de estas instituciones en más de la mitad de los países de la región (véase el gráfico 10).

En cuanto a los aspectos positivos, la región del Este y Sur de Asia ocupa el primer lugar en *Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos*, aunque con 44 puntos en un aspecto en el que pocos países tuvieron buenos resultados. Dado que muchos de los subindicadores pertinentes son nuevos, es difícil juzgar el avance en este ámbito, pero todo parece

Gráfico 10: Puntajes promedio del Este y Sur de Asia en 2015



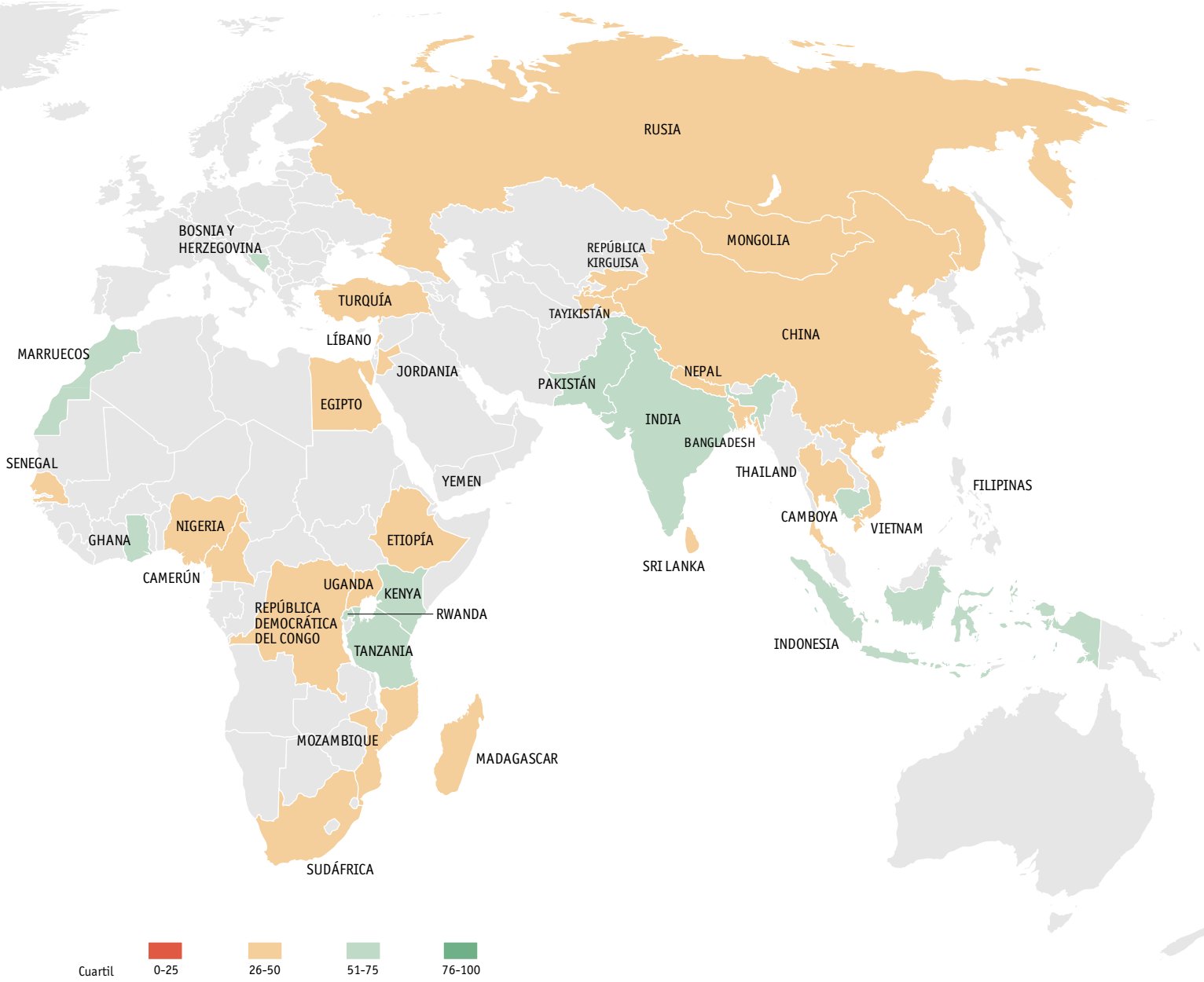
indicar que algunos países de la región lograron mejoras apreciables: Nepal, por ejemplo, ya aprobó la expedición de seguros dirigidos a la población de bajos ingresos.

Es aún más probable que el buen desempeño de la región en materia de Pagos electrónicos tenga efectos en sus habitantes. La región obtuvo 60 puntos y ocupa el primer lugar. En esta parte de Asia ya se ha dado una rápida y extensa adopción de mecanismos de dinero móvil por la población, apoyándose en un mayor acceso a servicios de telefonía celular y a la inversión del sector privado en plataformas de dinero móvil. La publicación de documentos para crear o aclarar la política en este segmento por los dos gigantes demográficos de la región, India y China, en noviembre de 2014 y julio de 2015, respectivamente, con toda seguridad acelerarán este proceso para miles de millones de personas.

Resúmenes por país del *Microscopio*

La siguiente sección ofrece un breve resumen del entorno para la inclusión financiera para los 55 países incluidos en este estudio. Los países están organizados por regiones. Cada resumen se presenta en tres partes: la primera sección contiene características claves y estadísticas sobre inclusión financiera; en la segunda sección se anotan los hitos más importantes de la evolución de la inclusión financiera y en la tercera se examinan los retos que enfrenta este sector financiero. Es importante tener en cuenta que la información seleccionada para los resúmenes es una descripción general y no pretende presentar una descripción completa del entorno legal ni un panorama completo de toda la actividad reciente. Para un análisis más detallado e información adicional sobre regulaciones en cada país, sírvase consultar la pestaña "Country profile" en el modelo de Excel disponible gratuitamente en: www.eiu.com/microscope2015; www.fomin.org; www.caf.com/en/msme; www.centerforfinancierainclusion.org y www.metlife.org





Este y Sur de Asia

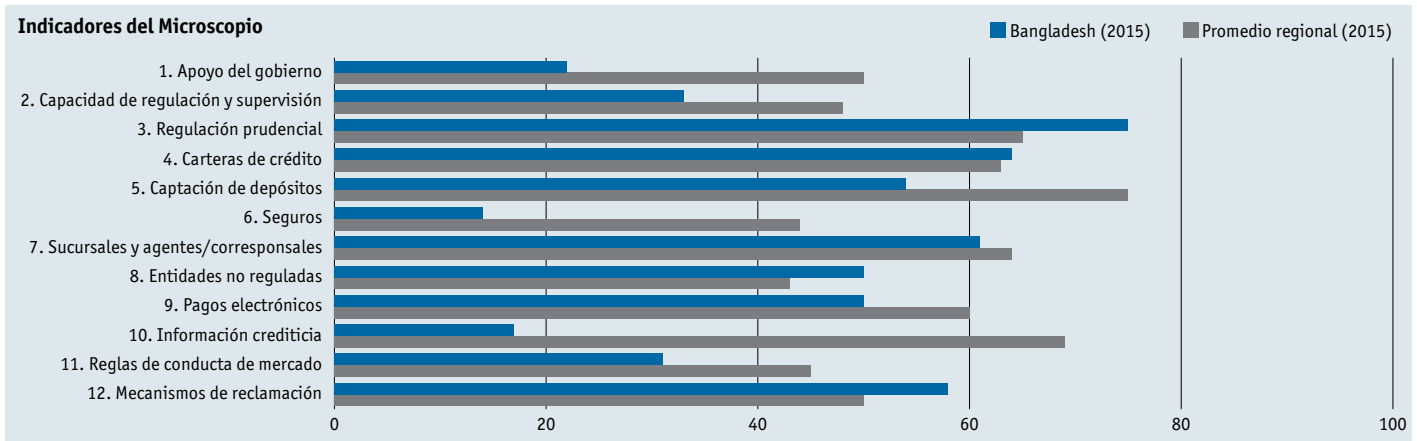
Bangladesh



Panorama general: Bangladesh está comprometido con la ampliación de la inclusión financiera a los segmentos de población que no tienen acceso a servicios bancarios. Las iniciativas de inclusión financiera las ponen en práctica el Banco de Bangladesh (el banco central), la Autoridad Regulatoria del Microcrédito y, en fechas más recientes, también el Ministerio de Finanzas (a través de su División de Bancos e Instituciones Financieras). Entre las principales instituciones que ofrecen servicios de microfinanciamiento en Bangladesh se cuentan: organizaciones no gubernamentales, el Banco Grameen (organizado de manera independiente bajo la Ordenanza del Banco Grameen de 1983), así como bancos comerciales y especializados. La inclusión financiera y las campañas de financiamiento para el desarrollo destinadas a segmentos de población sin acceso a servicios bancarios son estrategias adoptadas por el Banco de Bangladesh como parte de un esfuerzo para mantener la estabilidad financiera en el país. La tecnología es también un factor determinante que ha llevado al gobernador del Banco de Bangladesh a adoptar estrategias y políticas sobre el uso de los servicios

financieros móviles para promover la inclusión financiera. Existen 25 millones de cuentahabientes de servicios bancarios móviles (casi una sexta parte de la población) y este número crece todos los días. En promedio, se mueven Tk3.500 millones (unos US\$45 millones) diariamente por medio de servicios bancarios móviles y más del 80% de las transacciones se llevan a cabo a través de una sola compañía: bKash Limited. El 37% de los adultos tiene una cuenta, ya sea en un banco o en una institución de microfinanzas y, si bien el número de cuentas de depósito crece constantemente, casi un 25% de la población adulta del país aún no tiene cuentas de depósito ni acceso a los servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras reguladas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Por primera vez en Bangladesh, el Instituto de Microfinanzas está ofreciendo cursos de certificación mediante un Diplomado en Microfinanzas para la preparación de recursos humanos calificados, profesionalmente eficientes y con una capacitación adecuada, quienes habrán de contribuir a los esfuerzos de inclusión financiera. Además, la



Autoridad Regulatoria del Microcrédito otorgó 179 licencias de operación condicionales a empresas de microfinanzas de organizaciones no gubernamentales, con el fin de que operen en los 37 distritos más pobres de Bangladesh. Mientras que continúa desarrollando la penetración de servicios de microfinanzas en el país, el banco central redactó directrices revisadas que habrán de regir los servicios móviles de banca permitiendo, entre otros cambios, el establecimiento de sociedades de inversión con operadores de redes móviles. Además, están surgiendo nuevos modelos de negocios para las redes de servicios bancarios por medio de agentes o corresponsales, como MobiCash (una plataforma que pueden utilizar los clientes de cualquier operador de redes móviles para acceder a servicios financieros móviles); esto podría dar nuevos alicientes a los clientes, agentes y proveedores de servicios financieros para participar en el segmento de microfinanzas y beneficiarse de él.

El banco central creó un mecanismo de refinanciamiento de Tk2.000 millones (unos US\$25,6 millones) para extender créditos a clientes sin acceso a servicios bancarios y de bajos ingresos a través de cuentas bancarias de fácil apertura y operación. Entre los esfuerzos de inclusión financiera del Banco de Bangladesh se cuenta la promoción de cuentas de ahorro infantil, que podrían abrirse en los bancos participantes con un mínimo de Tk10 (unos US\$0,13). Esta iniciativa elimina el requisito anterior de tener que contar con la firma de un padre o de un tutor. El banco central está coordinando esta iniciativa con los bancos que están planteando este proyecto piloto, junto con organizaciones no gubernamentales aprobadas y legalmente registradas que están trabajando para reducir la exclusión financiera de los niños.

Retos: Si bien el acceso a los servicios financieros es relativamente alto en el país, los niveles de alfabetización, especialmente entre la población de bajos ingresos, siguen siendo un desafío. En muchos casos, la gente no tiene conciencia de los servicios que están a su disposición, ni sabe cómo acceder a ellos. Para facilitar el acceso a servicios financieros entre los sectores de la población de bajos ingresos y que actualmente no tienen acceso a los servicios bancarios que ofrece el sistema financiero formal, es necesario desarrollar productos financieros apropiados. Para esto, se requieren estudios específicos de la demanda. Si bien los esfuerzos de

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	39	-6	=40	-11
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	-34	=37	-24
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-6	=37	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	75	0	=19	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	64	+8	=22	+3
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	54	-17	=38	-7
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	61	-2	35	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-38	=23	-22
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	17	0	=50	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	31	-5	=36	-5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	+25	=17	+16
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	56	+2	=28	0

BANGLADESH: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	159.077.513
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	3.124,4
ÍNDICE DE GINI	32,1
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	120.350.497
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	6,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	8,2
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	29,1
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,7
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	6,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	48,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	7,4
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	30,4

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

penetración que llevan a cabo las instituciones microfinancieras son muy impresionantes, especialmente en las zonas rurales, no se han identificado de manera apropiada los prestatarios que han contraído diferentes préstamos ni se conoce su nivel de endeudamiento, debido a la ausencia de burós de crédito de la Autoridad Regulatoria del Microcrédito. Otro desafío es la falta de microseguros apropiados para los prestatarios. Aunque el segmento muestra estabilidad, existe un riesgo perenne de que ocurran desastres naturales (específicamente, inundaciones y ciclones), lo que es una amenaza permanente para el país y podría llevar a la pérdida de muchas carteras de crédito.

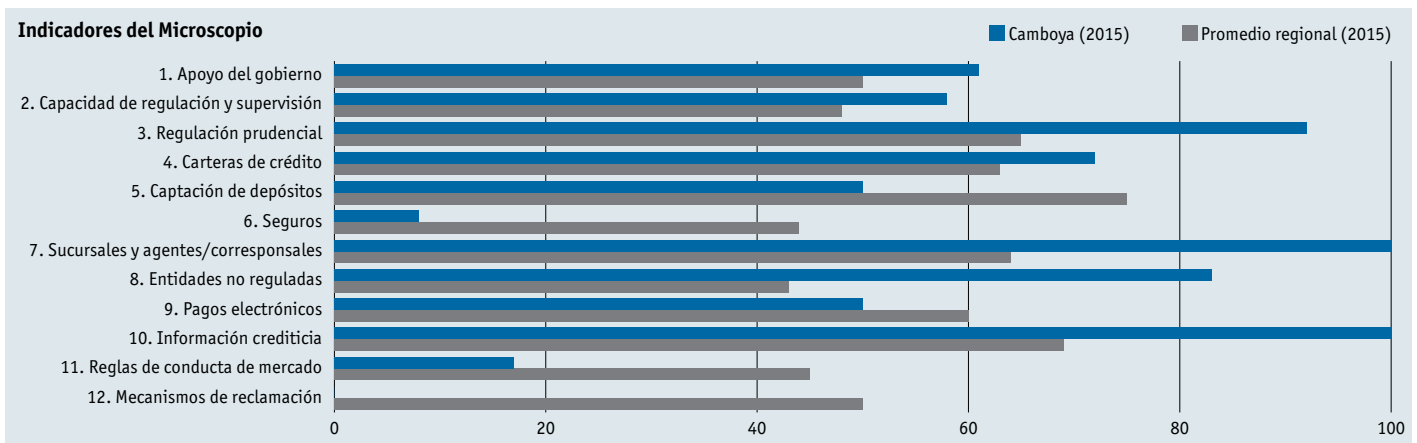
Este y Sur de Asia Camboya

Panorama general: Según la Base de datos Global Findex del Banco Mundial de 2014, el número de adultos que tienen una cuenta en una institución financiera creció de 4% en 2011 a 13% en 2014. El número de camboyanos que ahorran en una institución financiera formal también aumentó de 1% en 2011 a 4% en 2014. En comparación con los promedios regionales (Asia Oriental y el Pacífico), el país está rezagado, pues 69% de los adultos de la región tiene una cuenta en una institución financiera y 36,5% ahorraron en una institución formal. En términos de crédito, 28% solicitó préstamos a instituciones financieras en 2014, en comparación con 19,5% para 2011. Estas cifras son mejores que los promedios regionales, que son de 11% y 9%, respectivamente. Un gran número de camboyanos siguen solicitando préstamos a sus familias y amigos (36,2%), así como a prestamistas informales (18,2%). En estas circunstancias, el segmento de microfinanzas en Camboya continúa creciendo y evolucionando y es el Banco Nacional de Camboya (el banco central) la autoridad encargada de regularlo. En el segmento se incluyen dos tipos de instituciones: las instituciones microfinancieras registradas ante el Banco Nacional de Camboya, y las instituciones no reguladas (las que no son cubiertas por dicho banco), como las organizaciones no gubernamentales. El gobierno considera que el segmento es crítico para el desarrollo socioeconómico y la reducción de la pobreza y ha adoptado una estrategia para su desarrollo entre



2011 y 2020. El plan de acción de la estrategia para las microfinanzas establece metas de corto, mediano y largo plazo (aunque no indica cifras firmes para ellas).

Puntos destacados de la inclusión financiera: Con el fin de alcanzar las metas del plan de acción para promover un mayor acceso financiero y garantizar la protección de los consumidores, se han llevado a cabo esfuerzos considerables en el segmento entre 2014 y 2015. Camboya ha permitido a una amplia gama de actores operar como agentes/corresponsales, lo que ha llevado a un aumento en el número de instituciones de microfinanciamiento que se asocian con operadores de redes móviles, tiendas y otros agentes comerciales para ofrecer sus servicios. Es muy probable que la interoperabilidad aumente en el futuro próximo, conforme las instituciones de microfinanciamiento vayan resolviendo la manera de compartir plataformas, como en el caso de los cajeros automáticos. En junio de 2015, el Banco Central de Camboya introdujo un nuevo sistema de pagos, permitiendo transacciones con múltiples instituciones microfinancieras. Las instituciones microfinancieras se hallan en proceso de adaptarse a este sistema.



Tanto el gobierno como el Banco Central han hecho un énfasis creciente en el ámbito de los microseguros. El Ministerio de Finanzas expidió recientemente dos licencias temporales a microaseguradoras: una a BIMA (mediante plataforma móvil) y otra a PKMI (que ofrece productos especializados de microseguros). El Ministerio también está trabajando para cambiar las leyes actuales de seguros y atraer al segmento de los microseguros a su ámbito. Es probable que la ley se apruebe a principios de 2016.

La protección a los clientes ha sido una preocupación de las instituciones microfinancieras, así como del Banco Nacional de Camboya. Existe una central de riesgos y el banco central ha estado colaborando con agencias internacionales para establecer un marco más amplio de protección al consumidor para el segmento. Las instituciones microfinancieras también han tomado la iniciativa de fortalecer la protección del consumidor. Diez de ellas se han sometido a una evaluación de sus prácticas para asegurar que cumplen con las normas internacionales de protección del cliente. La certificación de estas instituciones y de sus prácticas está en proceso. Políticamente, Camboya ha gozado de una estabilidad relativa tras la crisis de 2013. Los observadores locales sostienen que el partido que está actualmente en el poder entiende la importancia de las microfinanzas. También consideran que el Banco Nacional de Camboya es relativamente independiente y que ya habido ocasiones en las que ha manifestado su apoyo al segmento cuando este ha sido acusado de emplear prácticas explotadoras. La autoridad reguladora está colaborando con el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC) con el objeto de formular una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para Camboya.

Retos: La capacidad para llevar a cabo una supervisión adecuada del segmento por parte del Banco Nacional de Camboya sigue siendo una preocupación. En la consulta del Artículo IV que realizó el Fondo Monetario Internacional en 2015 en Camboya se subrayó la necesidad de “actualizaciones de la regulación y la supervisión”, en vista de la “creciente importancia sistémica de las instituciones microfinancieras”. Los observadores locales sostienen que el banco central cuenta con capacidad adecuada para supervisar a las instituciones microfinancieras que tiene registradas, aunque existe preocupación de que esta función no cubra a todos los tipos de

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	55	-1	=14	-5
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+17	=13	+9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	92	0	=4	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	72	+5	=15	+2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	50	0	=41	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	-42	=41	-30
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+8	=1	+3
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	83	-17	=5	-4
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+12	=23	+11
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	0	=1	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	17	+7	46	+4
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	-17	=50	-9
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	78	0	11	+3

CAMBOYA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	15.328.136
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	3.259,3
ÍNDICE DE GINI	31,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	23.900.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	8,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	4,8
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,6
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	13,3
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	27,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	62,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	44,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

instituciones que participan en el segmento de las microfinanzas, en particular las organizaciones no gubernamentales registradas y supervisadas por el Ministerio del Interior. A pesar de los esfuerzos por mejorar la protección del consumidor, este aspecto sigue siendo un reto para el segmento. El Banco Central de Camboya carece de una supervisión regulatoria especial para ello y a pesar de los esfuerzos por adoptar normas internacionales, los observadores locales sostienen que el sobreendeudamiento todavía representa un riesgo importante: apenas unas cuantas instituciones microfinancieras se están ciñendo a las normas internacionales y los niveles de cumplimiento varían de una institución a otra.

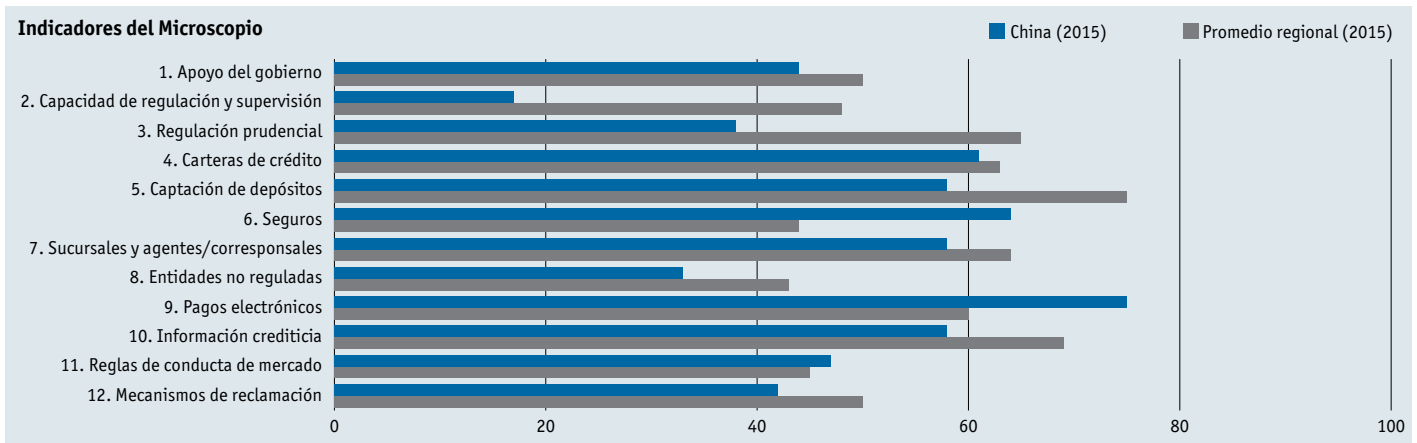
Este y Sur de Asia
China



Panorama general: El desarrollo de la inclusión financiera ha tomado fuerza desde que el Partido Comunista Chino (PCC) incluyó en su tercera sesión plenaria de 2013 la inclusión financiera dentro de los planes amplios de reformas a llevar a cabo de aquí al 2020. Además de las declaraciones del PCC, la Comisión Reguladora de Bancos de China y el Banco Popular de China (el banco central) anunciaron, entre 2013 y 2015, varias notificaciones y medidas sobre temas relativos a la inclusión financiera. El acceso a los servicios bancarios básicos mejoró de manera significativa y 64% de la población total tiene una cuenta bancaria, en tanto que 39% contaba en 2011 con una tarjeta bancaria, según el Banco Mundial. En términos del monto de los préstamos concedidos, las compañías de microcréditos son los principales participantes en el ámbito de la inclusión financiera en China, seguidas de los bancos de poblados pequeños. En el marco de los esfuerzos del gobierno chino por seguir mejorando el nivel de vida de la población y conseguir duplicar el ingreso personal disponible entre 2010 y 2020, la promoción de la inclusión financiera, especialmente entre los grupos de bajos ingresos, será de importancia vital. La

existencia de un entorno empresarial modesto y la activa participación del sector privado, como es el caso de los proveedores de servicios financieros por Internet y los de servicios financieros entre pares, tendrán un papel más importante en el desarrollo futuro de la inclusión financiera en China.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En el curso del año pasado, los servicios financieros han logrado una profunda penetración en China, gracias a la tecnología de Internet y al surgimiento de nuevos modelos de negocios. Los pagos en línea y los productos crediticios y de administración del patrimonio han atraído no solo a personas de ciudades de Nivel 1, sino también a los que provienen de zonas rurales. Además, desde la eliminación de los topes a las tasas sobre préstamos, llevada a cabo en 2013, el Banco Popular de China permitió una mayor flexibilidad en cuanto a de las tasas sobre depósitos y es muy probable que el tope se elimine pronto, lo que beneficiará a los consumidores de servicios financieros en general. El Consejo Estatal, el Banco Popular de China, la Comisión Reguladora de Bancos de China y otras autoridades relacionadas anunciaron



conjuntamente notificaciones sobre las operaciones de financiamiento en línea y de financiamiento entre pares en julio de 2015, indicando su intención de establecer reglas claras, así como las normas necesarias en este sector. China puso en marcha un mecanismo para asegurar depósitos a partir del 1 de mayo de 2015. En virtud de este mecanismo, quedarán asegurados los depósitos de hasta RMB500.000 (US\$80.550) de particulares y empresas. La adopción del sistema de seguros evitará riesgos financieros, será catalizador de reformas financieras y de procesos de liberalización a nivel nacional y también será un importante paso hacia la inclusión financiera universal. Además, conforme a las sugerencias sobre servicios financieros en términos de 'Tres Problemas del Medio Rural' que hizo el Consejo Estatal, los bancos y las instituciones financieras nacionales deberán invertir en zonas rurales y tener un mayor compromiso con ellas.

Retos: Persisten los desafíos para desarrollar un entorno financiero inclusivo en China, aunque se han logrado muchos avances. El microfinanciamiento en el país se centra sobre todo en el otorgamiento de créditos a microempresas y a empresas pequeñas y medianas en vez de brindar servicios a la población de bajos ingresos. Los bancos de pequeños poblados y las compañías de microcréditos no son suficientes para cubrir las demandas de la población de bajos ingresos en muchas áreas, en parte debido a la diversidad de desarrollo económico y social de una región a otra, y en parte debido a una falta de apoyo y cooperación por parte de las autoridades y los agentes/corresponsales locales. La regulación del sector de microfinanzas sigue siendo poco clara y superficial. La Comisión Reguladora de Bancos de China y las oficinas locales de finanzas son los principales vigilantes del segmento, pero aún no se ha formalizado un sistema específico de normas de manejo de riesgos, por ejemplo. Entre tanto, los segmentos de financiamiento entre pares y por Internet, que no están profundamente integrados pero están experimentando un gran auge, continuarán planteando importantes desafíos a la regulación. El deterioro de las finanzas de los gobiernos locales también someterá a prueba la capacidad de las autoridades para promover la inclusión financiera en el futuro previsible.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	42	6	=36	+6
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	44	0	=28	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	-11	=50	-7
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	38	0	53	0
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	61	+5	=26	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	58	+33	=36	+17
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	64	-11	12	-7
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	58	+4	=36	-4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+21	=6	+16
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	0	=33	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	47	+3	=22	+5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	41	+24	=36	+9

CHINA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	1.364.270.000
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	13.216,5
ÍNDICE DE GINI	37,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	1.286.093.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	46,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	7,9
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	78,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,9
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	36,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	41,2
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	11,0

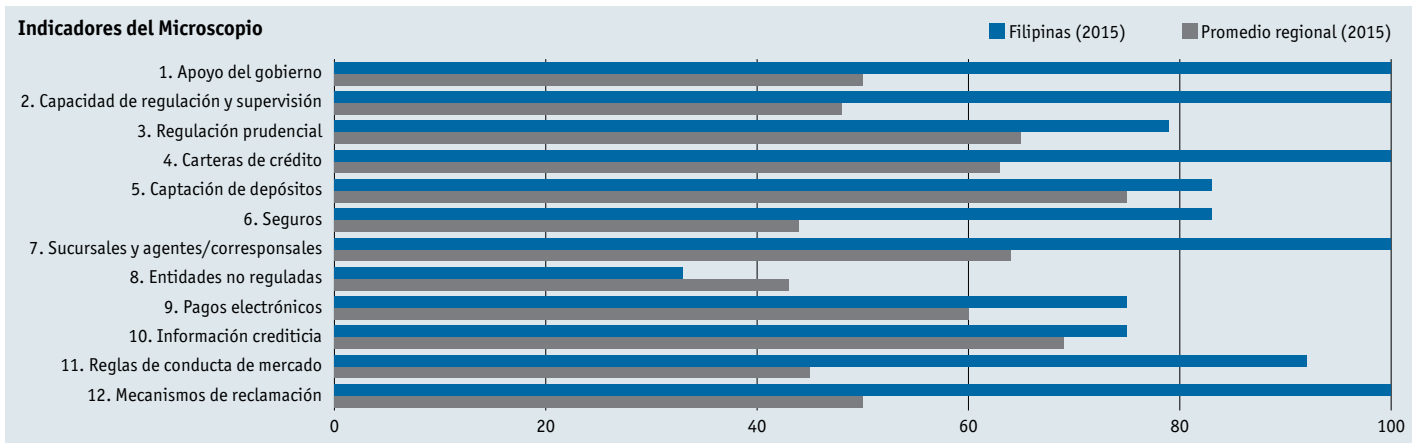
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Este y Sur de Asia
Filipinas



Panorama general: Filipinas continúa alcanzando importantes metas locales y globales en su afán por lograr la inclusión financiera, debido al éxito del país en términos de la variedad de actores en este sector, que ofrecen una amplia gama de servicios y productos financieros al público. En 2014, el Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP, el banco central) fue distinguido con el premio AFI de la Declaración Maya por sus compromisos tangibles con la inclusión financiera. El crecimiento del sistema bancario del 13,8% desde que el BSP firmó la Declaración Maya en 2011 ha dado como resultado el establecimiento de más de 1.200 nuevas oficinas bancarias. El sector de inclusión financiera comprende una amplia variedad de proveedores regulados y no regulados, como bancos, cooperativas de crédito, organizaciones no gubernamentales de microcrédito, casas de empeño y agentes de dinero electrónico, por nombrar solo a unos cuantos, que ofrecen una amplia gama de servicios financieros al público. El BSP promueve un entorno que favorece la inclusión financiera mediante la adopción de diversos reglamentos y la emisión de circulares que alientan la participación de nuevos proveedores de servicios financieros y mediante

productos que atienden a la población de bajos ingresos, al tiempo que garantizan la prestación segura de estos servicios. La incorporación de proveedores alternativos de servicios financieros, como agentes de envío de remesas, casas de empeño y proveedores de telecomunicaciones y telefonía móvil, complementa a los servicios bancarios y ha llevado a una disminución del porcentaje de ciudades y municipios que no tenían acceso a los servicios bancarios, que pasó de 36,6% en 2014 a 13% desde el año 2011. Mediante la estrategia de inclusión financiera del BSP, han surgido crecientes oportunidades de asociarse con el sector privado, especialmente en el área de la innovación tecnológica. En términos de capacidad financiera, el BSP pone en marcha programas de educación económica y financiera concebidos para llegar a áreas bien identificadas; también pone en marcha campañas de información pública, sesiones de educación financiera para filipinos residentes fuera del país y para sus beneficiarios, exposiciones de educación financiera y sesiones para el empoderamiento en este campo.



Puntos destacados de la inclusión financiera: La Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera, desarrollada por un comité en el que se encuentran representadas 13 agencias gubernamentales, se firmó el 1 de julio de 2015. La Estrategia establece un marco y un plan de acción para que el gobierno y el sector privado adopten un enfoque coordinado y sistemático para el desarrollo de un sistema financiero accesible y que responda a las necesidades de toda la población. La Encuesta Nacional para el Establecimiento de un Parámetro de Referencia para la Inclusión Financiera se puso en marcha como programa piloto en 2015; se trata de la primera encuesta representativa a nivel nacional de adultos filipinos, que se propone recopilar datos sobre inclusión financiera desde la perspectiva de los usuarios reales y potenciales de los servicios financieros. Los resultados de la encuesta ofrecen una imagen más exacta del estado de la inclusión financiera en Filipinas en términos de acceso, uso, calidad y bienestar percibido. El BSP también se encuentra trabajando en un Sistema Nacional de Pagos Minoristas que habrá de revolucionar la manera en que se hacen los pagos en el país y se espera su lanzamiento en dos o tres años. La Corporación de Información Crediticia, que se estableció conforme a la Ley del sistema de información crediticia de 2008 se encuentra operando plenamente en la actualidad.

Retos: Si bien Filipinas ha sido líder en la promoción y creación de un entorno que favorece la inclusión financiera, queda aún mucho por hacer, dado que únicamente 26% de los adultos filipinos tienen cuentas de ahorro y solo 10,5% tiene acceso al crédito formal. Persisten retos para multiplicar las innovaciones de mercado, especialmente iniciativas basadas en los avances tecnológicos. Existe asimismo una necesidad crónica de iniciativas de educación financiera y de protección del consumidor que operen tanto en el caso de las instituciones reguladas como en el caso de las no reguladas.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	81	+2	3	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	100	0	=1	0
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	100	0	=1	0
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	79	0	18	-5
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	100	0	=1	0
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	-17	=12	-11
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	83	-17	=5	-4
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+8	=1	+3
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+12	=6	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	+17	=15	+18
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	92	+28	=3	+7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100	0	=1	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	82	0	=7	+3

FILIPINAS: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	99.138.690
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	6.982,4
ÍNDICE DE GINI	43,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	111.326.045
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	23,0
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	8,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	28,1
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	4,2
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	20,6
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,8
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	69,7
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,8
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	24,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Este y Sur de Asia
India

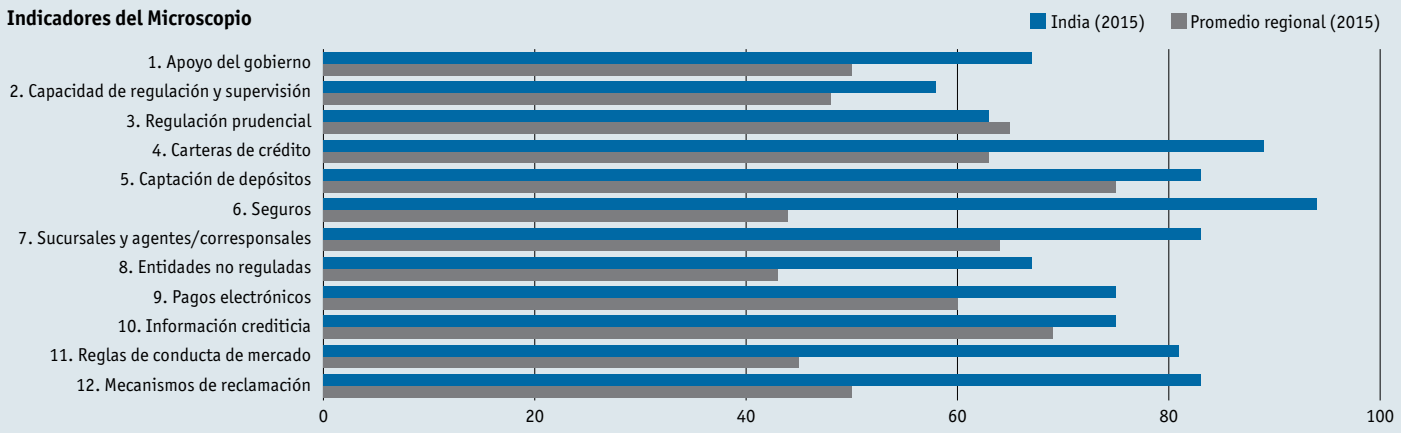


Panorama general: Los proveedores de servicios de inclusión financiera en India son los bancos comerciales, los bancos rurales regionales, las instituciones financieras no bancarias, las instituciones microfinancieras, las cooperativas y las aseguradoras. Según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial de 2014, 53% de los adultos tenían algún tipo de cuenta en una institución financiera formal. Sin embargo, solo 14% de la población ahorra y solo 6% ha solicitado créditos a estas instituciones. A su vez, 32,3% de la población solicitó préstamos a amigos y familiares en el último año. En agosto de 2014 el gobierno lanzó un programa para abrir una cuenta bancaria básica a cada hogar, con acceso a educación financiera, al crédito, a seguros y a la posibilidad de recibir el pago de pensiones en esa cuenta. En enero de 2015 se habían abierto 125 millones de nuevas cuentas, llevando la cobertura de cuentas bancarias en los hogares hasta un 99,98%. Sin embargo, muchas de estas cuentas han permanecido inactivas y la penetración de los servicios financieros en zonas rurales continúa siendo escasa. Aunque las instituciones microfinancieras daban atención a un

importante número de clientes (30,5 millones) para finales de marzo de 2015, su oferta de productos continúa siendo limitada. No se permite a las instituciones microfinancieras captar depósitos, por lo que su contribución se basa sobre todo en la oferta de microcréditos y en su papel de intermediarios de las aseguradoras para vender microseguros.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Con el fin de alcanzar los objetivos que ha planteado el gobierno, los bancos llegaron prácticamente a todos los hogares del país al abrir cuentas bancarias para ellos en enero de 2015. Los bancos desplegaron un equipo de 123.805 corresponsales para ofrecer servicios de depósitos y retiros de dinero en vecindarios urbanos y en aldeas rurales. En julio de 2014, el Banco de Reserva de la India (el banco central) adoptó una medida importante al emitir las directrices para la emisión de licencias de operación para bancos especializados, es decir, bancos de pagos y bancos de pequeño financiamiento. Estos bancos tendrán requisitos de capital menores que los bancos comerciales. En tanto que los bancos de pagos ofrecerán servicios de depósitos y pagos, los de

Indicadores del Microscopio



pequeño financiamiento ofrecerán servicios de ahorro y crédito para empresas pequeñas, agricultores de pequeña escala y marginales, microempresas y otras entidades del sector no organizado. Estos bancos especializados deberán contar con un modelo de operaciones de alta tecnología y bajo costo como parte de los requisitos que deberán cumplir para obtener sus licencias de operación. Casi todas las instituciones medianas y grandes de microfinanciamiento han solicitado una licencia de operación como banco de pequeño financiamiento, en tanto que un gran número de compañías de tecnologías de la información y de telecomunicaciones, así como el servicio postal indio, han solicitado licencias de operación para funcionar como bancos de pagos. En 2015 el Gobierno de India creó el Banco para el Desarrollo de Microunidades y Agencia para el Refinanciamiento (MUDRA), con el fin de que financie al prestamista de última instancia que otorga préstamos a la micro y pequeña empresa. En 2014, el gobierno liberalizó aún más el sector de los seguros y lanzó al mercado productos de seguros y pensiones de bajo costo para las personas que trabajan en el sector no organizado. La Autoridad Regulatoria y de Desarrollo de Seguros flexibilizó las directrices sobre el nombramiento de agentes de seguros, lo que deberá alentar la innovación tecnológica en la distribución de estos servicios. El último año, la expansión de los servicios bancarios, la emisión de documentos únicos de identificación biométrica, la canalización de beneficios gubernamentales directamente a las cuentas bancarias de sus beneficiarios y los mecanismos gubernamentales para ofrecer acceso universal a la seguridad social y a los seguros han mejorado de manera importante las perspectivas de lograr una mejor inclusión financiera en India.

Retos: Una fuerte preocupación en India es la existencia de un gran número de cuentas bancarias inactivas, que se abrieron como parte de diversos programas gubernamentales. Se han hecho y continúan haciéndose esfuerzos para fomentar su uso, utilizándolas para la transferencia directa de beneficios tales como pagos de seguridad social y del sistema de bienestar social. Otra de las preocupaciones importantes es la poca penetración de los seguros (3,9%) y de los servicios de seguridad social (8%). Si bien el gobierno ha lanzado diversas iniciativas para ofrecer servicios de pensiones y seguros a la población de bajos ingresos y a aquellos

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	71	+10	4	+1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	67	0	12	0
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+14	=10	+15
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	63	+30	=31	+23
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	89	+11	=6	+4
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	0	=12	+9
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	94	-6	1	0
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	83	0	=18	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+17	=6	+7
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	81	+6	=7	+2
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	71	+24	=13	+18

INDIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	1.295.291.543
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	5.707,7
ÍNDICE DE GINI	33,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	944.008.677
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	13,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	12,2
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	52,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	9,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	6,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	46,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,4
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	43,3

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

que trabajan en el sector informal, estos esfuerzos están impulsados sobre todo por el lado de la oferta y los resultados dependerán de lo que se haga para mejorar la preparación financiera en la población de bajos ingresos. Otro desafío importante es el alto crecimiento (más de 35% anual) de las instituciones microfinancieras, sin que se haya dado en paralelo una mejora de la calidad de sus productos o servicios. Tras la crisis de las microfinancieras que tuvo lugar en 2010 en Andhra Pradesh, están volviendo a surgir preocupaciones por el sobreendeudamiento y las prácticas indebidas para la recuperación de créditos. Los programas de educación financiera atienden a una gran cantidad de personas, pero la calidad suele ser muy pobre.

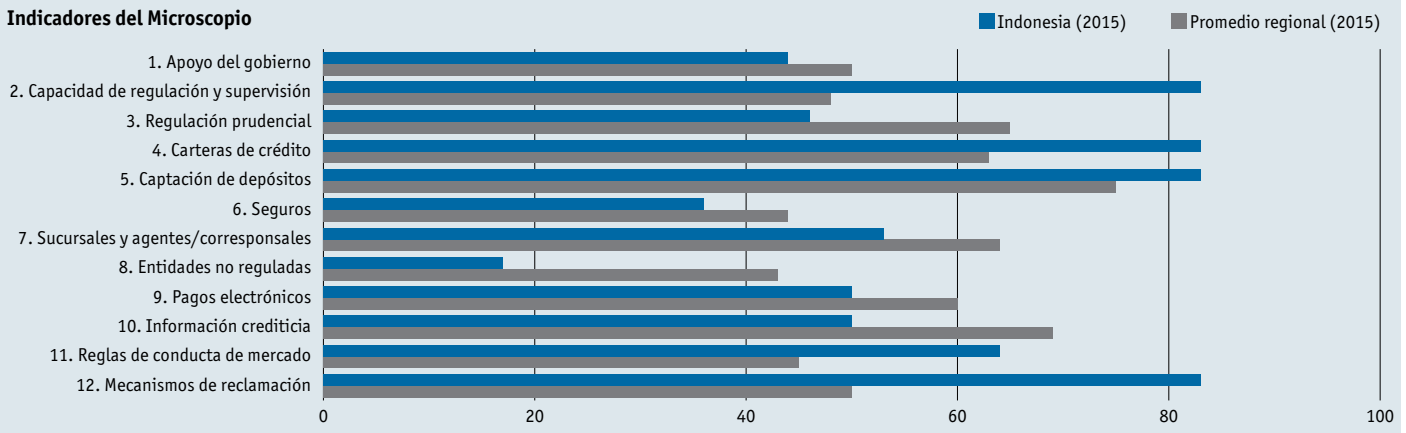
Este y Sur de Asia
Indonesia



Panorama general: En Indonesia, entre los principales participantes en el ámbito de la inclusión financiera están las instituciones microfinancieras, entre las que se incluyen bancos comerciales, Bancos Perkreditan Rakyat o BPR (que son 1.643) y otras instituciones no bancarias, cooperativas (188.181), BPR (Bank Perkreditan Rakyat o bancos de crédito popular) sin licencia de operación, BKD (Badang Kredit Desa u organizaciones de crédito que suelen ser propiedad de un poblado) y organizaciones no gubernamentales que ofrecen servicios financieros. Existen también quienes ofrecen préstamos informales, como prestamistas, usureros y “bancos móviles” En el campo de los microseguros, existen 52 aseguradoras, así como 82 compañías de seguros de daños y de accidentes. Entre los entes reguladores, Otoritas Jasa Keuangan (OJK, autoridad de servicios financieros de Indonesia) y el Banco de Indonesia (BI, el banco central), son clave. Entre otros reguladores se cuentan la Organización Aseguradora de Depósitos, el Ministerio Estatal de Cooperativas y PYME, la Comisión para la Supervisión de la Competencia y el Ministerio de Asuntos Nacionales.

Unos 203 millones de indonesios, que representan 81,5% del total de la población, se encuentran en la parte baja de la pirámide económica y ganan menos de US\$4,50 al día, en tanto que 96 millones más viven con menos de US\$1,90 al día. Se considera demasiado riesgoso ofrecer préstamos a estas personas, quienes suelen vivir en lugares demasiado remotos para los servicios financieros formales. De manera similar, muchas de las 56,5 millones de micro, pequeñas y medianas empresas, que contribuyeron con más del 50% del PIB de Indonesia en 2014, carecen de un acceso adecuado al financiamiento bancario para hacer crecer sus actividades. La base de datos Global Findex 2014 del Banco Mundial estima que 36% de todos los adultos y 37% de todas las mujeres adultas de Indonesia tienen cuentas de depósito en instituciones financieras formales (incluyendo instituciones de microfinanciamiento). En el curso de los últimos tres años, desde que se creó la OJK, ha habido un mayor énfasis en la inclusión financiera en Indonesia.

Indicadores del Microscopio



Puntos destacados de la inclusión financiera: En 2015, la OJK promulgó una Ley de microfinanciamiento, así como un reglamento para la oferta de servicios bancarios sin sucursales. Los clientes de servicios de microcrédito/microfinanciamiento, que son sobre todo empresas pequeñas y medianas, y hogares de bajos ingresos, constituyen el objetivo que buscan alcanzar tanto el Banco de Indonesia como la OJK. Los modelos de colocación de estos servicios financieros son de tres tipos: los que llevan a cabo los bancos, los que impulsan las compañías de telecomunicaciones y los modelos híbridos. Con el surgimiento de la oferta de servicios bancarios sin sucursales, algunos bancos han creado redes de agentes/corresponsales, tales como la red WOW del Banco BPN, con el fin de abrir cuentas bancarias y hacer depósitos y retiros. Las compañías de telecomunicaciones ofrecen servicios de monedero electrónico. Los microseguros apenas comienzan a surgir en Indonesia. La OJK lanzó un proyecto piloto en 2014, con el fin de determinar cómo ampliar la cobertura de microseguros. El potencial de los microseguros sigue siendo muy alto, con una población de bajos ingresos, una cobertura limitada de la seguridad social y un entorno impredecible. Actualmente, hay unos 165 millones de suscriptores individuales a servicios de telefonía móvil en Indonesia. Los operadores de telecomunicaciones tienen más de 300.000 locales de venta de tarjetas telefónicas prepagas. El acceso a estas redes de distribución permitiría a los bancos llegar a la gente de bajos ingresos.

Retos: A pesar de que existen iniciativas para acelerar los micropréstamos, el crecimiento sigue siendo moderado debido a varios problemas sistémicos, tales como requisitos engorrosos (por ejemplo, la obligación de presentar documentos de identificación tanto en el caso de personas como en el caso de las PYME), la ineficiencia de las instituciones de microfinanciamiento y su falta de integración al sistema financiero, un esfuerzo inadecuado para llegar a las zonas remotas y un exceso de instituciones de microfinanciamiento apoyadas por el Estado que inhiben la oferta de empresas privadas. Hasta ahora, las autoridades regulatorias no tienen una comprensión firme del panorama de instituciones de microfinanciamiento no reguladas y varían las estimaciones sobre el número de instituciones de microfinanciamiento que existen. Hay una falta de preparación financiera entre los grupos de bajos

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	56	+1	=11	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	44	+22	=28	+3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	+11	=3	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	-29	=47	-31
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	83	+11	=8	+7
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	-17	=12	-11
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	36	+11	=21	-6
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	53	+7	=42	+2
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	17	+17	=47	+3
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+21	=23	+13
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	50	-42	=40	-34
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	64	+4	=10	+7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	90	0	2	+1

INDONESIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	254.454.778
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	10.517,0
ÍNDICE DE GINI	38,1
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	319.000.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	42,4
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	10,4
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	35,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,5
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,1
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	56,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	26,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	13,1

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

ingresos. Los bancos comerciales y los BPR tienden a cubrir sobre todo los niveles superiores del mercado de microfinanciamiento en poblaciones de distritos y subdistritos. Las organizaciones no gubernamentales y las instituciones basadas en poblados (BKD, LKBD) llegan al segmento más bajo del mercado, pero siguen padeciendo de un alcance limitado en las zonas rurales que se encuentran fuera de Java y Sumatra.

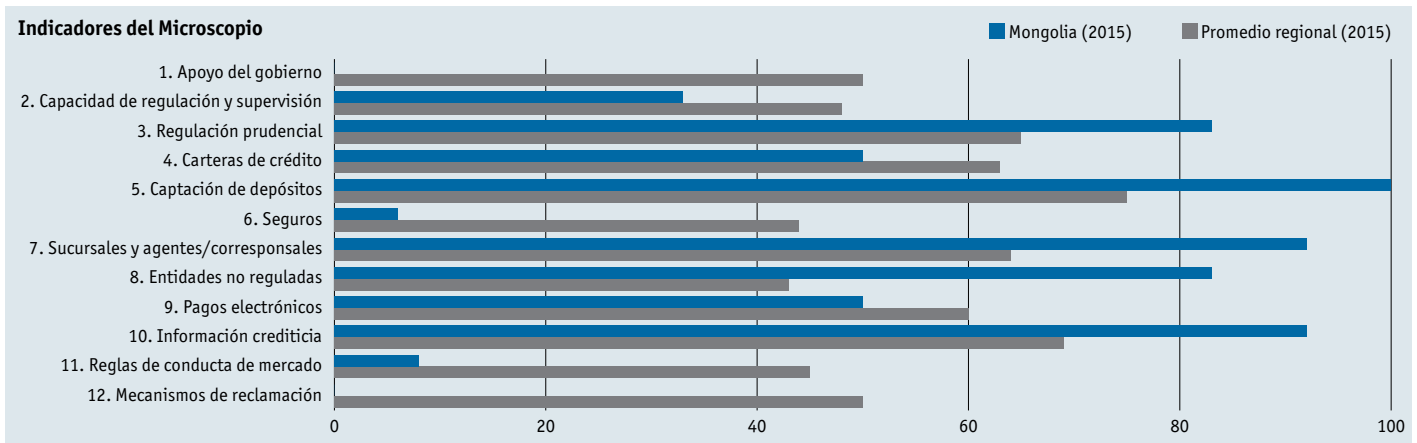
Este y Sur de Asia
Mongolia



Panorama general: Mongolia tiene una sólida infraestructura de servicios individuales de pago que permite a una parte grande de su población tener acceso a servicios financieros. Los bancos comerciales de Mongolia, que representan 96% de los activos financieros en el país, han sido los innovadores y proveedores en el campo de las microfinanzas. Los tres mayores bancos de servicio al público, el XacBank, el Khan Bank y el Banco Estatal, se han propuesto de manera proactiva llevar sus servicios a la población marginalizada. Las instituciones financieras no bancarias, entre las que se cuentan las cooperativas de crédito y las instituciones microfinancieras, también ofrecen servicios a la población de bajos ingresos. Entre las instituciones no bancarias establecidas que regula la Comisión Reguladora de Finanzas están Credit Mongol y VisionFund. No obstante, las instituciones no bancarias tienen prohibido captar depósitos. Por lo tanto, estas instituciones dependen en parte del financiamiento del extranjero. Se espera que la creciente penetración de los servicios móviles contribuya a un crecimiento constante del número de ciudadanos de Mongolia con acceso a servicios

bancarios. EL 77% de la población adulta de Mongolia tenía algún tipo de cuenta con una institución financiera en 2011, en tanto que este porcentaje aumentó a 91,8% en 2014. En 2014, 65,7% de la población adulta contaba con una tarjeta de débito, comparado con 60,6% en 2011, y 33,2% tenía ahorros en una institución financiera, en contraste con 23,2% en 2011.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En octubre de 2015, Mongolia seguía sin presentar una política de inclusión financiera integral. A principios de 2015, la Asociación de Banqueros de Mongolia adoptó principios financieros sustentables, uno de los cuales contempla promover la inclusión financiera. Los bancos miembros de la asociación acordaron preparar informes trimestrales sobre sus actividades de promoción de estos principios. Entre las actualizaciones regulatorias se cuenta la adopción de la Ley de seguro de depósitos de 2013, que estableció un plan de seguro obligatorio para proteger los depósitos bancarios. Un depositante asegurado está cubierto hasta por MNT20 millones (unos US\$10.000). Las leyes que regulan los servicios de dinero



electrónico siguen en preparación. La regulación que entró en vigencia en 2011 sobre los servicios de dinero electrónico que ofrecen instituciones financieras no bancarias estipula que los proveedores de servicios de dinero electrónico deben tener activos líquidos no menores al 20% de la totalidad del dinero electrónico que tengan prestado. Asimismo, limita el número de transacciones por día que pueden realizar los tenedores de monederos electrónicos y los agentes/corresponsales. En 2014, la Corporación Financiera Internacional (IFC) se manifestó de acuerdo en cooperar con el Ministerio de Justicia de Mongolia para crear un marco normativo que permita para contar con un sistema de pagos con transacciones seguras, desarrollar un registro en línea y capacitar a profesionales del sector.

Retos: Los entes reguladores de Mongolia no han desarrollado aún una estrategia coherente de inclusión financiera. A pesar de la creciente penetración de Internet y de la telefonía móvil, pocos son los que utilizan pagos digitales y servicios de banca electrónica. En 2015, apenas 6,8% de la población adulta utilizó Internet para hacer compras o pagar una cuenta de servicios y 0,8% utilizó una tarjeta de crédito para hacer alguna compra. El bajo nivel de conocimientos financieros y la existencia de una región rural de baja densidad demográfica son factores que complican la solución de este desafío. También está el hecho de que a los agentes bancarios (corresponsales) se les permite desempeñar solo una gama limitada de actividades. La regulación sobre comisiones de agencia no es ni transparente ni sofisticada. Además, el mercado de seguros apenas comienza a desarrollarse y solo tiene una penetración de mercado de 0,5%; en 2015 había en el mercado solo 17 aseguradoras. Con el respaldo del Banco Mundial, se lanzó en 2005 el Proyecto de Seguro de Ganado con Base en un Índice (IBLIP); este ha sido exitoso, aunque sigue siendo una solitaria iniciativa piloto en el campo de las microfinanzas. El débil marco regulatorio no es favorable al desarrollo de los microseguros.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	48	+3	=28	+1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-6	=37	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	83	-9	=16	-10
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	+11	=36	+5
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	6	+6	=48	-10
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	92	0	=11	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	83	0	=5	+1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+25	=23	+15
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	92	+9	=10	-2
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	+8	=47	+5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	0	=50	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	88	-2	=3	0

MONGOLIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	2.909.871
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	11.945,7
ÍNDICE DE GINI	36,5
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	3.027.243
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	50,6
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	72,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	91,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	5,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,7
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	35,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	53,9
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	33,2
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	11,9

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Este y Sur de Asia
Nepal

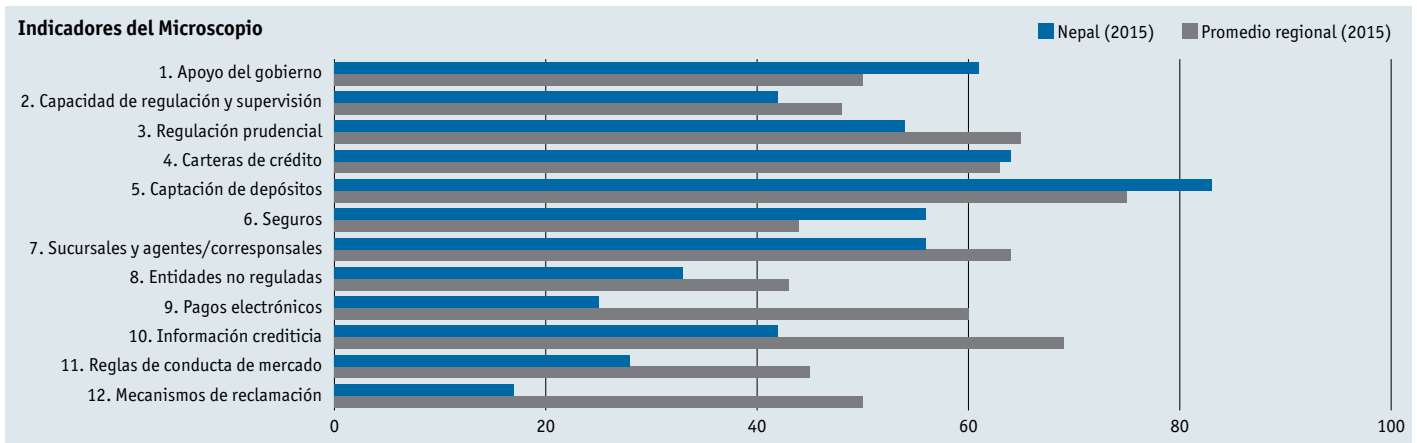


Panorama general: Según la Base de datos sobre inclusión financiera global del Banco Mundial (Global Findex), 34% de la población adulta de Nepal tiene cuentas bancarias, con ahorros formales de 16% y préstamos formales de 12%. El Banco Rastra de Nepal (NRB, el banco central) llevó a cabo recientemente un estudio con apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC): el Programa para hacer posible el acceso a servicios financieros. Los resultados del estudio, en el que participaron 4.014 adultos de los 70 distritos de Nepal, indican que 61% de los adultos nepalís están formalmente bancarizados, en tanto que 21% utilizan canales informales y 18% no reciben servicio financiero alguno. Los resultados de la encuesta muestran también que los hombres tienen un nivel mayor de acceso a los servicios financieros y se benefician más de la inclusión financiera que las mujeres en el país.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El acceso a los servicios financieros en Nepal ha ido creciendo con la ampliación de la red de instituciones financieras. En julio de 2014, la red de sucursales de

los bancos comerciales constaba de 1.547 oficinas, a las que se deben sumarse 818 sucursales de bancos de desarrollo y 239 de compañías financieras. En promedio, una sucursal de institución bancaria y financiera da servicio a 10,174 personas. El aumento en el número de sucursales de instituciones bancarias y financieras se considera uno de los indicadores de la inclusión financiera. La industria bancaria ocupa el mayor segmento del sistema financiero; sin embargo, su presencia sigue concentrada en unas pocas ciudades, especialmente en el valle de Katmandú. A pesar de los constantes esfuerzos del Banco Central, aún hay muy pocas sucursales de instituciones bancarias y financieras en los distritos que menos servicios reciben.

Se realizaron diversos esfuerzos a nivel del establecimiento de políticas para promover la inclusión financiera. La política monetaria de 2013-2014 del Banco Central establecía incentivos para aquellos bancos que abriesen sucursales en las zonas más remotas y menos bancarizadas del país. Según un cambio reciente en la política monetaria, los proveedores de servicios financieros no requieren aprobación previa del Banco Central para 22 distritos



montañosos remotos. El Gobierno de Nepal ha anunciado una política para la apertura de cuentas bancarias en cada hogar, en congruencia con lo cual el Banco Central está introduciendo la campaña 'Una Cuenta en Cada Hogar'. El Banco Central también está preparando medidas regulatorias que permitan a las instituciones privadas no bancarias, como los operadores de servicios de telecomunicaciones, ofrecer servicios financieros. El Banco Central formuló una estrategia de desarrollo del sector financiero que incluye acciones relativas a la inclusión financiera. A partir de este año fiscal, los pagos de seguridad social que haga el gobierno se harán a través de los bancos. Se han adoptado medidas para promover el acceso a los microseguros. Según la Directiva 2014 sobre microseguros del Consejo de Seguros de Nepal, las aseguradoras pueden vender pólizas de microseguros a través de agentes/corresponsales y organizaciones locales, con el fin de lograr una cobertura más amplia.

Retos: La oferta de servicios bancarios sin sucursales y los servicios de banca electrónica acusan un importante avance en el país. La instrucción que giró el Banco Central en relación con la banca electrónica permite la oferta de servicios de banca sin sucursales en zonas remotas y rurales mediante el uso de tarjetas inteligentes a través de máquinas de punto de servicio y por medio de agentes/corresponsales. Los agentes también pueden activar cuentas de monedero móvil, pero solo pueden abrir una cuenta bancaria en la red del banco corresponsal. En las zonas rurales de Nepal, los pagos se hacen mayoritariamente en efectivo. Los servicios de banca móvil se limitan a la recepción de información sobre cuentas en teléfonos celulares. No obstante, todavía hay desafíos por resolver para lograr una inclusión financiera universal. No existen medidas documentadas de protección al consumidor, ni reglas claras que prohíban la discriminación en el acceso a servicios financieros por razones de género, raza, religión, casta, grupo étnico, etc.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	39	+5	=40	+7
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	-17	=13	-9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	54	0	=41	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	64	+8	=22	+3
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	0	=12	+9
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	56	+31	=13	+2
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	56	+2	=38	-6
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	+33	=30	+20
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+12	=41	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	42	0	=44	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	28	+9	=38	+5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	0	=44	-3
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	37	0	=40	-3

NEPAL: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	28.174.724
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.370,1
ÍNDICE DE GINI	32,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	23.196.036
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	8,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	8,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	33,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,3
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	1,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	59,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	16,4
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	21,4

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

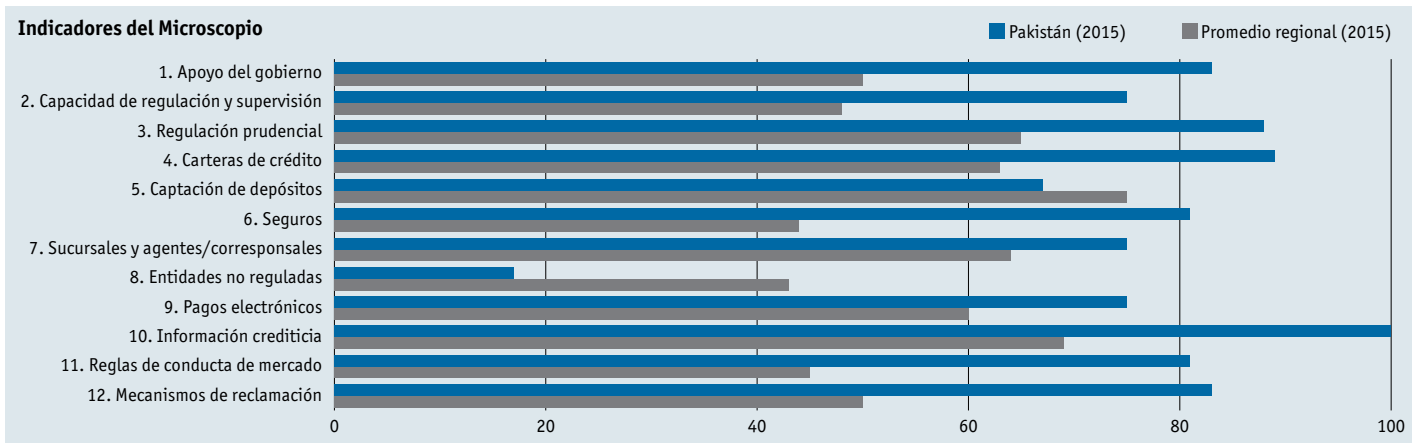
Este y Sur de Asia
Pakistán



Panorama general: El nivel de inclusión financiera sigue siendo bajo en Pakistán. Menos de 14% de la población tiene acceso a algún tipo de servicio financiero. El microfinanciamiento llega a menos de 3% de la población y menos de 7% de las empresas pequeñas y medianas hacen uso del financiamiento formal para hacerse de capital de trabajo o para invertir. Existen tres protagonistas principales en lo que toca a la inclusión financiera en Pakistán: (i) los bancos de microfinanciamiento; (ii) las instituciones microfinancieras (que suelen ser organizaciones no gubernamentales); y (iii) los programas de apoyo rural, que solo otorgan fondos a poblaciones rurales. La disponibilidad de productos y servicios financieros ha ido mejorando de manera gradual, pero el acceso a los servicios financieros continúa siendo limitado, especialmente en lo que hace al crédito. Los bancos de microfinanciamiento representan 70% de la base de activos del segmento microfinanciero y han sido objeto de un aumento en el interés de los inversionistas en los últimos años. A pesar de la persistente crisis energética y de los desafíos de seguridad, ciertos indicadores económicos positivos, entre los cuales se cuentan una menor inflación, una

caída en las tasas de interés y una adopción del crédito privado, han llevado a un crecimiento positivo del segmento microfinanciero. El número de prestatarios activos aumentó de 3,1 millones (al cuarto trimestre de 2014) a 3,3 millones (al primer trimestre de 2015), en tanto que la cartera bruta de préstamos pasó de 66,7 millones a 73,7 millones en el mismo período. Los servicios de banca sin sucursal continuaron creciendo y el valor de sus transacciones aumentó de PR\$54,1 millones (unos US\$513.000) en diciembre de 2013 a PR\$71,8 millones en diciembre de 2014. Con la reducción en el costo de la verificación biométrica, las transacciones por monedero móvil alcanzaron PR\$9,7 millones en el cuarto trimestre de 2014, en comparación con los PR\$7,9 millones del trimestre anterior.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El Banco Estatal de Pakistán (el banco central) desarrolló una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera que ofrece un marco y una ruta crítica para llevar a cabo acciones con alta prioridad, con el propósito de eliminar restricciones y aumentar de manera importante el acceso a los servicios



financieros de alta calidad y promover su uso. Se ha avanzado mucho en el establecimiento de esta estrategia: (i) mediante la iniciativa “Cuenta Asaan”, el gobierno simplificó el procedimiento de apertura de cuentas básicas, al no exigir depósitos ni saldos mínimos; (ii) la Asamblea Nacional aprobó la Ley de burós de crédito, que habrá de mejorar el marco regulatorio, preservar la protección al consumidor y aumentar la profundidad de la información de crédito disponible; y (iii) el gobierno ha adherido a la iniciativa Better than Cash Alliance (‘Alianza Mejor que el Efectivo’), de alcances globales, mostrando así su compromiso con la digitalización de los procesos de pago. Con el fin de ampliar la oferta de servicios bancarios sin sucursales y de las herramientas modernas de pago, el Banco Estatal de Pakistán también está formulando directrices para desarrollar los diversos canales e instrumentos de dinero electrónico en el país. Se están diseñando asimismo varias iniciativas tanto en el sector público como en el privado, incluyendo la Iniciativa Nacional de Educación Financiera del Banco Estatal de Pakistán, que se propone promover la educación financiera y el conocimiento de los diferentes productos y servicios.

Retos: La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera se enfrenta a desafíos importantes en la promoción de sus prioridades de aumentar y diversificar los puntos de acceso a los servicios financieros. La oferta de crédito en mercados subatendidos se ve restringida por una débil aplicación de los términos contractuales, por deficiencias en la escrituración y el registro de tierras y por la ausencia de un marco seguro para las transacciones y un registro electrónico de garantías móviles. La falta de capacidad, tanto en instituciones financieras como en clientes, constituye también una restricción para una mayor inclusión financiera. Del lado de los clientes, la falta de preparación y conocimientos financieros limita la demanda de productos y servicios financieros.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	64	+6	5	+2
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	+39	=4	+18
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	75	+19	=7	+8
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	+13	=9	+7
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	89	-3	=6	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	67	0	=34	+1
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	81	+6	=7	-2
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	75	0	=26	-4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	17	-83	=47	-46
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+4	=6	+1
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	+33	=1	+23
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	81	+30	=7	+14
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	+25	=6	+11
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	36	0	=44	-3

PAKISTÁN: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	185.044.286
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	4.844,2
ÍNDICE DE GINI	29,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	135.762.031
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	6,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	9,3
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	5,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	3,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	1,5
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	49,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Este y Sur de Asia
Sri Lanka

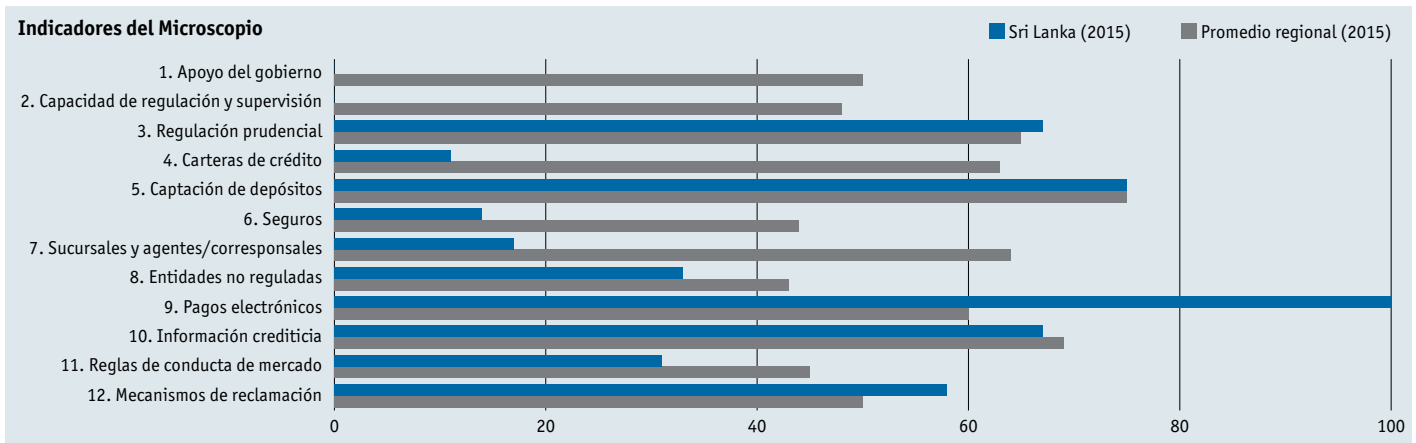


Panorama general: El sistema financiero de Sri Lanka incluye una amplia gama de proveedores de servicios, incluyendo instituciones financieras formales, como bancos regulados y compañías de arrendamiento y financiamiento; instituciones semiformales, como cooperativas, organizaciones no gubernamentales de microcrédito, organizaciones constituidas en comunidades y programas estatales, como el Samurdhi. También existen fuentes informales de financiamiento, como prestamistas individuales y asociaciones de ahorro y crédito rotativo. Hacia fines de 2014, el sistema bancario de Sri Lanka contaba con 34 bancos con licencia de operación (25 bancos comerciales nacionales con licencia y 9 bancos especializados con licencia) y 12 sucursales de bancos extranjeros. Los dos primeros representaban 57% de los activos totales del sistema financiero a diciembre de 2014. El segmento financiero regulado no bancario representa 7% del sistema financiero del país y consiste en 48 compañías financieras y ocho compañías de arrendamiento.

Una encuesta sobre instituciones microfinancieras que abarcó a toda la isla, llevada a cabo por el programa GTZ-ProMiS (Promoción del Sector

Microfinanciero) en el año financiero 2006-2007 (enero-diciembre), arrojó una red de al menos 10.000 locales de atención directa al público. En 2013 operaban en Sri Lanka 2.080 bancos rurales cooperativos y 8.424 sociedades cooperativas de ahorro y crédito (SACCO). Entre los protagonistas en el campo de la inclusión financiera en Sri Lanka se cuentan tanto instituciones formales como no formales, incluyendo bancos, compañías de arrendamiento y financieras, sociedades cooperativas e instituciones microfinancieras. Según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial, en 2011 alrededor de 69% de los adultos (mayores de 15 años) informaban tener una cuenta en una institución financiera formal, como banco, compañía financiera, cooperativa, oficina de correos o institución de microfinanzas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En enero de 2015 se constituyó un nuevo gobierno interino. Éste presentó una propuesta de ley para regular y supervisar a las instituciones microfinancieras. El Gabinete aprobó la iniciativa en junio de 2015 y actualmente está esperando su



autorización y promulgación. Los expertos entrevistados piensan que la iniciativa se promulgará, dado que cuenta con el apoyo de todos los partidos políticos importantes. El gobierno anterior de Sri Lanka dio inicio a un plan de consolidación del sector financiero en 2014, con el propósito de crear un sector financiero fuerte y estable para mediados de 2015. El énfasis principal del plan de consolidación se ponía en las instituciones financieras reguladas no bancarias. El nuevo gobierno ha suspendido el plan, lo que produce incertidumbre acerca del futuro del sector financiero del país. Durante 2014, el programa Divineguma constituyó la principal red de seguridad social de quienes se encuentran en la base de la pirámide. Se espera que los bancos Samurdhi/Divineguma se integren con el Banco de Desarrollo Regional en el futuro próximo.

En junio de 2014, el Banco Central de Sri Lanka introdujo un programa de garantía para préstamos bancarios garantizados por oro, con el fin de reducir la acumulación de préstamos en mora en el sistema bancario del país. La medida tenía la intención de revertir la rápida caída de los préstamos respaldados por oro. El empeño es un producto de préstamo importante para muchos bancos en Sri Lanka, así como para muchas instituciones financieras no bancarias, y típicamente atiende las necesidades de financiamiento de los hogares de bajos ingresos que requieren dinero para una emergencia, así como de las comunidades agrícolas para comprar insumos agrícolas durante la temporada de siembra. Hacia fines de 2014, Sri Lanka había alcanzado la interoperabilidad plena para el dinero móvil, al ofrecer un sistema de pagos móviles interoperable de principio a fin, con socios comerciales comunes, una red de agentes/corresponsales para recargas y retiros y una experiencia uniforme para los consumidores. Esto ha ampliado el alcance de los bancos en las zonas rurales.

Retos: La volátil situación política del país tuvo efectos negativos en la inclusión financiera, incluyendo la falta de avance en la aprobación de la iniciativa de Ley sobre microfinanciamiento. El fortalecimiento del marco regulatorio que rige al segmento de microfinanzas es crucial para mejorar la inclusión financiera en Sri Lanka. El alcance debe ampliarse para mejorar la inclusión financiera, especialmente en lo que hace al costo y la calidad de los servicios financieros ofrecidos, la protección del cliente y la sustentabilidad de las instituciones financieras.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	33	-2	47	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	-33	55	-15
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	0	=25	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	11	0	55	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	75	0	=25	+3
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	+14	=32	+6
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	17	0	=51	+1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	100	+29	=1	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	0	=27	-3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	31	-1	=36	-2
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	0	=17	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	39	-20	=38	-15

SRI LANKA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	20.639.000
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	10.527,5
ÍNDICE DE GINI	36,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	22.123.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	16,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	18,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	82,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,1
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,4
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	17,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	29,1
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	30,9
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	31,5

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

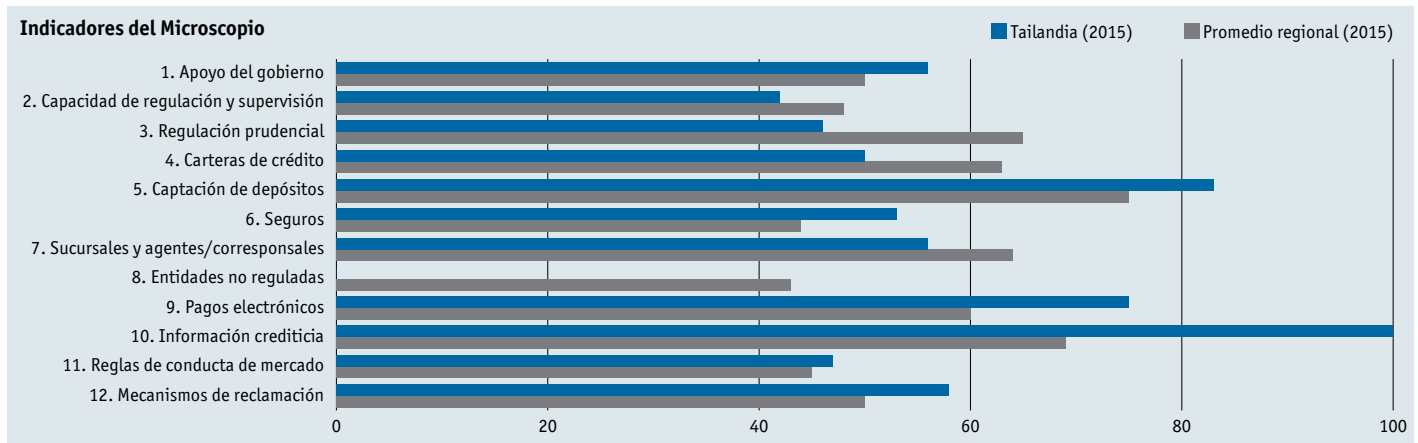
Este y Sur de Asia
Tailandia



Panorama general: En marzo de 2015, 91% de los depósitos y créditos en Tailandia residían en bancos comerciales e instituciones financieras especializadas. Los créditos de micronivel representan alrededor de 25% del monto total de créditos. Sin embargo, el ritmo de crecimiento del número de microcréditos ha estado bajando desde 2013. El panorama general de Tailandia en lo que hace a la inclusión financiera sigue caracterizado por la existencia de reglamentos y estipulaciones sumamente fragmentados. Los principales actores en la oferta de servicios financieros son los bancos comerciales y las instituciones financieras especializadas propiedad del gobierno. Estas últimas son también las principales instituciones de inclusión financiera, especialmente en la oferta de microcréditos. A pesar de tener una buena capacidad de oferta de servicios financieros, estas instituciones aún no han hecho un esfuerzo importante para promover la inclusión financiera. Los reglamentos siguen dificultando a estas instituciones la posibilidad de cubrir el costo de ofrecer servicios financieros a las personas de bajos recursos. Esto contribuyó a la falta de énfasis en la promoción de la inclusión financiera por parte de las instituciones

financieras especializadas. Un cambio que ayudó a ampliar el acceso a los servicios financieros para los grupos de bajos ingresos de Tailandia fue la expansión del papel que cumplen las instituciones financieras no bancarias en la oferta de créditos para este segmento de la población en zonas rurales y para la clase trabajadora. Las instituciones financieras semiformales, como las cooperativas financieras y los fondos de aldeas centran sus servicios financieros en la población de bajos recursos. Estas instituciones carecen de capacidad y están supervisadas por departamentos gubernamentales con personal insuficiente e indebidamente capacitado.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Los planes para mejorar la inclusión financiera en Tailandia se vienen formulando desde 2014, pero han sufrido retrasos importantes. Se preveía el lanzamiento de la Fase III del Plan Maestro del Banco de Tailandia para el Sector Financiero para 2015, pero sigue en revisión. El Plan Maestro para la Inclusión Financiera de la Oficina de Política Fiscal ha estado próximo a su publicación desde finales de 2014. El objetivo del plan es abordar directamente los intentos



de coordinar a los fragmentados órganos reguladores de Tailandia para promover la inclusión financiera. El lanzamiento del plan probablemente habrá de ser un avance valioso hacia este fin. Sin embargo, el plan ha sufrido un retraso importante debido a la inestabilidad actual de la política tailandesa.

Retos: La volatilidad del actual gobierno militar ha determinado el clima político de Tailandia. La volatilidad política ha afectado la elaboración y puesta en práctica de políticas. El único cambio que ocurrió desde 2014 en lo que hace a la inclusión financiera fue la presentación del programa de nanofinanciamiento que permite otorgar créditos a empresas con el límite superior más alto en la tasa de interés, de 36%. El programa recién se introdujo a principios de 2015 y aún no se conocen sus efectos. El mayor reto para el futuro desarrollo de las microfinanzas en Tailandia es la ralentización de la economía tailandesa. Actualmente se enfrenta a una desaceleración del consumo doméstico, la inversión de las empresas y las exportaciones. La volatilidad política del régimen militar le resta capacidad al gobierno para responder a esta caída en el ritmo de crecimiento.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	49	+1	=26	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	56	0	=24	-11
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	0	=47	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	0	=36	-2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	-17	=12	-11
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	53	+28	=16	-1
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	56	+2	=38	-6
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	0	0	=52	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+21	=6	+16
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	0	=1	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	47	-9	=22	-3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	0	=17	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	56	0	=28	-1

TAILANDIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	67.725.979
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	14.551,7
ÍNDICE DE GINI	39,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	97.096.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	104,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	12,2
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	78,1
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,3
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	13,9
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	50,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	40,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	5,3

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

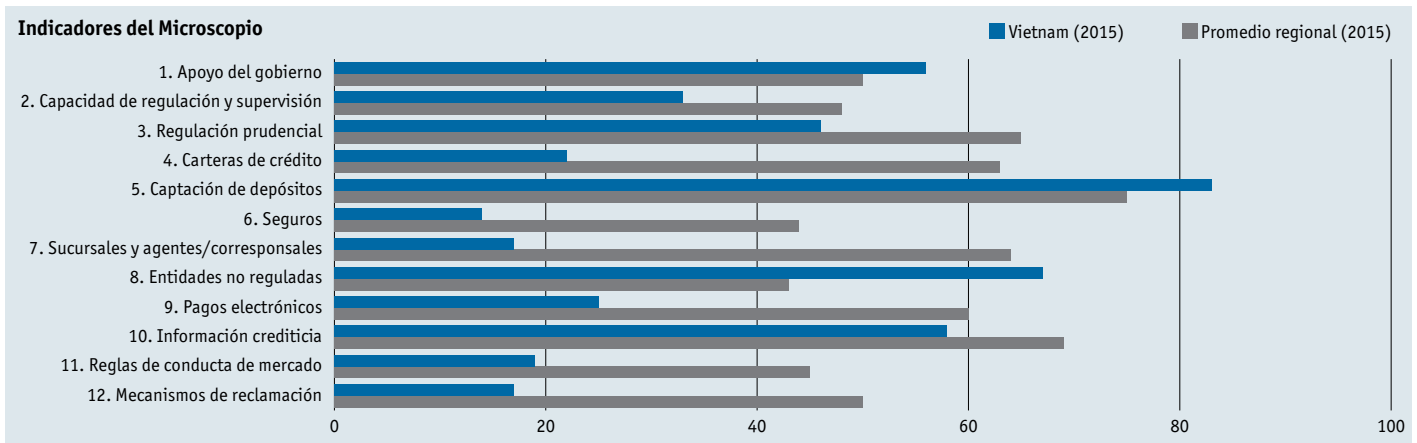
Este y Sur de Asia
Vietnam



Panorama general: En Vietnam no existen políticas de gobierno sobre inclusión financiera y las agencias propiedad del Estado ofrecen la mayoría de los productos y servicios formales dirigidos a la población de bajos ingresos. El Banco de Políticas Sociales de Vietnam, que es el mayor proveedor de servicios financieros para este segmento de la población, ofrece préstamos subsidiados a tasas de interés muy bajas. En 2013 (con base en los datos disponibles más recientes), ese Banco contaba con unos 7 millones de clientes y tenía préstamos activos por US\$5.350 millones. Agribank y los Fondos de Crédito Popular, ambos propiedad del Estado, contaban con unos 2,6 millones de clientes y US\$2.600 millones en préstamos activos. Las agencias propiedad del Estado representan la mayoría del mercado, en tanto que instituciones más pequeñas complementan el trabajo de los protagonistas del sector y procuran llegar a los hogares e individuos más vulnerables y con menor acceso a servicios bancarios. Otras instituciones microfinancieras, entre las que se cuentan instituciones formales y semiformales (organizaciones no gubernamentales) contaban con alrededor de 500.000 clientes y unos US\$110 millones en

préstamos activos. El Banco Estatal de Vietnam (el banco central) se encarga de supervisar a todas las instituciones formales, con excepción del Banco de Políticas Sociales de Vietnam, que está bajo la supervisión directa del Ministerio de Finanzas. Muchas instituciones financieras semiformales y que operan sin licencia no cuentan con supervisión alguna y son ONG financiadas por donantes, que procuran ceñirse a normas internacionales. A pesar de la ausencia de una estrategia de inclusión financiera, el uso real del sistema financiero ha aumentado moderadamente en los últimos cinco años. Entre 2011 y 2014, el porcentaje de adultos (de más de 15 años de edad) que reportan tener una cuenta en un banco o institución financiera pasó de 21% a 31%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En el último año hubo pocos avances en lo que hace a la promulgación de reglamentos e iniciativas para mejorar la inclusión financiera. En 2011, el gobierno aprobó la propuesta para construir y desarrollar un sistema de microfinanzas en Vietnam, que contempla



acciones hasta 2020 (Decisión 2195/2011). En la propuesta, el gobierno se proponía redactar reglamentos y ofrecer capacitación durante la primera etapa, que habría de durar hasta 2015. La segunda etapa del plan, que contempla acciones hasta el año 2020, consistía en mejorar el marco y facilitar la interoperabilidad. Pero el plan ha perdido algo de su impulso inicial y no se ha avanzado lo suficiente para poder cumplir con la primera etapa. A pesar de esto, el gobierno continúa colaborando con organismos internacionales en la elaboración de reglamentos para productos que promuevan la inclusión financiera, como los servicios bancarios por medio de agentes/corresponsales y los microseguros. El ámbito que muestra algo de movimiento es la de pagos electrónicos. En diciembre de 2014, el Banco Estatal de Vietnam otorgó cuatro licencias de operación a prueba para programas de monedero móvil. Sin embargo, estos productos se abocan a consumidores con abundancia de recursos, relaciones bancarias ya existentes y teléfonos inteligentes.

Retos: Vietnam sigue siendo una economía que funciona con manejo de efectivo, debido sobre todo al hecho de que las tasas de penetración de los bancos son muy bajas en comparación con las de otros países de la región; en 2014 (últimos datos de que se dispone), el porcentaje de la población que contaba con una cuenta en una institución financiera formal era de 31%, en comparación con un promedio de 69% entre los países vecinos en vías de desarrollo. El marco regulatorio en torno a la infraestructura de pagos aún no es de amplia cobertura y no brinda un servicio confiable y accesible para la población de bajos ingresos. El pago en efectivo contra entrega (COD) sigue siendo el modo predominante de efectuar pagos, si bien están surgiendo los servicios de pagos por otros medios.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	34	-5	46	-10
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	56	0	=24	-11
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-6	=37	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	0	=47	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	22	-6	53	-2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	0	=12	+9
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	17	-21	=51	-4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	-33	=41	-28
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	+8	=33	+8
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	19	+4	=44	+2
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	0	=44	-3
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	61	0	=22	-1

VIETNAM: FINANCIAL INCLUSION DATA

POBLACIÓN TOTAL	90.730.000
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	5.629,0
ÍNDICE DE GINI	35,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	136.148.124
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	22,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	3,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	56,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	3,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	2,0
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	26,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	22,8
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	12,1

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

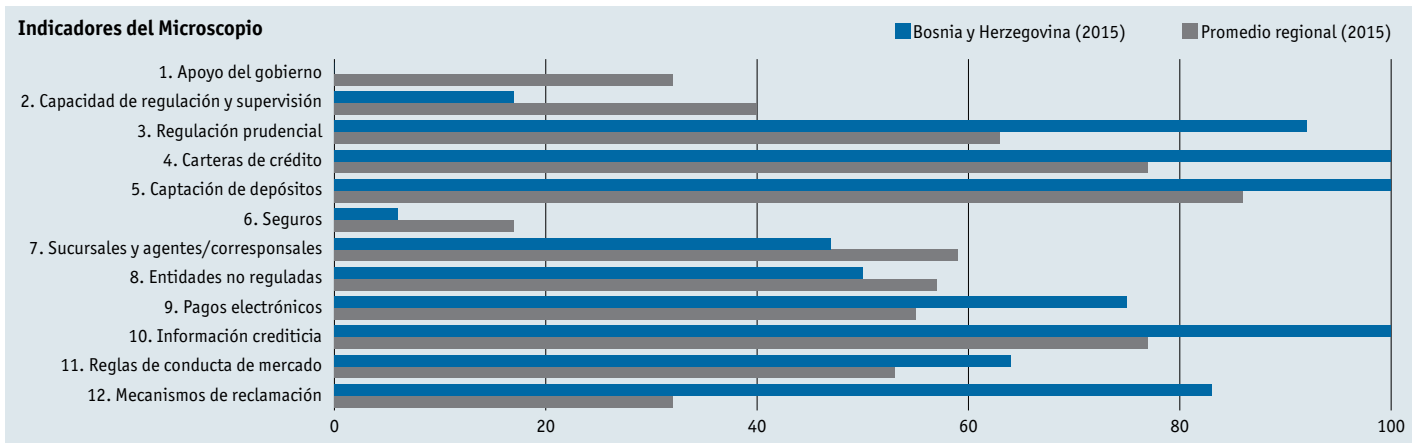
Europa del Este y Asia Central

Bosnia y Herzegovina



Panorama general: Si bien Bosnia y Herzegovina (ByH) no cuenta con un marco estratégico definido para la inclusión financiera, las organizaciones de microcrédito, que comprenden las fundaciones de microcrédito y compañías de microcrédito, desempeñan un papel importante como instituciones que no captan depósitos en la promoción de la inclusión financiera. En 2014, en ByH había 18 organizaciones de microcrédito registradas en la Federación de Bosnia y Herzegovina (FByH) o la República Srpska (RS), y estaban monitoreadas por sus respectivas agencias de supervisión bancaria. En 2014 se revocaron las licencias de operación de dos organizaciones de microcrédito pero se estableció una nueva. Al final del primer semestre del año, las organizaciones de microcréditos registraban en sus balances generales US\$369 millones, una disminución de 3% en comparación con el 31 de diciembre de 2013. La cartera total de las organizaciones de microcrédito tuvo una contracción de 2,1% en comparación con el final de 2013, en parte debido a la reducción de las fuentes de fondos. El estancamiento de las actividades de concesión de préstamos para la vivienda continuó hasta fines de abril de 2015 porque

el financiamiento al sector privado no financiero se ha mantenido en un nivel bajo desde principios de año. Los bancos tienen, en general, liquidez, pero están adoptando normas más restrictivas para la concesión de préstamos y segmentando más claramente a sus clientes. En 2014 operaban en ByH 24 aseguradoras y una compañía de reaseguros, el mismo número de aseguradoras que en años recientes. No existen en el país instituciones financieras que no estén reguladas; las organizaciones de microcrédito y los bancos son los únicos que otorgan préstamos. En ByH, los topes a las tasas de interés sobre los préstamos no los fijan las regulaciones, sino que los deciden las instituciones financieras en función de la oferta y la demanda. Las entidades de supervisión bancaria de cada república (FByH y RS) fiscalizan el sobreendeudamiento, recolectan información sobre la situación de las personas físicas y morales, y mantienen marcos de gestión de riesgos amplios y diferenciados para el microcrédito. Por otra parte, el Banco Central de Bosnia y Herzegovina lleva un registro completo de crédito al que tienen acceso las personas físicas y morales. La inclusión financiera es relativamente buena en ByH en comparación con países vecinos,



pero subsisten brechas para ciertos segmentos del mercado. Un total de 56,2% de los adultos tienen una cuenta en una institución financiera formal y 31,9% de estos cuentahabientes la utilizan con mucha frecuencia, en comparación con los promedios regionales de 44,9% y 22,5%, respectivamente. Los servicios de concesión de préstamos tienen un amplio alcance en comparación con países de la región.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Las entidades de regulación (los Ministerios de Hacienda de cada república, FByH y RS) y las entidades de supervisión (de bancos y seguros), en cooperación con el banco central, mejoraron el marco normativo a fin de crear un entorno de alta calidad para la operación del sector financiero, pero sin referirse explícitamente a la población de bajos ingresos. De las regulaciones y los informes de los entes reguladores se desprende que el gobierno no recopila ni analiza información pertinente sobre esa población. Con respecto a los micropréstamos, los bancos no están interesados en atender este subsegmento del mercado, porque las oportunidades de realizar ventas cruzadas de productos y servicios son limitadas. En lo referente a la transparencia y la protección de los clientes, el gobierno de ByH generó un entorno de protección de los clientes redactando y adoptando un conjunto de leyes, estatutos y reglamentos que exige a las instituciones financieras operar con transparencia, buen servicio al cliente, mecanismos eficientes de resolución de conflictos y otras medidas de protección al consumidor.

Retos: El Banco Mundial recomienda que ByH elabore e implemente una estrategia de inclusión financiera, que contemple planes de educación financiera. Además, existen leyes separadas que no se corresponden entre sí para las dos repúblicas, lo que crea dificultades de operación para ese segmento. En FByH se recomienda: i) fortalecer las facultades de fiscalización de la entidad de supervisión bancaria, ampliando su conjunto de herramientas para hacer cumplir la regulación y mejorando el proceso de apelaciones, y ii) facilitar el proceso de conversión de los centros de microcrédito en entidades con personería jurídica empresarial. Se está desarrollando el sector de los seguros, que coloca productos y servicios tradicionales sin dirigirlos explícitamente a la población de bajos ingresos. En ByH existen servicios de banca móvil, electrónica y por Internet; sin embargo, uno de los riesgos que se corren al

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	51	+3	=20	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	+6	=50	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	92	0	=4	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	100	0	=1	0
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	6	+6	=48	-10
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	47	-3	=45	-8
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+29	=6	+21
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	0	=1	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	64	0	=10	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	34	0	46	-4

BOSNIA Y HERZEGOVINA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	3.817.554
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	9.922,8
ÍNDICE DE GINI	33,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	3.491.188
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	42,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	31,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	52,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,0
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	25,1
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,8
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	11,6

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

desarrollar servicios innovadores y por telefonía móvil es que en 2006 se adoptó una ley sobre firma electrónica, pero aún no se ha implementado. Esto significa que los bancos están asumiendo un riesgo al ofrecer servicios electrónicos y por Internet. La falta de entrada en vigor de la ley sobre firma electrónica obstaculiza el desarrollo de sistemas de pagos por telefonía móvil y cualquier otra solución innovadora.

Europa del Este y Asia Central

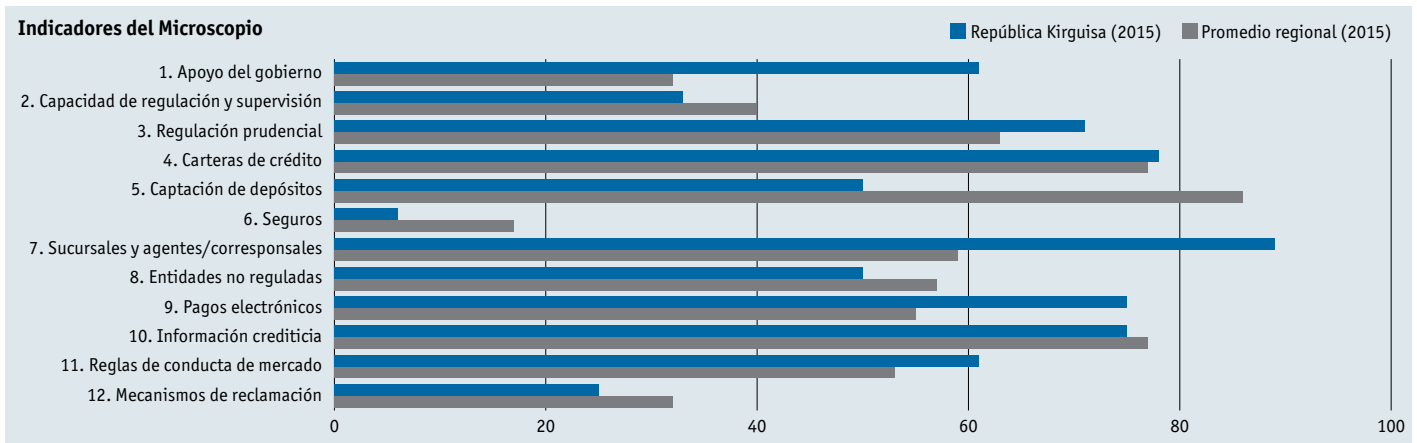
República Kirguisa



Panorama general: El Banco Nacional de la República Kirguisa (el banco central) fracasó plenamente en su intento de implementar su estrategia a mediano plazo para el desarrollo de las microfinanzas para el período 2011-2015, y ahora que el país inicia un nuevo ciclo político (hubo elecciones parlamentarias el 4 de octubre de 2015), reina cierta incertidumbre respecto a la posibilidad de que se alcancen las metas establecidas en la estrategia en un futuro previsible. Si bien en la estrategia se cubría la mayoría de los temas relacionados con la inclusión financiera, como una creciente sensibilización de la población, el fortalecimiento de la capacidad institucional del ente regulador y una mayor transparencia en los proveedores de microfinanzas, las autoridades no pudieron crear la figura de un ombudsman (mediador) financiero para resolver controversias en el sector financiero e institucionalizar mecanismos de resolución de conflictos. Sin embargo, el banco central logró poner en marcha un programa encaminado a ampliar conocimientos financieros en la población. Está madurando el mercado de microfinanzas en el país, ya que una segunda institución microfinanciera se transformó en un banco

comercial con todas sus funciones en 2015. La aplicación de requisitos muy estrictos de capital mínimo para las instituciones microfinancieras que captan depósitos alienta esta conversión, en tanto que para las que no captan depósitos, los requisitos de capital mínimo son más bajos y esto las disuade de operar con depósitos. A la larga, podría suceder que el mercado de microfinanzas quede representado únicamente por instituciones que no captan depósitos. La madurez del mercado también se refleja en el hecho de que 18% de la población adulta tenía una cuenta en una institución financiera formal en 2014, cuando en 2011 el porcentaje era de solo 4%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial de 2014.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En diciembre de 2014 la República Kirguisa adoptó la Ley 21 sobre sistemas de pagos, que regula de manera clara y amplia el uso de dinero electrónico en el país. Los reglamentos de la ley no deberían provocar restricciones en el mercado, y la ley no exige que se procesen en el país pagos efectuados con tarjetas internacionales, un requisito que los abogados kirguís



querían inicialmente incluir en el proyecto de ley, pero el Presidente Almazbek Atambayev se opuso. La ley fortalece la inclusión financiera en el país porque proporciona una base legislativa para operaciones bancarias por teléfonos móviles y por Internet, el uso de dinero electrónico y pagos electrónicos, así como trámites en línea. Si bien la Ley 78 sobre protección de depósitos bancarios de 2008 (en la lectura de 2015) no abarca depósitos captados por instituciones microfinancieras, el gobierno adoptó un programa de medidas preliminares para incluir a los depósitos de estas instituciones en el sistema de seguro de depósitos. Esto les daría a las instituciones microfinancieras acceso a fondos de fuentes locales, ya que las nuevas regulaciones adoptadas (en marzo 2015) por el ente regulador limitan el monto de los préstamos que pueden atraer esas instituciones de sus accionistas a 100% del capital aportado para la constitución legal. Por lo tanto, si los accionistas quieren inyectar más fondos, están obligados a hacerlo incrementando el capital de constitución de una institución microfinanciera.

Retos: La protección del consumidor de productos financieros sigue siendo un reto en el entorno para la inclusión financiera en la República Kirguisa, porque no se ha materializado la creación de la figura del *ombudsman* financiero, que contemplaba la estrategia a mediano plazo. Pese a ello, el banco central afirma que el año pasado disminuyó el número de quejas de los consumidores. La adhesión de la República Kirguisa a la Unión Económica Euroasiática que forman Armenia, Belarús, Kazajstán y Rusia —dirigida por Moscú— puede modificar el entorno de operación para las instituciones microfinancieras en este país, si la Unión decide iniciar una integración más cercana en la esfera financiera. La posibilidad de que este cambio sea o no beneficioso para el segmento microfinanciero de la República Kirguisa depende de la capacidad del país para defender sus intereses en el bloque de libre comercio. La elección parlamentaria de principios de octubre es una prueba crucial para la estabilidad política del país, porque la Constitución de 2010 transformó al régimen de la república de presidencial a parlamentario. Otro reto para el desarrollo del segmento de microfinanzas puede provenir indirectamente de una desaceleración económica de los principales socios comerciales —Rusia, China y Kazajstán— que también son las principales fuentes de inversión y de remesas. Las penurias económicas por las que atraviesa Rusia,

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	47	+4	30	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+17	=13	+9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-6	=37	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	71	0	=23	0
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	78	0	13	-3
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	50	+12	=41	+6
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	6	+6	=48	-10
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	89	+6	=15	-4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+50	=6	+32
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	61	0	15	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	-17	=36	-12
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	37	0	=40	-3

REPÚBLICA KIRGUISA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	5.834.200
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	3.322
ÍNDICE DE GINI	33,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.563.444
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	21,0
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	8,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	18,5
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,5
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	37,4
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	4,9
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	34,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

combinadas con las dificultades económicas de Kazajstán, puede obligar a cientos de miles de trabajadores migrantes kirguís a regresar a su país, lo que provocaría un descenso de los niveles de vida en los segmentos de la población que viven de las remesas.

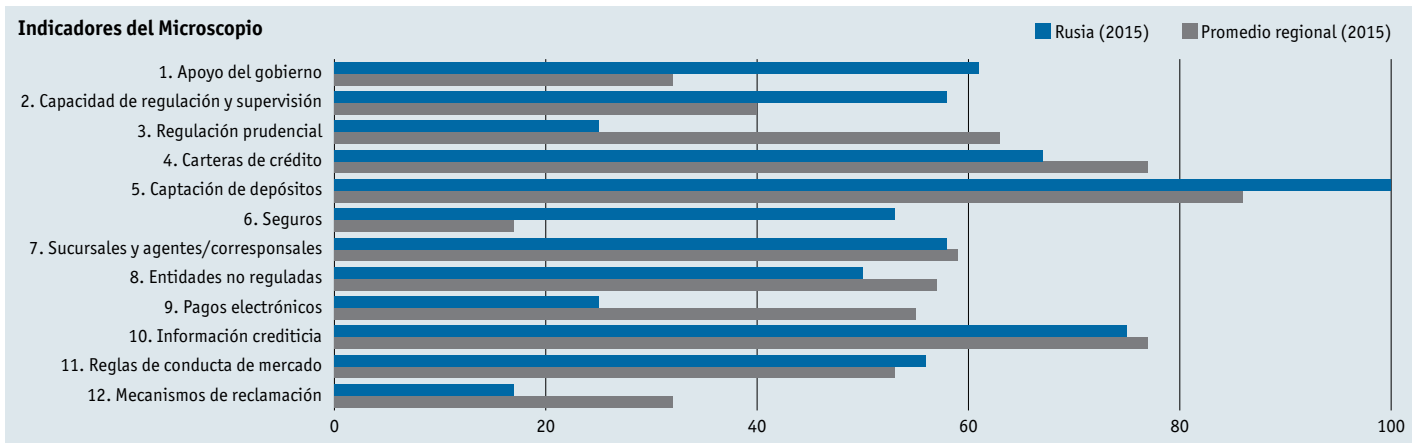
Europa del Este y Asia Central
Rusia



Panorama general: En 2014, el porcentaje de la población adulta (de 15 años o más) con una cuenta en una institución financiera era 67%, frente a 48% en 2011. De estos, las mujeres se ubicaban ligeramente por encima del promedio, con 70%, en tanto que los adultos jóvenes (de 15 a 24 años) se encontraban muy por debajo del promedio, en 54%. De los adultos que pertenecen al 40% más pobre y los adultos que viven en zonas rurales, 62% y 61%, respectivamente, tenían cuentas en instituciones financieras. Los proveedores de servicios financieros se dividen en tres grupos principales: bancos y otras organizaciones crediticias; organizaciones no financieras, como las instituciones microfinancieras y las cooperativas de crédito, que pueden prestar, pero no pueden aceptar depósitos ni otorgar crédito, y los proveedores de servicios de pagos, como los operadores de sistemas de transferencia de dinero, de sistemas de dinero electrónico y de redes móviles y agentes de pagos. El gobierno se ha mantenido muy activo en relación con la inclusión financiera en los últimos años, aprobando leyes para incorporar a las instituciones microfinancieras y cooperativas de crédito al marco normativo, y leyes sobre sistemas y

agentes de pagos. La mayoría de estas entidades, que antes estaban divididas entre el Banco Central de Rusia, el Ministerio de Hacienda y el Servicio Federal para Mercados Financieros, están ahora reguladas y supervisadas por el banco central. Pero todavía queda un amplio mercado para las cooperativas de crédito agrícola, que están reguladas y supervisadas por el Ministerio de Agricultura, y un número desconocido de organizaciones no financieras no registradas (hay quienes creen que son más numerosas que las instituciones microfinancieras registradas conforme a la nueva ley).

Puntos destacados de la inclusión financiera: A principios de 2015 se realizaron varias modificaciones a la normativa que podrían perjudicar el entorno para la inclusión financiera, aunque su impacto no sería inmediato y es más probable que sea más fuerte para las instituciones más pequeñas. Los nuevos topes a las tasas de interés sobre los préstamos de consumo fueron temporalmente suspendidos para que los bancos y las instituciones microfinancieras puedan reflejar plenamente el costo de la concesión de préstamos y garantizar su continua capacidad para



proporcionar fondos. Además, se elevó el requisito de capital mínimo de Rub180 millones a Rub300 millones (equivalente a aproximadamente US\$2,8 millones a US\$4,7 millones), lo que podría obligar al cierre de muchos bancos regionales. Según la Asociación de Bancos Rusos Regionales, esto tendría un impacto negativo en la inclusión financiera, porque son bancos que suelen estar más cerca de sus clientes, están mejor adecuados a las necesidades específicas de la región y operan en zonas donde no tienen presencia los bancos más grandes.

Retos: Si bien hubo un avance significativo en el marco normativo para la inclusión financiera en años recientes, todavía hay aspectos que deben mejorarse. No se conoce suficientemente cuál es la demanda de ciertos servicios en la población financieramente subatendida y, si bien se incorporaron muchísimas innovaciones en ese segmento, la mayoría de las personas siguen utilizando los canales tradicionales. Esto se debe en parte a la infraestructura —la gran cantidad de zonas y poblaciones remotas a las que no se tiene acceso— y en parte a la falta de conocimientos y confianza en los servicios financieros. Es evidente que podría hacerse mucho más.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	45	n/a	=33	n/a
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	n/a	=13	n/a
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	n/a	=10	n/a
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	25	n/a	=54	n/a
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	67	n/a	=18	n/a
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	n/a	=1	n/a
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	53	n/a	=16	n/a
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	58	n/a	=36	n/a
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	n/a	=18	n/a
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	n/a	=41	n/a
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	n/a	=15	n/a
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	56	n/a	=17	n/a
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	n/a	=44	n/a
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	32	n/a	=47	n/a

RUSIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	143.819.569
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	25.635,9
ÍNDICE DE GINI	39,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	221.030.353
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	155,6
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	38,4
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	67,4
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	10,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	30,2
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	12,9

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

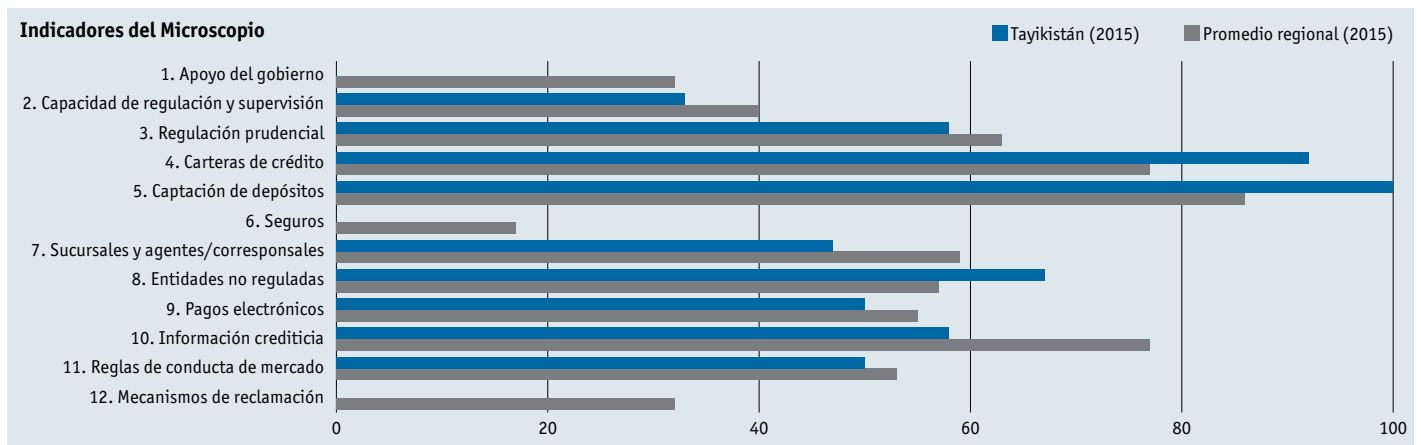
Europa del Este y Asia Central
Tayikistán



Panorama general: El gobierno y el ente regulador todavía no han adoptado una estrategia sobre inclusión financiera, pero el desarrollo del microarrendamiento y el microseguro sigue siendo un tema de actualidad en Tayikistán. Tampoco se ha establecido aún un órgano especializado ni capacidad para proteger efectivamente los derechos de los consumidores en el sector financiero. Pese a que el gobierno ha manifestado repetidas veces la importancia de la inclusión financiera y del papel del segmento de las microfinanzas, se han adoptado normas más rigurosas sobre requisitos de capital mínimo, lo que suscitó inquietudes en torno a la supervivencia de las instituciones microfinancieras más pequeñas del país. El número de instituciones microfinancieras fue aumentando incesantemente, pasando de 20 en 2005 a 120 en 2013. Al mismo tiempo, en términos del volumen de crédito otorgado a la población, las instituciones microfinancieras compiten con los bancos comerciales, pero atienden a un número de clientes muchísimo mayor que los bancos. En general, los indicadores de inclusión financiera son deficientes en

Tayikistán, donde únicamente 15% de las personas mayores de 15 años tenían cuentas bancarias, 2% ahorros formales y 4% habían contratado préstamos formales en 2014, según la Base de datos Global Findex del Banco Mundial.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El ente regulador elevó apreciablemente los requisitos de capital mínimo varias veces en meses recientes con el fin de “consolidar las actividades de las organizaciones de depósito para microcrédito y regularlas con eficiencia”. Se harán incrementos adicionales en etapas entre el 1 de octubre de 2015 y el 1 de abril de 2016, y se cree que serán excesivos para introducirlos en ese plazo. El número de instituciones microfinancieras 120 antes de que entraran en vigor los requisitos de capital mínimo en octubre de 2015 puede disminuir porque algunas se verán forzadas a fusionarse o salir del mercado. En octubre 2014 el gobierno emitió la Resolución No. 679 para



adoptar la estrategia para el desarrollo del sistema de pagos 2015-2025, cuyo objetivo es garantizar operaciones eficientes y confiables del sistema de pagos y aumentar el acceso a los servicios de pagos y su calidad. El Buró de Información Crediticia de Tayikistán, creado en junio de 2013, puede actualizar la información solo una vez al mes, pero están procurando hacerlo dos veces al mes. En el verano boreal de 2015 todavía no había comenzado a ofrecer información crediticia en línea sobre potenciales prestatarios.

Retos: En Tayikistán ha habido una gran inestabilidad geopolítica. En agosto, las autoridades ordenaron el cierre del Partido de Renacimiento Islámico, de oposición, tras lo cual, los insurgentes simpatizantes del Islam, dirigidos por el destituido Viceministro de Defensa, el General Abduhalim Nazarzoda, atacaron una comisaría y mataron a nueve policías a principios de septiembre. En mayo, otro oficial de seguridad de alto perfil que había sido entrenado en Estados Unidos, el Comandante de Policía para Fuerzas Especiales Coronel Gulmurod Halimov, desertó para unirse al grupo del Estado Islámico. El gobierno también lanzó una campaña para reprimir las prácticas y la educación islámicas, prohibiendo el uso de hijabs y barbas. Todo esto suscitó inquietudes en torno a la estabilidad política del país, donde un pacto de paz que puso fin a una guerra civil entre el régimen del Presidente Emomali Rahmon y rebeldes islámicos entre 1992 y 1997, preveía que se compartiría el poder con el único partido islámico oficialmente registrado de la región. Los nuevos requisitos más estrictos sobre el capital mínimo de las instituciones microfinancieras pueden obligar a las más pequeñas a cesar sus operaciones, lo que limita el acceso a productos de microfinanzas en zonas remotas y rurales. La poca capacidad del gobierno para mantener la estabilidad política y económica puede dar lugar a un mayor fortalecimiento de las medidas de seguridad y esto, a su vez, puede imponer restricciones a la libertad económica y política de la población. La

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	38	0	44	-6
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	+5	=37	+6
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	+4	=35	+7
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	92	-2	5	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	0	0	=52	-14
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	47	+1	=45	-1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+25	=23	+15
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	+16	=33	+10
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	50	-11	21	-6
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	0	=50	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	29	-22	49	-19

TAYIKISTÁN: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	8.295.840
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.690,8
ÍNDICE DE GINI	30,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.999.100
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	10,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	6,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,5
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,8
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	24,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	1,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

desaceleración económica de Rusia y la debilidad del rublo reducen las oportunidades de encontrar trabajo o ganar salarios dignos para cientos de miles de trabajadores migratorios de Tayikistán, que envían remesas a sus hogares. Se prevé que las remesas de Rusia a Tayikistán, que equivalían a 42% del PIB en 2014, bajen 40% en 2015, según el Banco Mundial. El regreso de los trabajadores migratorios, la caída del ingreso y las restricciones a las prácticas religiosas constituyen serios factores de desestabilización política, y económica, en Tayikistán.

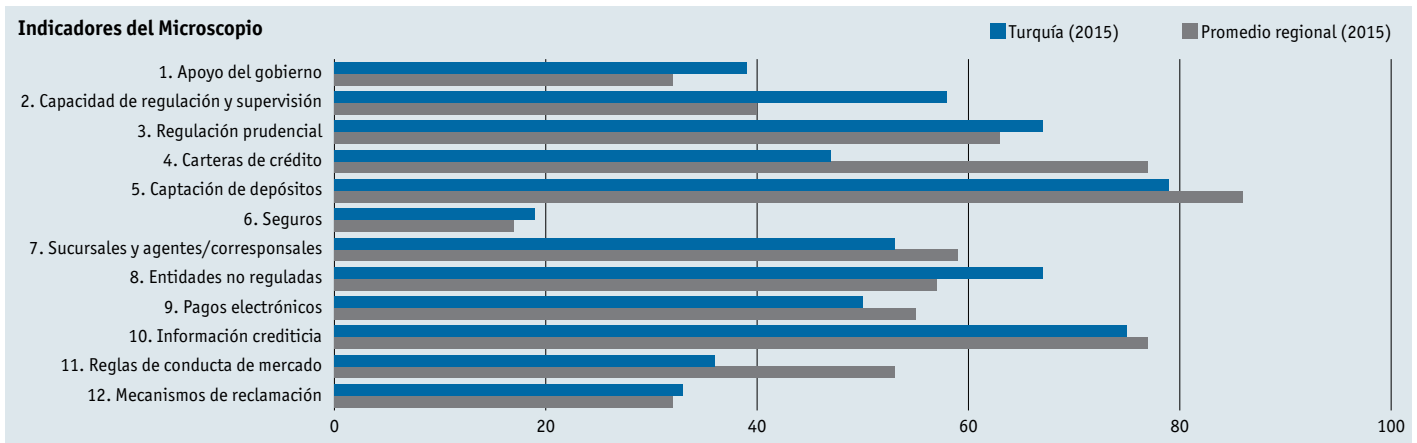
Europa del Este y Asia Central
Turquía



Panorama general: El entorno de negocios y regulación para la pequeña y mediana empresa (PYME) ha mejorado considerablemente en Turquía en el último decenio, pero el segmento de las microfinanzas sigue estando subdesarrollado. En 2014, 91,8% de la población adulta tenía una cuenta en una institución financiera, y 65,7% tenía una tarjeta de débito. El gobierno turco priorizó la inclusión financiera en la agenda del Grupo de los Veinte y en su agenda nacional al asumir la presidencia del G-20 en diciembre 2014. La infraestructura de pagos de Turquía es accesible tanto para efectuar como para recibir pagos. Existen en el país 20 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, lo cual proporciona puntos de acceso físico a la población de bajos ingresos. Los bancos comerciales y compañías de telecomunicaciones han impulsado innovaciones en servicios de pagos digitales, y esto ha resultado mucho más cómodo para los cuentahabientes además de reducir costos en la prestación de servicios en zonas rurales. La Ley de pagos electrónicos que entró en vigor en 2013, que prohíbe a los bancos utilizar agentes/corresponsales, no los ha disuadido de buscar soluciones innovadoras

para la banca móvil sin sucursales. Sin embargo, aunque hay disponibilidad de servicios, el reto ha sido alentar su uso en la población de bajos ingresos. Solo unas pocas entidades ofrecen microcrédito: dos bancos estatales, dos bancos privados y dos instituciones microfinancieras registradas como fundaciones —el Programa de Microfinanzas del Banco Grameen de Turquía y Maya Enterprise. Pese a la proliferación de servicios financieros y de iniciativas a nivel estatal, no se sabe a ciencia cierta si los productos y servicios realmente están llegando a la población de bajos ingresos.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Turquía ha hecho avances en la formulación y la puesta en práctica de una política de inclusión financiera centrada en la protección del consumidor financiero y la educación financiera, pero en la estrategia se excluye la promoción del acceso a los servicios financieros. En junio de 2014 el gobierno turco dio a conocer su Estrategia y Plan de Acción de Inclusión Financiera (2014–2017), que será coordinada por el Comité de Estabilidad Financiera creado en junio de 2011. La Agencia de Regulación y



Supervisión Bancaria (ARSB) está a cargo de la ejecución del plan de acción para la protección del consumidor y la Junta de Mercados de Capital se ocupa de la parte de la educación financiera. Sin embargo, hubo otros acontecimientos en materia regulatoria que suscitaron inquietudes con respecto a la innovación en inclusión financiera digital. La Ley 6493 de pagos electrónicos (2014) dispone que toda institución que ofrezca servicios de dinero electrónico debe solicitar una licencia de operación a la ARSB, pero debe cumplir ciertos requisitos como un capital desembolsado de por lo menos TRY5 millones (US\$1,7 millones) y otros de orden empresarial y operativo. Las instituciones que actualmente ofrecen esos servicios en el mercado son en su mayoría bancos y compañías de telecomunicaciones, para los cuales no sería difícil cumplir los requisitos. Pero otros proveedores de servicios financieros no tradicionales podrían optar por no ingresar al mercado. Si bien los efectos de la regulación todavía no son claros, puede perjudicar el crecimiento de los servicios financieros no tradicionales que podrían cubrir las necesidades de la población de bajos ingresos.

Retos: La política de inclusión financiera de Turquía con respecto a la expansión del acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos tiene muchos aspectos para mejorar. La estrategia de inclusión financiera anunciada en 2014 no contiene un plan para mejorar el acceso a los servicios financieros, y las regulaciones poco claras o restrictivas impiden una mayor diversificación de los proveedores. Las instituciones financieras no bancarias manejan alrededor de 8% de los activos totales del sector financiero del país, limitadas en parte porque la legislación turca no define ni regula las instituciones microfinancieras. El proceso por medio del cual se establecieron el Programa de Microfinanzas del Banco Grameen de Turquía y Maya Enterprise (las dos que existen) no tiene modelos que puedan repetirse. Además, el marco legal tampoco define al microcrédito ni al microseguro. Si bien no hubo grandes conmociones que impidieran el acceso a los servicios financieros en 2015, las medidas prudenciales que tomó el Banco Central de la República de Turquía, que entraron en vigor entre 2013 y 2015 para contener el nivel explosivo de la deuda de los consumidores, dieron lugar a una contracción del crédito al consumo. El acceso restringido al crédito ha obligado a los consumidores a recurrir más a los préstamos, pero estos suelen estar

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	50	+4	=23	+5
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39	+17	=32	-1
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	0	=25	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	47	+19	=43	+8
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	79	-9	=23	-8
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	19	+19	=28	+10
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	53	+3	=42	-5
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-17	=23	-12
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	36	+7	=33	+3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33	0	=32	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	82	0	=7	+3

TURQUÍA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	75.932.348
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	19.226,1
ÍNDICE DE GINI	40,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	71.888.416
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	73,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	20,1
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	56,5
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	20,0
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	50,4
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	23,2

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

sujetos a elevadas comisiones y tasas de interés que los hace prohibitivos para la población de bajos ingresos. La falta de un segmento de microfinanzas robusto deja a la población de bajos ingresos vulnerable a lo que está aconteciendo en el sector bancario.

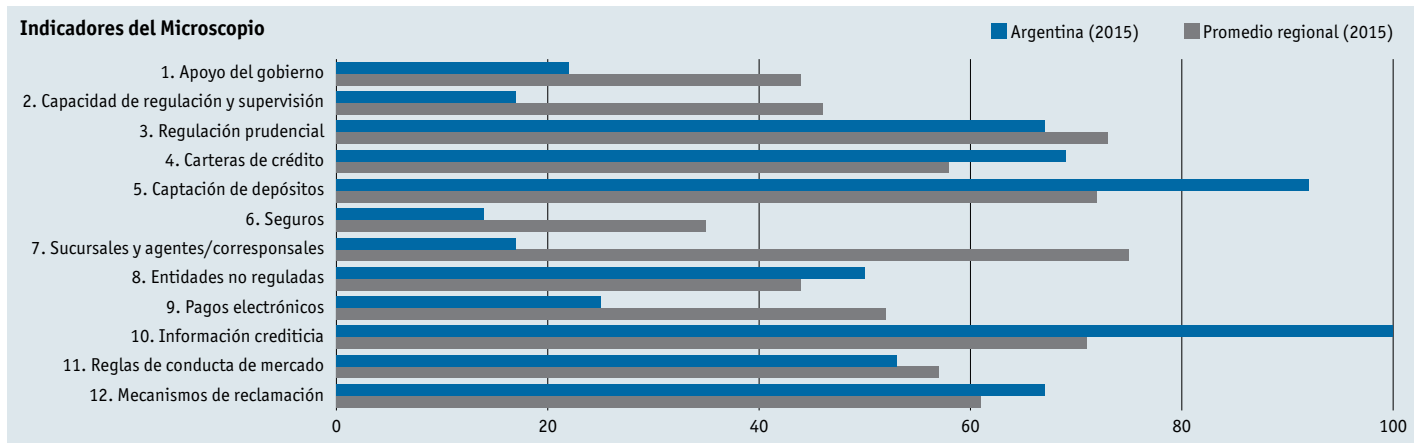
América Latina y el Caribe
Argentina



Panorama general: Existe en Argentina un gran número de instituciones financieras, desde bancos nacionales e internacionales públicos y privados, como el Banco de la Nación Argentina, Banco de Galicia, Banco Ciudad de Buenos Aires y HSBC, a cooperativas de crédito como Banco Credicoop e instituciones microfinancieras, como Alternativa 3 y Avanzar. Al no contar con una estrategia formal de inclusión financiera, Argentina ha puesto en práctica varias medidas para promover el acceso financiero. Por ejemplo, desde 2010, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) autorizó a los bancos a ofrecer cuentas sin cargo (Cuenta Gratuita Universal, CGU) a personas que cumplieran ciertos criterios sobre el monto de sus ingresos, política que procura generar impactos positivos en materia de inclusión financiera. Según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial 2015, en 2014 la penetración de cuentas bancarias en adultos que se ubican en el percentil 40 de hogares más pobres era de 44%, en comparación con 35% en Uruguay y 56% en Chile. Además, la creación de la Comisión Nacional de Microcrédito (CONAMI) en 2006, ahora, Impulso Argentino, facilitó el acceso al

microcrédito gracias a su apoyo a entidades sociales que prestan estos servicios. Pese a estos esfuerzos, el entorno regulatorio sigue presentando desafíos en Argentina. El entorno regulatorio en Argentina aún presenta desafíos por superar como la falta de datos sobre productos dirigidos a poblaciones de bajos ingresos.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Argentina ha insertado el microcrédito desde hace mucho en su agenda de gobierno, pero, en comparación con otros países de América Latina, ha avanzado lentamente en el establecimiento de mecanismos vigorosos que impulsen ese sector. No obstante, el BCRA anunció recientemente un plan nacional sobre banca inclusiva, creado para alcanzar una estrategia más profunda de inclusión financiera y una significativa reducción de las operaciones en dinero físico para 2019. El ente regulador financiero, el BCRA, ya puso en marcha un programa de educación financiera, mediante una iniciativa conjunta con el Ministerio de Educación, con el objeto de fomentar la capacidad financiera de los jóvenes. Por otra parte, el BCRA anunció una serie de



modificaciones al marco normativo, que incluye cláusulas para elevar los topes actuales a las operaciones mensuales en las CGU y alentar a los bancos a que asignen partes de sus carteras crediticias a micropréstamos. Además, el BCRA está analizando varias regulaciones para atraer a compañías de telecomunicaciones al proceso de inclusión financiera.

Retos: La falta de un marco normativo formal de inclusión financiera indica que el entorno no es del todo propicio para las nuevas entidades que ofrecen productos financieros a la población que se ubica en la base de la pirámide socioeconómica. Los bancos comerciales controlan el mercado y, si bien algunos de ellos sí ofrecen servicios financieros focalizados en los clientes de bajos ingresos, esos productos no son prioritarios para esas instituciones debido a que los riesgos se perciben como más altos y los márgenes de rentabilidad más bajos. Argentina tiene un enorme potencial para promover la inclusión financiera por medio de servicios de telefonía móvil, dado que la mayoría de los habitantes disponen de un teléfono celular. Aun así, en un estudio realizado por Mastercard Mobile Payments Readiness Index en 2014 (índice de la disposición a realizar pagos por telefonía móvil) indicó que es moderada la capacidad de las organizaciones que prestan servicios financieros, las compañías de telecomunicaciones y el gobierno para colaborar en el desarrollo de sistemas de pagos por telefonía móvil. Como indicio positivo, los expertos consideran que es probable que el desarrollo actual de la inclusión financiera siga ocupando un lugar prioritario en la agenda de desarrollo social del país.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	39	+3	=40	+2
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	+22	=37	+3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	+6	=50	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	0	=25	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	69	+5	17	+2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	92	0	9	+5
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	17	-8	=51	0
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+12	=41	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	+33	=1	+23
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	53	-10	20	-7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	67	0	=15	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	17	+2	51	-3

ARGENTINA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	42.980.026
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	..
ÍNDICE DE GINI	43,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	66.356.509
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	57,4
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	13,5
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	50,2
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	3,4
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	19,1
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	4,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	6,3

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

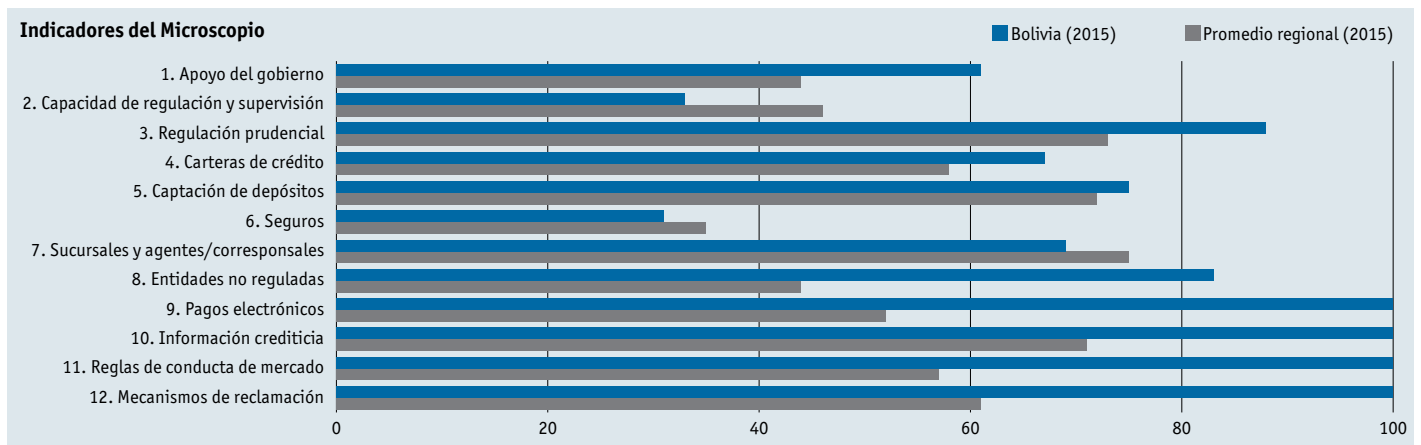
América Latina y el Caribe
Bolivia



Panorama general: El entorno para la inclusión financiera en Bolivia ha ido cambiando durante los últimos años porque el gobierno adoptó un papel más amplio en la conformación del sistema financiero, en tanto que los bancos privados registraron un aumento de los impuestos a las ganancias. Desde que asumió la presidencia Evo Morales en 2005, la política de gobierno ha dado prioridad al desarrollo social y ha utilizado la inclusión financiera como herramienta para reducir la pobreza. Las estipulaciones de la Ley de servicios financieros de 2013 (Ley 393) subordinan esencialmente las actividades del sector financiero a los objetivos sociales. Además, impuso topes a las tasas de interés sobre ciertos préstamos, límites mínimos a las tasas de interés sobre los depósitos y cuotas para la concesión de préstamos a sectores productivos. El impacto final de estas medidas se verá en los próximos años y podría tener consecuencias imprevistas. No obstante, la atención que se puso en una mayor inclusión financiera incrementó sensiblemente el acceso y el uso en los últimos cinco años. De 2011 a 2014 inclusive, el porcentaje de adultos (mayores de 15 años) que manifestaron tener

una cuenta en un banco u otra institución financiera aumentó de 28% a 42%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Además, el número de puntos de servicio ascendió a 28,1 por 100.000 adultos en 2013, un valor alto en comparación con los países vecinos. Los bancos siguen dominando la oferta de servicios financieros, con más de 90% del total de depósitos y préstamos en el sistema. Las cooperativas reguladas y las cooperativas de ahorro y crédito constituyen el resto del sistema regulado. Las entidades no supervisadas son en su mayoría cooperativas sociales registradas ante la Dirección General de Cooperativas (DIGECOOP), y muchas de ellas han iniciado los trámites para someterse a supervisión. Existe poca información sobre estos proveedores de servicios no regulados.

Puntos destacados de la inclusión financiera: La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) está empeñada en elevar las normas del mercado de servicios financieros para la población de bajos ingresos. Del lado de la oferta, la ASFI está



introduciendo más normas de operación y transparencia para las entidades no bancarias incorporándolas en la regulación por medio de la Ley de servicios financieros de 2013, que estipuló las reglas para la transformación. En agosto de 2014, las organizaciones no gubernamentales (ONG) que estaban clasificadas como fondos privados se constituyeron en bancos. Para junio de 2015 existían 14 instituciones de desarrollo financiero y 50 cooperativas en proceso de cumplir con la normatividad. Por el lado de la demanda, la ASFI está trabajando en la educación financiera y la concientización de la población.

Retos: La cobertura y el acceso siguen siendo retos fundamentales de la inclusión financiera en términos de oferta. Según el informe de la ASFI sobre inclusión financiera de junio de 2015, el número de puntos de acceso a los servicios financieros ascendía a 4.725, y 2.566 de ellos eran cajeros automáticos (es decir, puntos de venta solo para clientes existentes), y el resto eran sucursales, agentes/corresponsales y otros. La densidad demográfica de Bolivia es la más baja de América Latina, lo que encarece mucho la atención de ciertas zonas rurales. En junio de 2015, 39% de un total de 327 localidades no tenían ninguna institución financiera operando dentro de su jurisdicción, pero esto representa 4% de la población. Dado que la Ley de servicios financieros de 2013 modificó los incentivos en torno a la rentabilidad de los intermediarios financieros, no se sabe a ciencia cierta si estos invertirán los recursos necesarios para llegar a las zonas subatendidas.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	60	+2	=8	-1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+39	=13	+18
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-6	=37	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	0	=9	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	67	-11	=18	-8
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	75	+17	=25	+13
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	31	-19	=23	-12
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	69	-14	=30	-19
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	83	-17	=5	-4
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	100	+12	=1	0
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	0	=1	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	100	0	=1	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100	+17	=1	+4
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	15	0	52	-4

BOLIVIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	10.561.887
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	6.624,1
ÍNDICE DE GINI	46,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	10.450.341
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	32,2
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	11,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	40,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	7,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	19,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	35,7
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	23,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	10,2

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

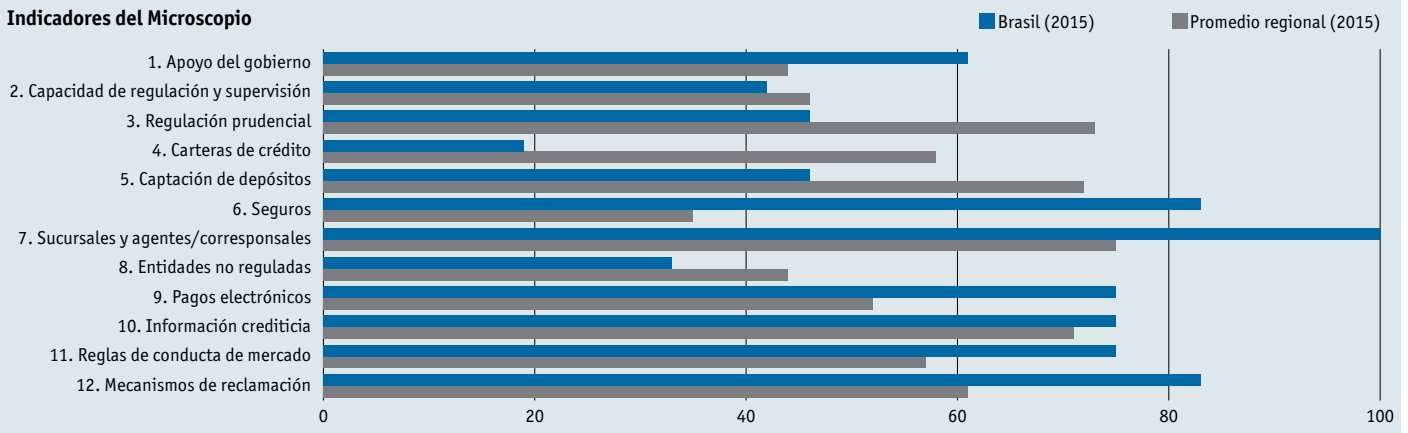
América Latina y el Caribe
Brasil



Panorama general: La inclusión financiera continúa creciendo a un ritmo moderado en Brasil y, en 2014, un 68% de la población adulta tenía una cuenta bancaria (frente a 63% en 2012) y un 12% había contratado un crédito formal en ese año, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Los productos y servicios financieramente incluyentes están dominados por bancos comerciales y estatales que aprovechan sus amplias redes de bancos corresponsales en todos los municipios del país. Pero también tienen una fuerte presencia las cooperativas de crédito y, aunque en un papel de menor importancia, las organizaciones no gubernamentales (ONG), incluidas las microcrediticias especializadas, llamadas organizaciones de la sociedad civil de interés público (OSCIP). Los bancos estatales están sujetos a presiones del gobierno para que presten más a grupos de menores ingresos, en parte por medio de financiamiento público de segundo piso a bajo costo, con topes a las tasas de interés. Está aumentando el endeudamiento de los hogares, porque los brasileños de ingresos medianos y bajos contrataron más

préstamos en tiempos de mayor euforia por medio de tarjetas de crédito, crédito bancario y crédito consignado y minorista. Mientras tanto, la iniciativa interinstitucional para mejorar la reforma normativa y fomentar la capacidad financiera mediante educación y capacitación se ha traducido en actividades promisorias en escuelas primarias y secundarias y en programas de educación para adultos dirigidos a jubilados y mujeres de bajos ingresos. Entre los principales actores privados que operan como interlocutores del gobierno sobre inclusión financiera se mencionan la Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN – Federación Brasileña de Bancos), la Organização das Cooperativas do Brasil (OCB – Organización de Cooperativas de Brasil), la Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS – Asociación Brasileña de Empresas de Tarjetas de Crédito y Servicio), la Associação Brasileira de Bancos (ABBC – Asociación Brasileña de Bancos), y la Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED – Asociación Brasileña de Entidades Operadoras de Microcrédito y Microfinanzas).

Indicadores del Microscopio



Puntos destacados de la inclusión financiera: Las diferentes actividades y tendencias positivas en materia de inclusión financiera se pueden ver opacadas por el difícil entorno macroeconómico y político. Se incrementó el límite mensual máximo de las cuentas corrientes y de ahorro simplificadas con el objetivo de hacer más atractivas las relaciones con los bancos para los segmentos de menores ingresos, aun cuando el rendimiento de los ahorros sea actualmente negativo en términos reales. En el período 2009-2015, se registraron como microempresas más de seis millones de trabajadores informales, lo que les permite ahora emitir recibos, contratar trabajadores, afiliarse al sistema de la seguridad social y solicitar préstamos bancarios como empresas. El sistema de cooperativas continúa creciendo y beneficiándose de una normativa más específica, lo que constituye una piedra angular cada vez más importante de los esfuerzos de inclusión financiera. Asimismo, sigue aumentando el número y la variedad de productos y proveedores de microseguros. Sin embargo, la normativa de 2003 que permite a quienes están interesados en obtener un crédito buscar y comparar las mejores condiciones con mayor facilidad, porque pueden recurrir a otras instituciones que cobran menores tasas de interés por medio de un sistema electrónico, no tuvo un impacto positivo inmediato en un entorno de tasas de interés en aumento. El “registro de crédito positivo” creado en 2013, en el cual no solo se incluían los incumplimientos de deudas sino también historias crediticias más detalladas, no logró amplia aceptación.

Retos: Los retos más importantes provienen de las medidas adoptadas a principios de 2015, que suspendieron los programas financiados con subsidios del gobierno para microcrédito y préstamos para la vivienda de interés social y recortes en el financiamiento de los bancos de desarrollo. Aunque la fuerte presencia del estado sesgó el terreno de juego hacia los grandes bancos públicos, su interrupción abrupta y la falta de previsibilidad con respecto a sus futuras actividades podrían crear un entorno futuro incierto para algunos prestatarios. Todo esto tuvo lugar en un marco de recesión, esfuerzos de adopción de una política fiscal más restrictiva, creciente inflación y desempleo, y algunos casos de corrupción que afectaron a instituciones públicas y a la clase política. Las instituciones que no dependen de fondos estatales subsidiados parecen estar, hasta ahora, en mejor situación. Podrían obtenerse ventajas de la

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	53	0	=17	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+17	=13	+9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-19	=23	-9
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	0	=47	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	19	-17	54	-8
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	46	-17	46	-9
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	83	+8	=5	0
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+17	=1	+10
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	-17	=30	-14
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+29	=6	+21
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	75	-3	9	-1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	44	0	=31	+1

BRASIL: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	206.077.898
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	15.838,0
ÍNDICE DE GINI	52,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	280.728.796
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	130,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	47,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	68,1
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,9
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	5,4
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	22,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	8,1

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

crisis actual si como resultado se creara, en el largo plazo, un entorno más competitivo para los servicios financieros, que se caracterice por una variedad más amplia de instituciones y que aproveche las innovaciones, que el que predominó en este decenio.

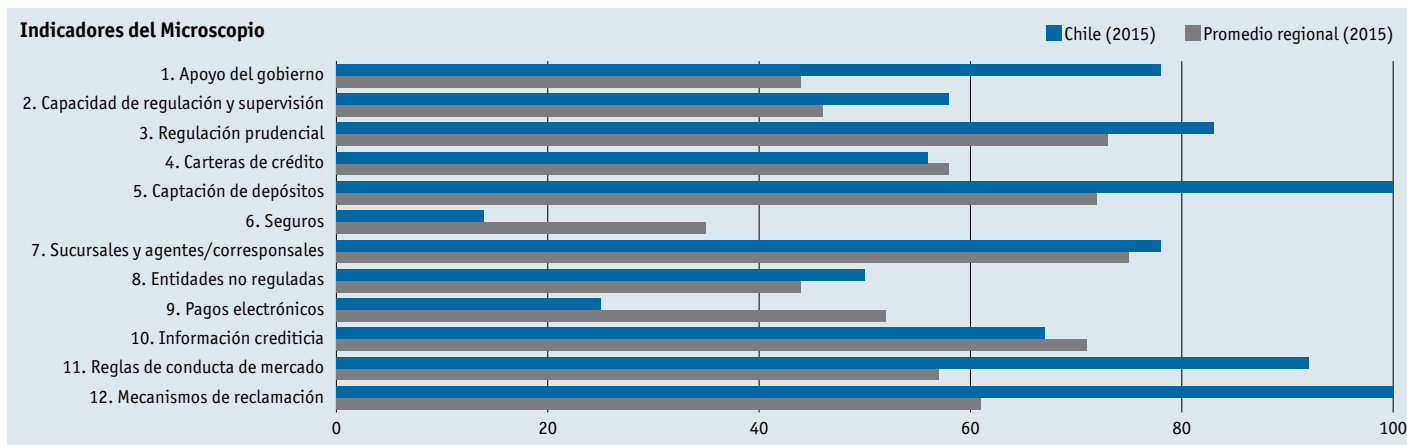
América Latina y el Caribe
Chile



Panorama general: Chile, dotado de instituciones sólidas y un amplio sector financiero, ha logrado una profunda penetración en el sistema financiero mundial. El país ha adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y ha estado analizando las mejores prácticas para alinearse a los principios de Basilea III. El marco de inclusión financiera del país se enfoca en tres dimensiones: utilización, acceso y calidad. Estas dimensiones contienen componentes prioritarios: expansión de programas de educación financiera, fortalecimiento de los derechos de protección al consumidor, promoción de los pagos electrónicos y desarrollo de un marco normativo. En apoyo de esta estrategia, en junio de 2014 el Ministerio de Hacienda creó la Comisión para la Inclusión Financiera, cuyo mandato es asesorar al presidente en cuanto a medidas que mejoren el acceso de los chilenos a herramientas financieras. Queda por ver qué cambios se producirían en el marco normativo chileno tras la labor de esta comisión. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es el ente regulador financiero general del país. El sector está dominado por grandes bancos privados y un banco público

grande —Banco del Estado, que ofrece varios productos a los segmentos de bajos ingresos, entre ellos cuentas bancarias simplificadas. En el país también operan otras entidades clave de inclusión financiera: instituciones microfinancieras como Emprede Microfinanzas y Fondo Esperanza, así como Oriencoop, una cooperativa de crédito. En datos recientes se observa que el número de sucursales de bancos comerciales por 100.000 adultos era 17,1, pero si se incluye el número de Cajas Vecinas que operan bajo el Banco del Estado (11.461) las cifras serían mucho mayores, y el número de puntos de servicio aumentaría a 66 por 100.000 habitantes. Los últimos datos del Banco Mundial señalan que 15% del 40% más pobre de la población pidió dinero prestado a una institución financiera en 2011. Estos números son similares a los de la vecina Argentina (14%), pero inferiores a los de Brasil (23%).

Puntos destacados de la inclusión financiera: Durante la conferencia “Desafíos para asegurar el crecimiento y una prosperidad compartida en América Latina”, que tuvo lugar en Chile en 2015, la Presidente Michelle Bachelet reiteró su compromiso



con la inclusión financiera. Desde 2013 el gobierno ha hecho claros pronunciamientos públicos sobre la inclusión financiera. Por medio de la Declaración Maya, Chile subrayó sus responsabilidades de ofrecer pagos electrónicos como primera opción para la mayoría de las prestaciones que otorga el estado, educar a los beneficiarios sobre la conveniencia de este sistema y facilitar el acceso de los beneficiarios a una cuenta de débito simplificada. En lo que va de 2015, no se produjeron hechos significativos en el ámbito de la inclusión financiera, pero Chile ya se clasifica entre los países con los índices más altos de inclusión financiera en la región, según el Microscopio 2014.

Retos: Pese al firme marco normativo de los servicios financieros que existe en Chile, el país debe enfrentar algunos retos para mejorar la inclusión financiera. Por ejemplo, se carece de una normativa específica para los microcréditos y para los microseguros. Los proveedores más pequeños se topan con obstáculos para ofrecer estos productos debido a la extensa lista de requisitos que deben cumplirse antes de colocarlos en el mercado. Como estos proveedores de microcréditos o microseguros están bajo un amplio marco regulatorio, pueden encontrar problemas cuando quieran adaptar sus productos a la realidad del segmento de consumidores de bajos ingresos. Una reglamentación específica de los productos financieros podría ser beneficiosa para extender la cobertura a zonas rurales.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	62	-4	=6	-2
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	0	=6	-2
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+14	=10	+15
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	83	0	=16	-5
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	56	-11	=32	-15
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	78	+3	=21	+1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	0	=41	-3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	0	=27	-3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	92	-2	=3	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100	0	=1	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	71	-22	=13	-12

CHILE: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	17.762.647
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	22.346,0
ÍNDICE DE GINI	50,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	23,683,351
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	64,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	17,2
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	63,2
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	3,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,9
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	28,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,0
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	18,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

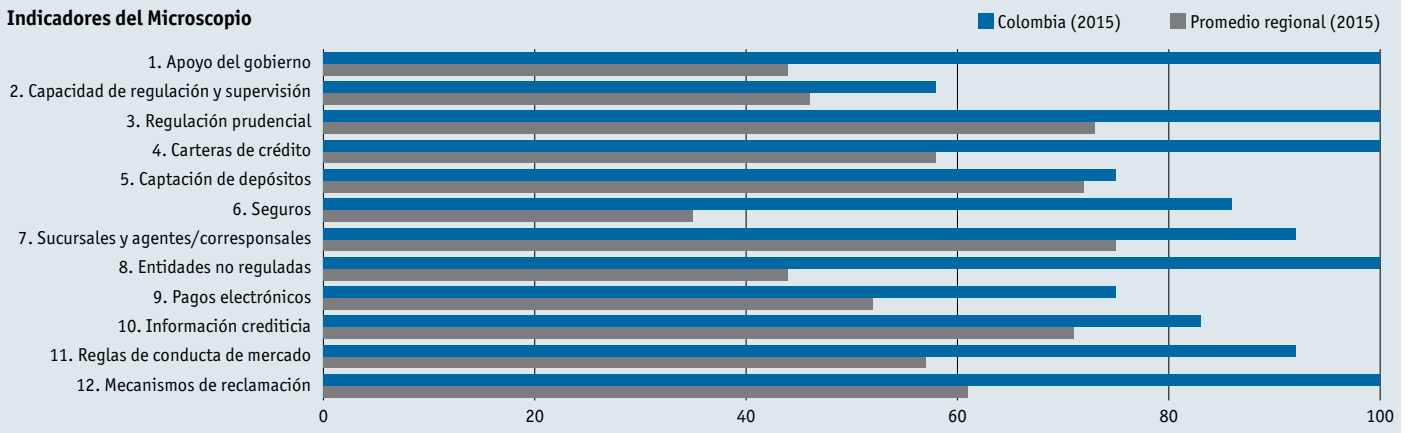
América Latina y el Caribe
Colombia



Panorama general: La inclusión financiera es una prioridad de política en Colombia, que involucra a varias dependencias de gobierno y al sector privado. El gobierno del Presidente Juan Manuel Santos ha priorizado las metas de inclusión financiera como parte de su plan nacional de desarrollo 2014-2018, en particular con el objetivo de aumentar la proporción de población con acceso a por lo menos un producto financiero de 72% en 2014 a 82% para 2018, a la vez que se amplía la proporción de adultos con una cuenta de ahorros activa de 53% a 65%, y se disminuye el uso de efectivo —reduciendo la razón efectivo/M2 de 11,5% a 8,5%— en el mismo período. El logro de estas metas depende en gran medida de la aplicación efectiva de la legislación existente, reciente y próxima sobre inclusión financiera. El marco institucional del sector financiero colombiano seguirá apoyando las metas de inclusión financiera del gobierno. El programa público de Banca de las Oportunidades respalda y coordina recomendaciones de política y su implementación. La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) mantiene altas normas para la

supervisión del crecimiento de productos de inclusión financiera y el control del sobreendeudamiento, todo ello en el contexto de vigorosas reglas de protección al consumidor que se implementan rigurosamente. Las entidades públicas (como el Banco de la República, el banco central) y privadas (por ejemplo, Asobancaria y Fasesolda, asociaciones privadas de banqueros y aseguradoras, respectivamente) supervisan e investigan las actividades de inclusión financiera en el país. Las instituciones bancarias aprovechan las nuevas regulaciones para ofrecer nuevos productos y servicios que han ayudado a fortalecer la inclusión financiera. Un par de bancos comerciales tienen divisiones especializadas o se han especializado plenamente en microfinanzas y, en menor medida, se dedican a segmentos marginales o de bajos ingresos de la población. No obstante, las cooperativas y organizaciones no gubernamentales (ONG), reguladas y no reguladas, desempeñan un importante papel en la concesión de préstamos a empresas y particulares a los que no atienden las instituciones financieras reguladas más grandes.

Indicadores del Microscopio



Puntos destacados de la inclusión financiera: La creación de Banca de las Oportunidades en 2006 confirió a la inclusión financiera la más alta prioridad. A esto le siguieron pasos para reforzar el microcrédito, mejorar la protección del consumidor y promover el uso de dinero electrónico. A principios de 2014, el Presidente Santos revitalizó los esfuerzos de inclusión financiera lanzando una nueva estrategia que tiene por objeto fortalecer la educación financiera (para lo cual ya se habían dado algunos pasos iniciales), mejorando la coordinación entre el gobierno y el sector privado y facilitando el uso y la existencia de nueva infraestructura financiera, canales de colocación y productos para la población de bajos ingresos. En este contexto, el Congreso aprobó la Ley de inclusión financiera en octubre de 2014, cuya principal característica es la creación de una nueva plataforma electrónica que se sumará a las plataformas actuales de dinero electrónico y, según se espera, con menores costos por transacción. Entre los demás avances del período 2014-2015 se incluyen normas que permiten a los agentes/corresponsales vender microseguros, así como la creación de una nueva categoría de préstamos de consumo para las poblaciones de bajos ingresos. Como la protección del consumidor sigue siendo una de las principales preocupaciones, en diciembre de 2014 las autoridades aprobaron un proyecto de ley que exige a las entidades financieras que suministren a los clientes actuales y potenciales listas detalladas de todos los costos, comisiones y tasas de interés de los productos que ofrecen.

Retos: Colombia realmente ha hecho avances en materia de inclusión financiera, pero todavía debe resolver varios problemas para alcanzar metas más amplias. Si bien todos los municipios tienen acceso a por lo menos un producto/servicio de seguro y se registró un significativo crecimiento en los canales no tradicionales, como las líneas de corresponsalía bancarias (280% en 2009-2013), la utilización de los productos es baja (por ejemplo, solo 50% de los particulares usan su cuenta de ahorros). Esto parece ser el resultado del alto nivel de costos y de la falta de educación financiera. Para aumentar la inclusión financiera, es necesario que las entidades tengan mejor conocimiento de los productos que necesita la población de bajos ingresos, también en el subsegmento de microseguros. Pese a que existe una amplia regulación de los seguros, Colombia no cuenta con una normativa específica para microseguros.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	86	+1	2	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	100	+22	=1	+3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	-14	=10	-5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	100	0	=1	0
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	100	+8	=1	+4
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	75	-25	=25	-24
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	86	-14	4	-3
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	92	0	=11	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	100	+17	=1	+5
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+4	=6	+1
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	83	0	=12	-4
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	92	+13	=3	+3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100	0	=1	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	88	0	=3	+2

COLOMBIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	47.791.393
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	13.357,1
ÍNDICE DE GINI	53,5
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	55.330.727
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	39,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	146,9
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	38,4
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,2
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	17,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	38,9
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	17,1

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Existe una abundante oferta de servicios de banca digital, pero su uso es limitado debido a los bajos índices de acceso promedio a Internet y a factores culturales que obstaculizan el uso de tecnología sofisticada para transacciones bancarias.

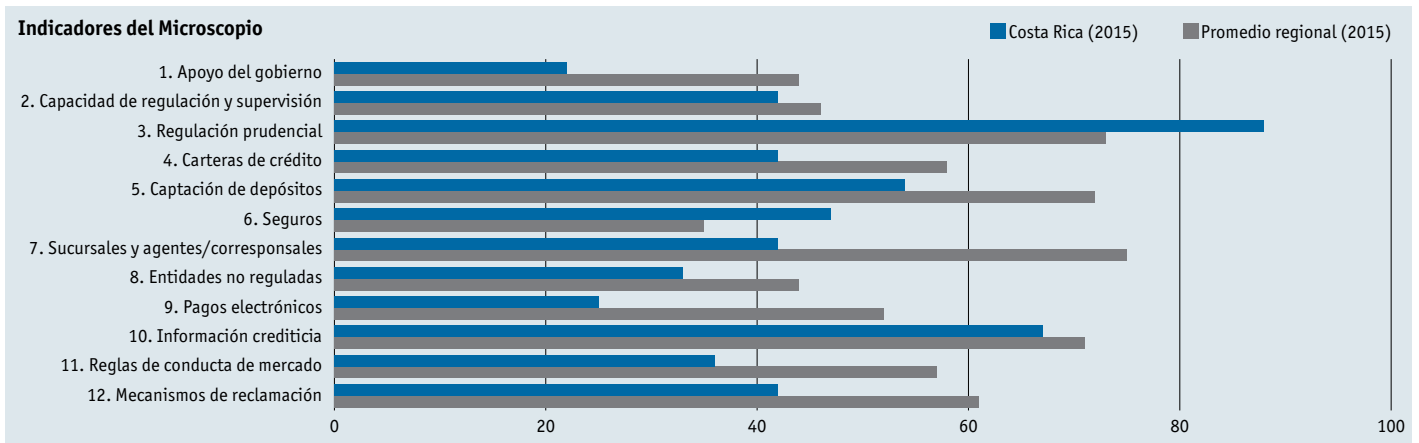
América Latina y el Caribe
Costa Rica



Panorama general: Costa Rica se ha rezagado en la adopción de políticas de inclusión financiera, comenzando con la aplicación de regulaciones específicas, la creación de capacidad especializada y la promoción de aptitudes mediante programas de educación y conocimientos financieros. En 2014, el 65% de la población adulta tenía una cuenta formal y el 13% mantenía una relación formal de empréstitos, según la base de datos Global FINDEX. El sector financiero del país está dominado por una combinación de bancos comerciales públicos y privados, algunos de ellos internacionales, aunque las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las cooperativas de crédito desempeñan un papel importante para los costarricenses de menores ingresos. No se imponen topes a las tasas de interés, con excepción de algunos prestamistas del sector público de segundo piso. Los bancos no se han mostrado activos en cuanto a conceder préstamos a clientes de bajos ingresos, pese a que se les exige asignar recursos a productos específicos para la población de bajos ingresos en el marco del Sistema de Banca de Desarrollo (SBD), establecido en 2008. La Asociación Bancaria Costarricense (ABC) es un

interlocutor primario del gobierno, en tanto que la Red Costarricense de Organizaciones para la Microempresa (REDCOM) y la Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF) de alcance regional ofrecen servicios y abogan por las instituciones no reguladas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Desde 2014, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) ha patrocinado un grupo de trabajo para la inclusión y educación financiera. Por medio de nuevas regulaciones se crearon cuentas simplificadas y un sistema de pagos por telefonía móvil que conecta a las instituciones reguladas. En noviembre de 2014, se promulgó una ley que introdujo modificaciones al SBD y trató de liberar recursos no utilizados estableciendo una línea de operaciones separadas para la banca de desarrollo de segundo piso, así como una amplia definición del microcrédito que, en la práctica, abarca a las pequeñas empresas. Por su parte, mediante un proyecto de reglas que aún no se dan a conocer públicamente se crearían los corresponsales bancarios, aunque en realidad el Banco Nacional (el



banco comercial más grande del país) ha conformado una amplia red con atribuciones más limitadas. Aun sin regulación del dinero electrónico, los proveedores y minoristas de telecomunicaciones sin regulación prudencial ofrecen tarjetas prepagas y otros medios para que los particulares puedan realizar pagos y transferir fondos. Mientras tanto, la aplicación de la ley general de seguros de 2013 ha facilitado la introducción y la rápida difusión de una forma de seguro masivo, simplificado y de bajo costo, denominado pólizas de seguros autoexpedibles.

Retos: Queda por ver qué impacto tendrá la normativa nueva y pendiente de aprobación sobre las operaciones crediticias microfinancieras y la banca de desarrollo de segundo piso por parte de los bancos en la presencia central y problemática de bancos públicos en mercados de crédito para ciudadanos de menores ingresos. Todavía no se observan los resultados de las reformas normativas, mayor transparencia en el mercado ni consecuencias evidentes de las modificaciones recientes y del actual proceso de avance hacia la inclusión financiera. Algunas instituciones financieras no bancarias no reguladas se muestran optimistas porque creen que la nueva regulación incrementará su acceso a recursos de bancos para poder aumentar su escala de operaciones, en tanto que otras temen que eso socave su misión social. Existen inquietudes más generales sobre la manera en que las condiciones del mercado puedan afectar el acceso a la captación de fondos y la gestión de cartera. Sin embargo, como los bancos no hacen grandes esfuerzos por reducir su escala de operaciones, las medidas tendientes a reforzar los incentivos para que la banca de desarrollo se convierta en financiador de segundo piso son promisorias. Este mayor involucramiento presenta riesgos.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	42	+5	=36	+5
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	0	=37	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	+25	=23	+25
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	-12	=9	-8
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	42	+3	46	-5
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	54	0	=38	+3
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	47	+22	18	-3
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	42	-8	=47	-10
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	+16	=30	+16
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+12	=41	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	0	=27	-3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	36	+8	=33	+5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	73	0	12	+3

COSTA RICA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	4.757.606
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	14.918,1
ÍNDICE DE GINI	44,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.101.893
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	71,4
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	22,3
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	64,6
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	40,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	24,2
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	11,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

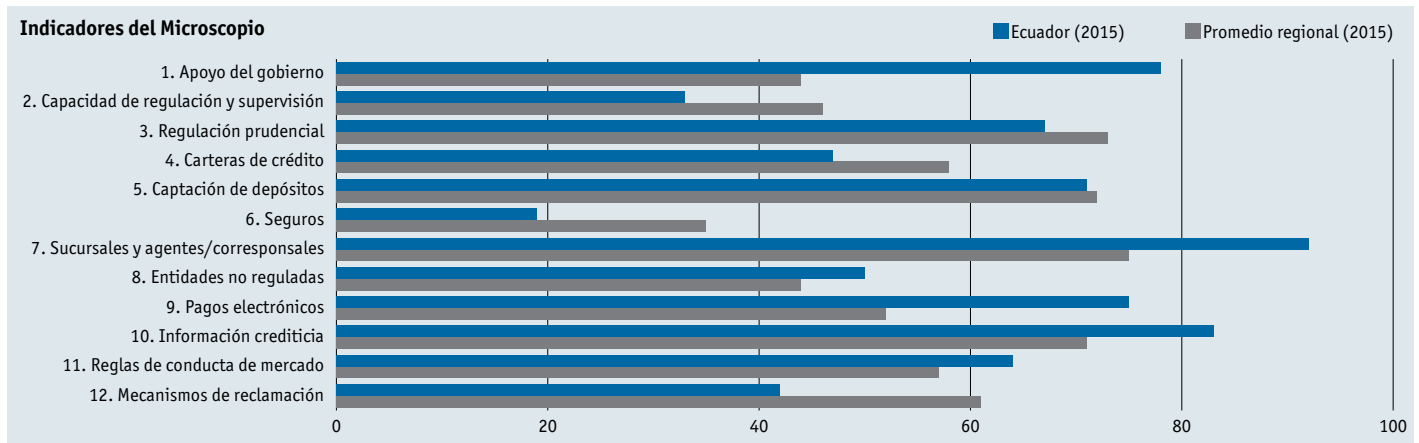
América Latina y el Caribe
Ecuador



Panorama general: La estrategia de inclusión financiera de Ecuador es parte de la inclusión social y ha sido una piedra angular del gobierno desde que se adoptaron amplias reformas constitucionales en 2008. Los principales actores del segmento de las microfinanzas son los bancos, las cooperativas, las financieras y las cooperativas de crédito. El gobierno se ha centrado en lo que denomina el sector “popular y solidario”, que presta servicios financieros encaminados a incrementar la inclusión financiera por medio de cooperativas de crédito, asociaciones crediticias, organizaciones no gubernamentales (ONG) y bancos comunales. Desde 2008 el gobierno ha tomado medidas para formalizar este tercer sector: la Constitución (2008) lo definió, la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) de 2011 creó el marco normativo, y el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) está dirigido a armonizar las reglas en los tres sectores: público, privado, y popular y solidario. En el mismo período, el gobierno del Presidente Rafael Correa adoptó políticas no ortodoxas, como topes a las tasas de interés de los préstamos y una creciente intervención. Pese a este entorno volátil, los microcréditos aumentaron poco

más de 9% en el último año, pasando de US\$184,7 millones en abril de 2014 a US\$202,2 millones en abril de 2015, distribuidos de la siguiente manera: 46% en bancos, 51% en cooperativas y el 3% restante en otras instituciones financieras reguladas. La utilización del sistema financiero se elevó moderadamente en los últimos cinco años. De 2011 a 2014 inclusive, el porcentaje de adultos (mayores de 15 años) que manifestaron tener una cuenta en un banco u otra institución financiera aumentó de un 37% a un 46%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El 26 de febrero de 2015, el Banco Central del Ecuador (BCE) lanzó oficialmente una nueva moneda digital que los usuarios pueden cambiar por dinero en efectivo para obtener “dólares electrónicos”, que se almacenan en un “monedero electrónico” en sus teléfonos celulares. Los consumidores pueden usar esta moneda digital para efectuar operaciones electrónicas no físicas mediante pagos por telefonía móvil con otros usuarios. El banco central notificó que había 21.182 cuentas activas al fin de abril de 2015, y



que se habían realizado más de 30.700 transacciones desde fines de febrero. A los empleados públicos se les podrá ofrecer la opción de recibir su sueldo en moneda digital. La meta es tener 50.000 usuarios para fin de 2015.

Retos: En virtud del código monetario y financiero de septiembre de 2014, la nueva Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera asumió la responsabilidad total de la regulación y supervisión financiera. Está integrada por 10 miembros, que incluyen un delegado de la presidencia y representantes de la Superintendencia de Bancos (SUPERBAN) y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). La misión oficial manifiesta de la junta monetaria es devolverle al estado su función regulatoria y supervisoría y promover la “democratización del crédito”.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	51	+3	=20	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	+22	=6	+7
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	-39	=37	-32
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	0	=25	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	47	0	=43	-4
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	71	0	=29	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	19	-6	=28	-13
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	92	0	=11	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+29	=6	+21
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	83	+41	=12	+31
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	64	-15	=10	-4
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	41	+4	=36	+1

ECUADOR: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	15.902.916
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	11.349,7
ÍNDICE DE GINI	46,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	16.605.737
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	41,4
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	80,1
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	46,2
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	18,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	22,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	10,4

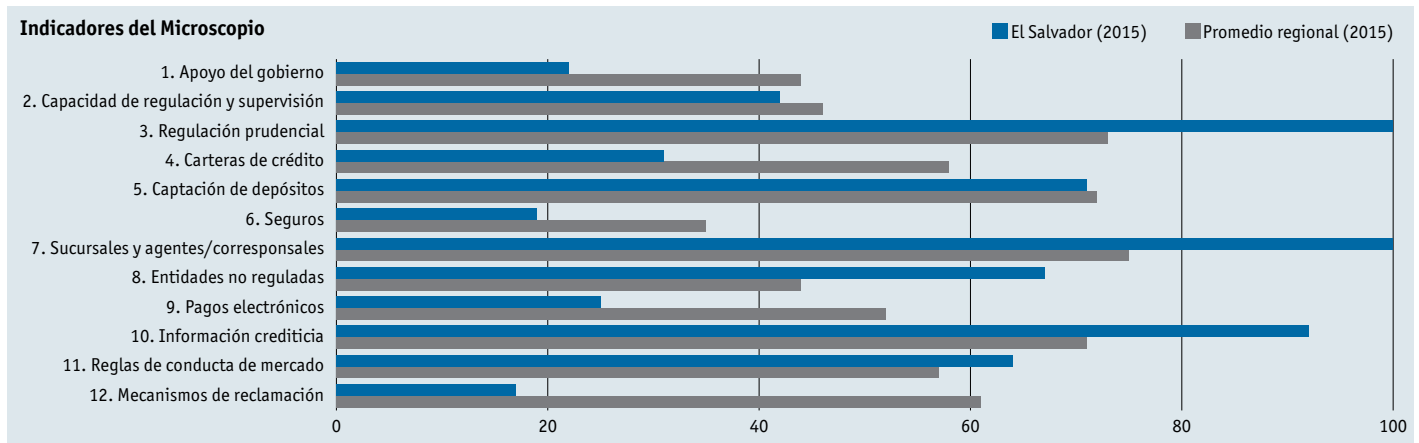
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe
El Salvador



Panorama general: Los principales actores en la escena de la inclusión financiera en El Salvador son los bancos cooperativos y las cooperativas de crédito, que están bajo la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), aunque no todas las cooperativas de crédito están reguladas. El dinero almacenado en dispositivos móviles ha tenido mucha presencia en la inclusión financiera: 4,6% de los adultos tenían acceso a una cuenta de dinero móvil en 2014, en comparación con 1,7% en la región según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Tigo Money, que notificó recientemente 1,5 millones de transacciones por mes y 900.000 usuarios de este mecanismo, también ha contribuido a este rápido aumento. Si bien El Salvador, históricamente, ha quedado rezagado con respecto a sus vecinos en lo que se refiere a penetración financiera, nuevos datos del Banco Mundial señalan que el porcentaje de adultos con una cuenta bancaria ha aumentado rápidamente, de 14% en 2011 a 37% en 2014. Estas cifras representan la tasa de crecimiento más alta en América Latina y el Caribe en este período.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En agosto de 2015 la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de inclusión financiera, estableciendo por primera vez regulaciones sobre transacciones financieras por medio de teléfonos celulares. La nueva ley también establece requisitos flexibles para la constitución jurídica de proveedores de servicios financieros dirigidos a la población de bajos ingresos, en tanto restringe la cantidad de dinero que puede transferirse o ahorrarse en forma de dinero móvil y otros productos diseñados para la inclusión financiera. Esta ley fue presentada en junio de 2014, pero estuvo detenida en el Comité de Finanzas durante varios meses, hasta que finalmente fue aprobada en meses recientes. Mientras tanto, nuevas regulaciones financieras han continuado afectando al segmento de las microfinanzas, específicamente la Ley contra la usura de 2012, la cual, con la intención de asegurar más transparencia en las entidades reguladas y las instituciones microfinancieras más grandes, impuso un tope a las tasas de interés en todas las instituciones financieras. Como resultado, varias entidades más pequeñas, no reguladas, tuvieron que incurrir en costos de cumplimiento y presentación de



información. Pese a estas trabas legislativas, El Salvador ha seguido fomentando la educación y la sensibilización en torno a la inclusión financiera. Por ejemplo, el Banco Central de Reserva continúa apoyando un programa de educación financiera, en el cual se ofrecen conferencias y talleres al público para que mejoren la administración de sus finanzas. Por otra parte, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha patrocinado programas de radio, eventos y campañas en apoyo de la inclusión y los conocimientos financieros.

Retos: Con la reciente aprobación de la Ley de inclusión financiera, los entes reguladores y los proveedores de servicios financieros enfrentan ahora un nuevo conjunto de retos vinculados a la implementación, por ejemplo, el lavado de dinero. Por otra parte, las regulaciones como la Ley contra la usura de 2012 han dificultado a las instituciones más pequeñas y no reguladas su ingreso y operación en este mercado. Aunque el ente regulador y el banco central recopilan con regularidad datos sobre la oferta, estas instituciones han hecho pocos intentos para entender los tipos de productos y servicios que más necesitan las poblaciones de menores ingresos, una omisión que representa una brecha de información crítica en la vía hacia la inclusión financiera.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	49	+1	=26	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	0	=37	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	100	0	=1	0
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	31	+12	=51	+2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	71	-17	=29	-14
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	19	-6	=28	-13
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	4	=1	0
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	+17	=9	+7
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+12	=41	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	92	0	=10	-4
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	64	0	=10	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	0	=44	-3
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	64	0	=17	0

EL SALVADOR: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	6.107.706
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	8.341,0
ÍNDICE DE GINI	41,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	9.194.242
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	33,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	9,8
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	34,6
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	4,6
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	17,2
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	44,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,0
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	12,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

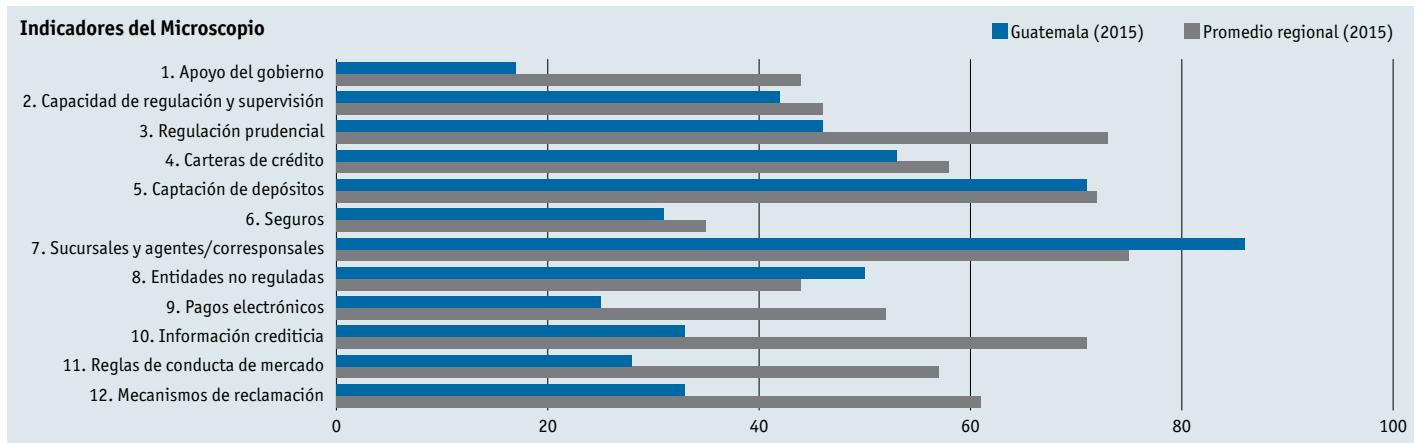
América Latina y el Caribe
Guatemala



Panorama general: La Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB) todavía carece de una estrategia formal e integral de inclusión financiera. En marzo de 2015, había 13.657 puntos de servicio, contando a los bancarios, los agentes o corresponsales y los cajeros automáticos; un año anterior, el número de puntos de servicio era de 12.802. La iniciativa para aprobar un proyecto de ley que sometería a muchas organizaciones no gubernamentales de microcrédito no reguladas del país a una supervisión lleva ya dos años en el Congreso. Mientras tanto, una definición demasiado general y una poca diferenciación del marco prudencial debilitan la provisión de microcrédito por instituciones reguladas. La competencia sigue estando fragmentada por segmento y ubicación geográfica, y los bancos, financieras, cooperativas de crédito y ONG conceden créditos a particulares de bajos ingresos y a empresas más pequeñas. Todavía no se conocen los costos reales de los préstamos en los diferentes tipos de instituciones, aunque las tasas de interés se fijan libremente. No existe todavía una normativa

específica para los microseguros, aunque se observa una actividad naciente bajo la regulación general de los seguros. Los bajos niveles de capacidad financiera siguen siendo un obstáculo, aunque es evidente que la SIB y entidades del sector privado están haciendo esfuerzos más enérgicos para promover la educación y los conocimientos financieros. Si bien la SIB no supervisa activamente el endeudamiento, hay cada vez más pruebas del aumento de los niveles de crédito y del apalancamiento de los hogares, según el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la REDIMIF.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El sistema de corresponsalías bancarias sigue creciendo a un ritmo firme, y se elevó de 6.234 el año pasado a 6.752 en marzo de 2015, pero se ha avanzado lentamente en la implementación de cuentas simplificadas. El Ministerio de Economía está estableciendo un registro voluntario de intermediarios microfinancieros con el fin de facilitar la transparencia y el acceso a múltiples fuentes de financiamiento de segundo piso.



Retos: La falta de perfeccionamiento de un marco regulatorio para pagos móviles y de un sistema de información crediticia sigue siendo un obstáculo. Todavía no existe información confiable sobre el tamaño de las carteras de las ONG y de las cooperativas de crédito. Estas siguen desempeñando un papel importante pero tienen problemas de transparencia y en sus finanzas. El marco especializado de protección del consumidor de servicios financieros sigue siendo muy limitado, aunque una entidad que depende del Ministerio de Economía, en colaboración con otras dependencias de gobierno, ha implementado una vigorosa respuesta a las crecientes quejas de los consumidores. Existen planes de regular las tasas de interés y las prácticas de cobranza de deudas por parte de las compañías emisoras de tarjetas de crédito, pero aún no se sabe si se promulgarán leyes al respecto o no. Por último, las noticias sobre presuntas actividades de lavado de dinero que han sacudido al gobierno saliente y han dado lugar a renunciadas y arrestos de miembros de alto nivel del gabinete (incluidos el presidente y la vicepresidenta) han suscitado sospechas sobre la transparencia del sistema financiero y podría generar la exigencia de una regulación más estricta.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	39	0	=40	-4
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	-16	45	-16
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	+14	=23	+20
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	-8	=47	-5
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	53	-5	35	-13
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	71	0	=29	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	31	+6	=23	-8
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	86	+3	17	-6
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+12	=41	+6
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	33	+16	49	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	28	+11	=38	+6
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33	0	=32	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	63	-22	=20	-14

GUATEMALA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	16.015.494
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	7.453,7
ÍNDICE DE GINI	52,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	16.911.811
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	34,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	38,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	40,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	4,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	43,5
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	23,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe

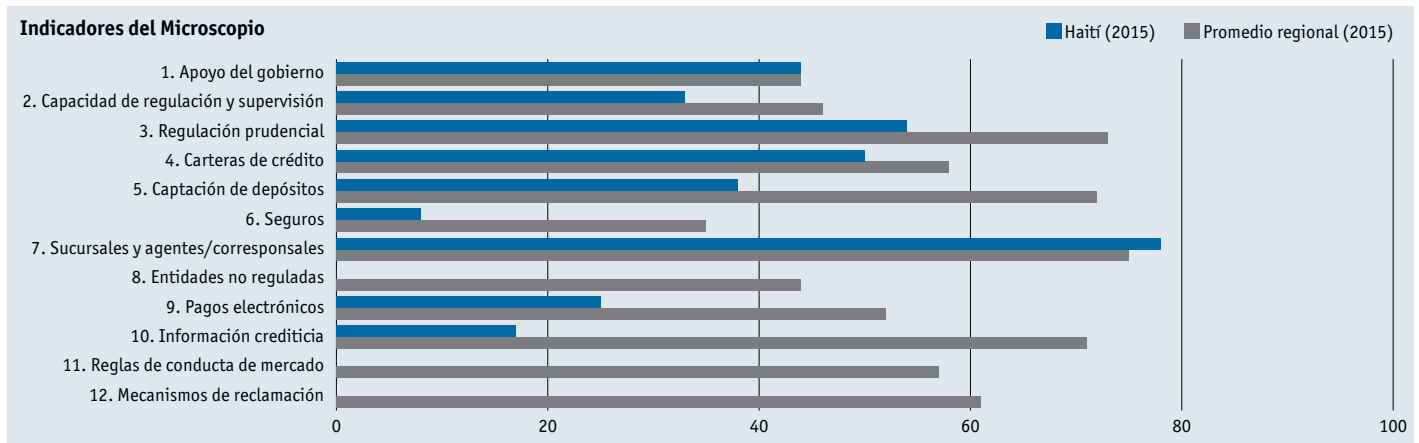
Haiti



Panorama general: En Haití, la inclusión financiera es baja. Solo 19% de los haitianos de 15 años o mayores tenían acceso a una cuenta en 2014, en comparación con 51% en América Latina y el Caribe. Un 9% de la población adulta tenía ahorros formales (en comparación con 14% en la región), y 5% eran prestatarios formales (en comparación con 11% en la región). Las instituciones microfinancieras, sobre todo las más grandes, como Fonkoze y Sogesol, han ganado terreno el año pasado, pero el total de activos conocidos de todo el segmento microfinanciero apenas superaba G5.000 millones (alrededor de US\$94 millones), o menos de 1,5% del PIB. En las entrevistas se señaló que la inclusión financiera en Haití estuvo limitada por la constante inestabilidad política y económica del país. En octubre de 2015 se celebrarán elecciones para diputados y senadores, y para elegir al presidente. El Banque de la République d'Haïti (BRH, el banco central) ha mejorado su supervisión de los riesgos sistémicos y la estabilidad financiera, y el sistema bancario es sólido, pero las instituciones microfinancieras siguen estando en gran medida sin supervisión. En la Legislatura se han detenido importantes proyectos de ley sobre

microfinanzas, seguros y cooperativas financieras, entre otros. Se ha ampliado la banca móvil, aunque este sector estará restringido por una normativa insuficiente (por ejemplo, sobre dinero electrónico) y por un sistema de pagos que no está debidamente desarrollado.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El BRH aprobó el Projet de stratégie nationale d'inclusion financière (proyecto de estrategia nacional de inclusión financiera) en 2015, con el apoyo del Banco Mundial y otros organismos internacionales. La estrategia consiste en un enfoque de cinco pilares para ampliar la inclusión financiera, que contempla la educación financiera y la protección del consumidor. Los expertos afirmaron que el plan de acción está muy bien definido, pero que podría enfrentar dificultades debido a la necesidad de que se aprueben normas importantes para el segmento, a la falta de coordinación entre las instituciones de gobierno participantes, y a que se requiere nombrar un Consejo de Inclusión Financiera. Haití lanzó su primera central de riesgos en 2014: el Bureau d'Information sur le Credit (BIC). A fines de 2015, esta



entidad todavía se encontraba en sus primeras etapas de desarrollo, pero tanto los bancos como las entidades financieras no bancarias están obligados a declarar información. Las autoridades están considerando si van a incluir o no datos sobre otros pagos, como servicios públicos, en una segunda fase. La Ley de antilavado de dinero y combate al financiamiento del terrorismo (AML/CFT) fue promulgada en noviembre de 2013, e incluía recomendaciones del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC). Algunos entrevistados indicaron que los bancos comerciales han avanzado mucho en la implementación de la ley de bancos de 2012, que fortaleció las normas de supervisión del BRH.

Retos: Es probable que durante el año 2016 el gobierno de Haití deba sortear algunas dificultades, producto de la transición política que atravesará luego de las elecciones de 2015. Estos y otros movimientos políticos retrasarán la selección del primer ministro y de los miembros del gabinete, y podrían aplazar la aprobación de leyes vitales para la inclusión financiera, como marcos para las microfinanzas, los seguros y las cooperativas financieras, que han estado pendientes de aprobación durante años. La falta de regulación prudencial y normas de presentación de información para las instituciones financieras no bancarias (organizaciones no gubernamentales [ONG], cooperativas financieras y otras instituciones microfinancieras) también es un riesgo creciente, dado que proporcionan la mayor parte del financiamiento en Haití. Los entrevistados señalaron que el avance en ese sentido también se vio obstaculizado por las fuertes presiones cambiarias (el gourde terminó 2014 a un tipo de cambio de G46,7:US\$1, llegó a un mínimo de G56:US\$1 en julio, y posteriormente se apreció ligeramente a G51,4:US\$1 el 18 de agosto).

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	24	+8	55	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	44	+44	=28	+12
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	+22	=37	+15
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	54	0	=41	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	-6	=36	-11
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	38	0	=49	-2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	-17	=41	-26
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	78	+36	=21	+25
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	0	0	=52	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	+25	=41	+13
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	17	+17	=50	+3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	0	0	=53	-1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	0	=50	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	37	0	=40	-3

HAITÍ: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	10.572.029
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.731,8
ÍNDICE DE GINI	59,2
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	6,769,312
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	..
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	2,8
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	17,5
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	3,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,7
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	4,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	47,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,4
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	45,3

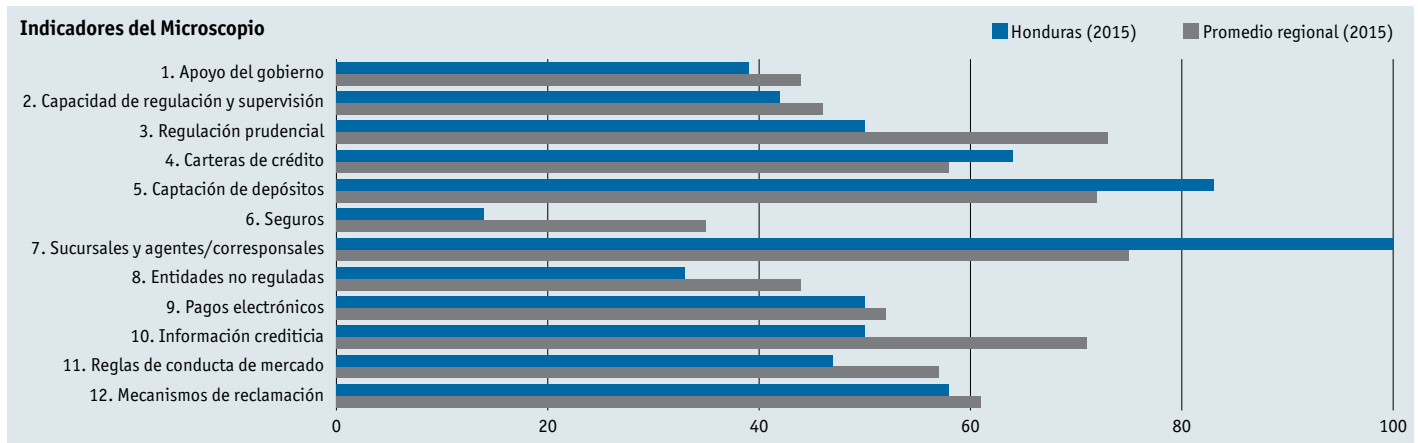
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe
Honduras



Panorama general: Honduras tiene uno de los niveles más bajos de inclusión financiera en América Latina, y únicamente alrededor de 21% de la población mantiene una cuenta formal en una institución financiera. Sin embargo, la penetración de la telefonía móvil es muy profunda (casi 90% en 2015) y casi toda la población tiene acceso a por lo menos un teléfono celular. Esto ha dado mucha popularidad a la banca por telefonía móvil en el país. Honduras se ubica entre los primeros 15 lugares a nivel mundial por la proporción de adultos que utilizan activamente dinero electrónico. Según Conatel, el ente regulador de las telecomunicaciones, los clientes de banca móvil en Honduras (que suman un millón) realizaron transacciones por ese medio por un total cercano a US\$160m en 2014. El entorno competitivo del sistema financiero se caracteriza por la coexistencia de bancos comerciales y estatales, financieras y proveedores de microfinanciamiento para fines especiales llamadas organizaciones privadas de desarrollo financiero (OPDF), todos ellos sujetos a regulación prudencial, con cooperativas de crédito y organizaciones no gubernamentales (ONG) no reguladas, que se conocen como organizaciones privadas de desarrollo (OPD). En

algunos casos compiten lado a lado pero, en otros, los mercados se dividen por lugar y segmento demográfico. La actividad de los agentes bancarios se ha expandido rápidamente en los últimos años. El número de puntos de servicio aumentó de 2.343 en 2010 a 3.132 en 2014; en todos estos puntos de servicio, el número de agentes corresponsales registró la tasa más rápida de crecimiento, y se incrementó 28% año a año en 2014. Habida cuenta de este crecimiento, para 2014 los agentes/corresponsales representaban poco más de 20% de todos los puntos de servicio (frente a menos de 9% en 2009). Aunque no existe un mandato específico y de amplia cobertura de supervisar a las instituciones que atienden específicamente a los consumidores de bajos ingresos, la capacidad especializada para regular y supervisarlas está moderadamente desarrollada en Honduras. Se espera que esta situación mejore a medida que las autoridades implementen la normativa, entre ellas la ley de cooperativas de 2013 (que somete a todas las grandes cooperativas a la supervisión), las normas de 2014 sobre corresponsales bancarios y cuentas de ahorro simplificadas, y las reglas sobre dinero electrónico de 2015.



Puntos destacados de la inclusión financiera: El gobierno, por intermedio de su principal ente regulador financiero, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), se encuentra en las etapas finales de la elaboración de una estrategia oficial de inclusión financiera, que se dará a conocer públicamente en el tercer trimestre de 2015. La inclusión financiera ha seguido siendo prioritaria para el gobierno en 2015, después de que Honduras se convirtió en miembro principal de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) en abril de 2013 y contrajo compromisos específicos en virtud de la Declaración Maya en octubre de 2014. Estos compromisos eran, entre otros, la aprobación de normativa sobre servicios financieros móviles (concluida en abril de 2015), la publicación de un boletín estadístico sobre inclusión financiera (concluida a fines de 2014), y la elaboración de una estrategia nacional de inclusión financiera (casi concluida). La estrategia quinquenal comprende cuatro elementos fundamentales de la inclusión financiera —oferta, demanda, educación financiera y transparencia, y protección del consumidor de productos financieros— y se focaliza en los trabajadores, micro y pequeños empresarios y agricultores, beneficiarios de remesas del exterior y beneficiarios de las transferencias de dinero condicionadas del gobierno.

Retos: Pese a los mejores esfuerzos del gobierno, persisten tres grandes retos para poder profundizar la inclusión financiera en Honduras. En primer lugar, se prevé que el crédito de consumo supere a otras carteras de préstamo, son una evaluación del riesgo crediticio menos exigente. Además, aunque por el momento no hay signos de sobreendeudamiento, la falta de un cuidadoso monitoreo de las carteras de crédito al consumo es una preocupación a futuro. En segundo lugar, la falta de educación financiera de los hondureños de bajos ingresos sigue siendo un grave obstáculo. Por último, los niveles extremadamente altos de violencia relacionados con actividades de las maras y de otros grupos delictivos impactan la oferta y la demanda de servicios financieros en los tugurios urbanos, las zonas periurbanas y el interior del país. Como resultado directo de la violencia y la inseguridad, las instituciones financieras tuvieron que retirarse o incluso evitar algunas zonas del país, además de incurrir en mayores gastos en seguridad.

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	42	+7	=36	+8
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39	+6	=32	-3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	50	0	46	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	64	+6	=22	0
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	+25	=12	+26
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+4	=1	0
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+50	=23	+31
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	50	0	=40	+1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	47	+3	=22	+5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	+16	=17	+7
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	18	+1	50	-5

HONDURAS: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	7.961.680
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	4.582,9
ÍNDICE DE GINI	57,4
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.725.092
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	25,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	24,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	30,0
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	3,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,7
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	40,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	19,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

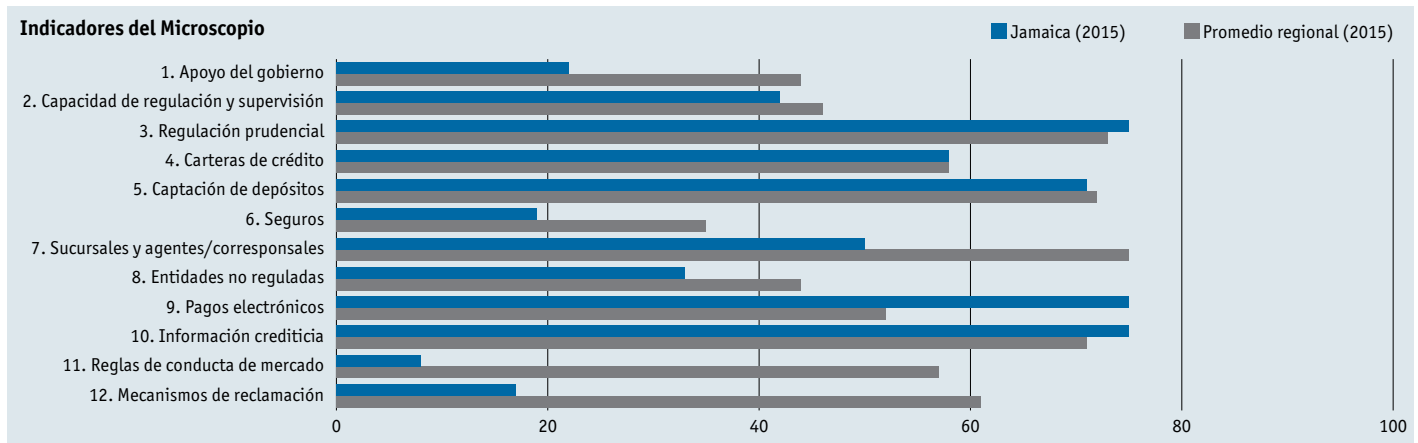
América Latina y el Caribe
Jamaica



Panorama general: La inclusión financiera se ha vuelto recientemente parte de la agenda de trabajo del gobierno y se han tomado varias medidas en ese sentido, entre ellas un mayor apoyo a las pequeñas y medianas empresas (PYME), un nuevo marco legislativo para el sector financiero, el estímulo al uso de centrales de riesgos y un registro de garantías. Jamaica tiene una profunda penetración bancaria: 62% de los adultos (de 15 años o más) tenían una cuenta en una institución financiera formal en 2014, porcentaje superior al promedio regional 51%, y 27% tenían acceso al ahorro formal, en comparación con 14% en la región de América Latina y el Caribe. Había 29,9 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos, y 6,1 sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos en 2013. Sin embargo, falta mejorar en temas de transparencia en los datos de las instituciones financieras, en particular en el microfinanciamiento y, además, los bancos no hacen mucho para atender a la población de bajos ingresos. La regulación conservadora y rigurosa del sector bancario que se comenzó a aplicar después de la crisis bancaria de 1997 impidió el ingreso de pequeños

proveedores de financiamiento. Además, el monitoreo del sobreendeudamiento en las instituciones no reguladas no es adecuado y excluye a los prestamistas no regulados como Courts, una empresa de venta de muebles y electrodomésticos que concede préstamos a consumidores. Las tasas de interés bajaron, pero siguen siendo altísimas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En 2014 se aprobó la Ley de servicios bancarios, pero entró en vigor a mediados de 2015. Esta ley introdujo disposiciones sin precedentes en el país, como la supervisión consolidada de todo el sector financiero, una mayor independencia del Bank of Jamaica (BoJ, el banco central), un marco reforzado de sanciones y acciones correctivas, estipulaciones para la protección del consumidor y otras para la resolución de controversias, y un marco más riguroso de gestión de riesgos para los bancos. También permitirá a los bancos asociarse con terceros (agentes o corresponsales) para ofrecer servicios bancarios. Por otra parte, el BoJ absorberá responsabilidades que antes asumía el Ministerio de Hacienda con respecto a



la supervisión de servicios financieros ampliados, como la concesión de préstamos, crédito de consumo, transacciones financieras comerciales, transferencias, dinero electrónico, garantías financieras, seguros y títulos-valores. Se prevé que esta ley se implemente plenamente para finales de 2015. Asimismo, la modificación de la ley orgánica del BoJ le asignará al banco central la responsabilidad de la estabilidad financiera de todo el sistema, trabajando conjuntamente con otros entes reguladores y dependencias que se ocupan del sector financiero. El uso de dinero móvil y monederos electrónicos está en aumento. Development Bank of Jamaica (DBJ) elaboró un mecanismo piloto para la utilización de dinero móvil: Mobile Money for Microfinance (M3), y Mozido, empresa que se dedica a administrar pagos de facturas, se asoció con Paymaster y Jamaica Cooperative Credit Union League (JCCUL – Liga de cooperativas de crédito de Jamaica) en 2014 para que los depositantes en cooperativas tuvieran acceso a la banca móvil. En 2015, Mozido anunció una segunda fase del proyecto que se extendería más allá de las cooperativas de crédito para llegar a la población no bancarizada. Desde 2013 se incrementó la información crediticia que proveen los bancos y las instituciones financieras no bancarias, en 2014 se aprobó el establecimiento de una tercera central de riesgos, y las empresas de servicios públicos comenzaron a presentar informes. En 2015 se perfeccionó el mecanismo de depósito de seguros en virtud de las nuevas regulaciones sobre cuentas conjuntas, fideicomisos y nominativas (2015), que duplicó la cobertura prevista en el mecanismo previo a J\$600.000 o US\$5.100 (anteriormente era de J\$300.000). En 2014 la Comisión de Servicios Financieros (FSC, por sus siglas en inglés) comenzó a elaborar un diagnóstico del país junto con organismos multilaterales para evaluar las necesidades actuales en materia de microseguros y proponer legislación. Ya se han lanzado al mercado tres nuevos productos de microseguros a escala piloto, que tienen por objeto satisfacer las necesidades de seguros de la población de menores ingresos.

Retos: Las cooperativas de crédito siguen operando con supervisión muy laxa, y pocos requisitos de prudencia y declaración de información. A mediados de 2015 todavía no estaba preparada para su aprobación el proyecto de ley relativo a estas instituciones. Asimismo, este segmento necesita nuevas normas para el subsegmento de microcréditos.

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	45	+2	=33	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	0	=37	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	+9	=23	+17
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	75	0	=19	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	58	+2	=30	-5
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	71	-17	=29	-14
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	19	-6	=28	-13
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	50	+17	44	+4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+4	=6	+1
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	+17	=15	+18
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	-3	=47	+1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	0	=44	-3
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	92	0	1	+1

JAMAICA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	2.721.252
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	..
ÍNDICE DE GINI	45,5
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	2.880.589
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	29,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	6,1
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	78,3
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,9
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	21,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,1
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	45,4
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	29,7
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	22,8

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

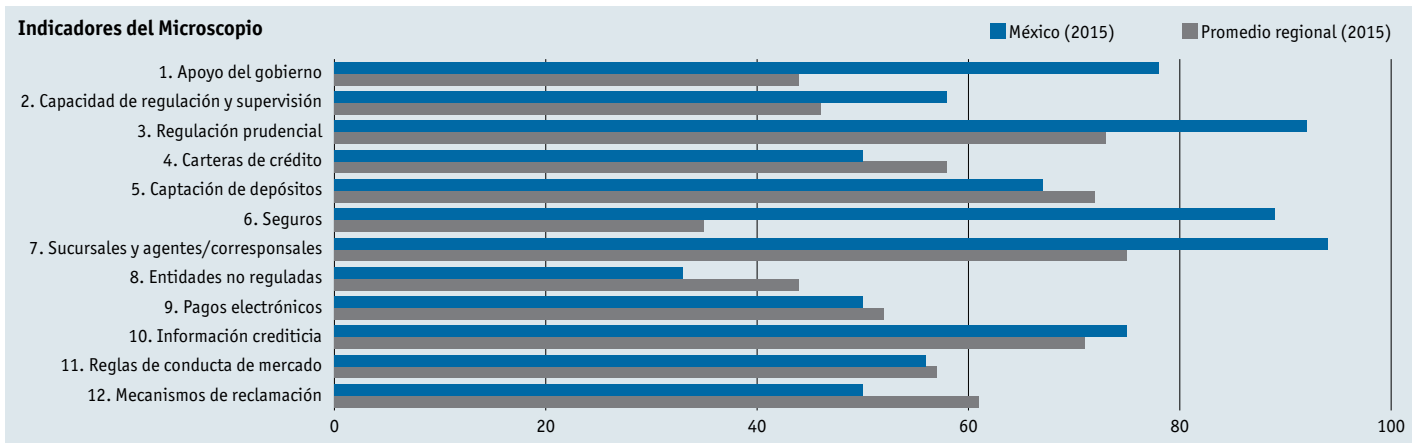
La Legislatura aún no ha aprobado leyes sobre microcréditos, y por esa razón los prestamistas y otros proveedores de servicios financieros no regulados operan sin supervisión.

América Latina y el Caribe
México



Panorama general: En los últimos años se realizaron visibles esfuerzos para atender el tema del acceso a servicios financieros con la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera y asimismo con las reformas financieras de 2014. Según datos oficiales de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en 2012 44% de la población adulta (mayores de 15 años) carecían de acceso a cualquier forma de servicio financiero formal, ni siquiera al ahorro y al crédito, pese a la amplia cobertura de puntos de acceso y puntos de atención directa al cliente que prestan servicios financieros. En el sexto *Reporte de Inclusión Financiera* publicado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se señala que 50% de todos los municipios del país tienen acceso a sucursales bancarias, donde reside 92% de la población adulta. Si se consideran las sucursales bancarias, los bancos que operan por medio de agentes/corresponsales, los cajeros automáticos y las terminales punto de venta (TPV), 73% de los municipios cuentan por lo menos con uno de ellos y 98% de la población adulta vive en esos municipios. En lo que se refiere a instituciones, México cuenta con vehículos especializados que atienden a las

poblaciones de bajos ingresos, como las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO), las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP) y las Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO). En cuanto a productos y canales, el uso de canales móviles varía según el producto. Por ejemplo, en 2013 se registraban 11.783 cuentas de depósito (por 100.000 adultos) en el país, y únicamente 318 cuentas (por 100.000 adultos) están enlazadas a un teléfono celular (sexto *Reporte de Inclusión Financiera*, 2014). Sin embargo, las remesas, que constituyen una parte muy importante del desarrollo de comunidades mexicanas de bajos ingresos, se reciben principalmente (97%) por medio de transferencias electrónicas que pagan los bancos o sus agentes representantes a los clientes (sexto *Reporte de Inclusión Financiera*, 2014). Otro impedimento significativo en el desarrollo de este sector es la falta de una definición formal y completa de microcrédito que se aplique a todos los proveedores de estos tipos de préstamos, lo que a su vez ha causado problemas con respecto a la supervisión de las carteras crediticias.



Puntos destacados de la inclusión financiera: La inclusión financiera es una prioridad para el actual gobierno. En 2011 se estableció el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, y se fortaleció como parte de la reforma de las actividades bancarias de 2014. El Consejo redactó un proyecto de política nacional para la inclusión financiera pero hasta julio de 2015 no se había publicado. El programa debería, por lo menos en teoría, ofrecer cronogramas y metas más concretas para mejorar la inclusión financiera. Este mayor énfasis en la inclusión financiera también debería ayudar a reforzar la capacidad especializada dentro del principal ente regulador, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la cual, aunque en general funciona bien, todavía tiene algunas deficiencias, en particular con respecto a las poblaciones de bajos ingresos. La CNBV ha demostrado cierta visión y contempla otra innovación: los agregadores de pagos. De esta manera, los minoristas podrán recibir pagos electrónicos por medio de un teléfono móvil e Internet.

Retos: El dinero electrónico, podría desempeñar un importante papel en la prestación de servicios al segmento de bajos ingresos de la población. Sin embargo, esto está vinculado a una institución bancaria que no tiene incentivos suficientes para ampliar su línea de productos y ofrecer servicios a las comunidades de pocos recursos. La infraestructura del país sigue siendo un reto debido a la marginación geográfica y de las telecomunicaciones, aspectos que deben abordarse para profundizar la inclusión financiera. El acceso a Internet no se ha generalizado en el interior del país, lo que dificulta la implementación de mecanismos de banca móvil. Además, es cada vez mayor la preocupación en torno al sobreendeudamiento, en particular de clientes de instituciones no reguladas, que no suelen reportar información a los burós de crédito. Por otra parte, la violencia de las pandillas obstaculiza la inclusión financiera, porque es difícil para los proveedores entrar en comunidades marginadas y crea una atmósfera de miedo que impide a la gente participar activamente en el mercado financiero.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	60	-1	=8	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	0	=6	-2
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	92	+21	=4	+19
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	-14	=36	-17
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	67	-16	=34	-13
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	89	-11	=2	-1
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	94	+2	=8	-4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	-17	=30	-14
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+8	=23	+8
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	56	+7	=17	+7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	50	0	25	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	64	0	=17	0

MÉXICO: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	125.385.833
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	16.949,7
ÍNDICE DE GINI	48,1
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	102.187.895
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	48,4
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	15,3
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	38,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	3,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	13,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	10,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	50,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	14,0

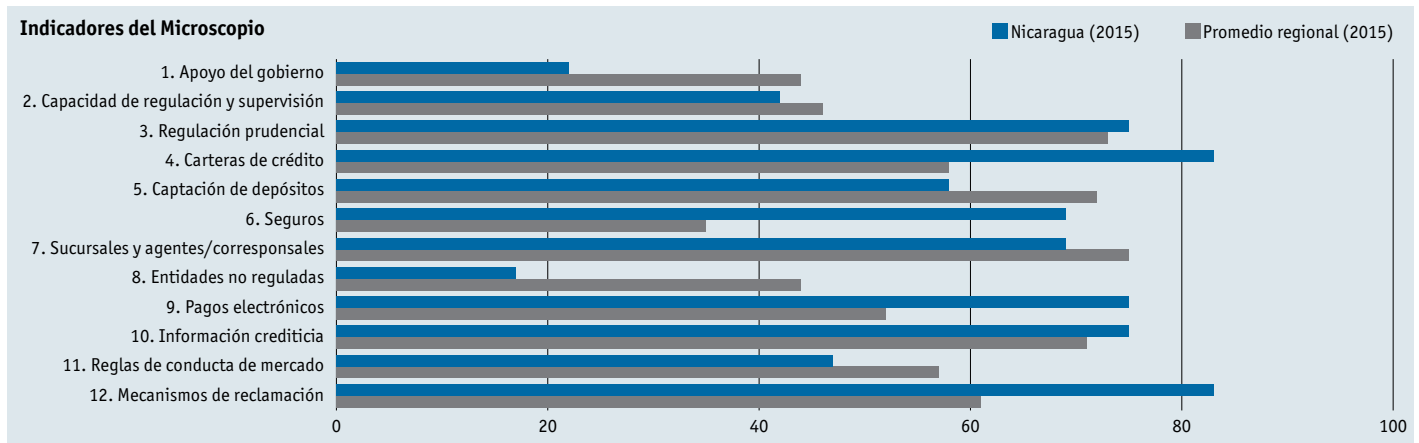
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe
Nicaragua



Panorama general: Según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial, solo 19% de los adultos (mayores de 15 años) en Nicaragua tenían una cuenta en una institución financiera en 2014, uno de los porcentajes más bajos de la región y únicamente 8% de la población había ahorrado en una institución financiera en el último año. La supervisión del sector financiero mejoró desde que irrumpió el movimiento “No Pago” en el segmento de las microfinanzas en 2010, y se promulgaron e implementaron leyes importantes, como la Ley de fomento y regulación de las microfinanzas de 2011 y la Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de 2013. Los entrevistados coincidieron en que ha mejorado la supervisión en el segmento de las microfinanzas, y el Consejo Nacional de Microfinanzas (CONAMI) ha establecido un equipo especializado. El CONAMI es aún una institución relativamente nueva y se esfuerza por mantenerse a la altura de un ambicioso marco normativo. La aplicación de las disposiciones de la ley de microfinanzas de 2011 está muy avanzada, aunque todavía quedan algunas

normas pendientes. En enero de 2015, el CONAMI prorrogó en otro año calendario el plazo para publicar el resto de las regulaciones. Esto dará a las instituciones microfinancieras más tiempo para desarrollarse y cumplir con los requisitos de mantener un adecuado proceso interno, sobre todo en relación con la declaración de información, regulación prudencial y protección a los clientes. Las instituciones microfinancieras han incrementado su oferta de productos, diversificando los tipos de crédito y ofreciendo préstamos a la vivienda, préstamos hipotecarios, microseguros y micropensiones. En 2014 entraron en vigor normas que permiten operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales y con dinero electrónico, pero hasta la fecha, este servicio solo lo pueden ofrecer los bancos. Únicamente un banco comercial, BanPro, opera con agentes y con monedero electrónico, lo que posiblemente sea una de las razones de los bajos niveles de penetración de estos productos (solo 1,1% de los adultos tenía una cuenta en dispositivos móviles según Global Findex 2014 del Banco Mundial).



Puntos destacados de la inclusión financiera:

Desde principios de 2015 Nicaragua cumple plenamente con las recomendaciones sobre ALD/CFT del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), y este organismo lo eliminó de la lista de países que presentan riesgos relacionados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En 2016 el país lanzará la Cámara de Compensación Electrónica, lo que reducirá los costos de transacción y mejorará la eficiencia. Otro hito reciente fue la puesta en práctica de un programa piloto de microseguros para la pequeña y mediana empresa (PYME) y hogares de menores recursos por la Red Centro Americana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF) y la Asociación de Microfinanzas (ASOMIF), con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID/FOMIN). Este programa tiene por objeto utilizar las redes de instituciones microfinancieras vinculadas con la REDCAMIF por medio de una plataforma común, y ya varias instituciones microfinancieras comenzaron a distribuir productos, respaldadas por grandes aseguradoras.

Retos: La plataforma de pagos actual está dominada por los bancos, el acceso es costoso para las instituciones microfinancieras, y no atiende las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos. Además, se desalientan los depósitos debido a las elevadas comisiones bancarias, los requisitos de mantener un saldo mínimo y un impuesto de 10% a los intereses. Los bancos, que son las únicas instituciones que captan depósitos, no tienen gran presencia en zonas rurales. Las instituciones microfinancieras, proveedoras naturales de servicios financieros a la población de bajos ingreso, están solicitando una modificación de la ley de microfinanzas para poder aceptar depósitos. Es escasa la información acerca del sobreendeudamiento y existen limitaciones al sistema de centrales de riesgos del país. En 2015 la cobertura del registro público era 16,2%, y la del sector privado 40,7%.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	53	+2	=17	+1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	+22	=37	+3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	75	0	=19	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	83	+2	=8	0
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	58	-17	=36	-8
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	69	+44	=10	+5
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	69	-10	=30	-11
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	17	0	=47	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+17	=6	+7
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	-8	=15	-7
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	47	-10	=22	-4
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	58	0	27	-1

NICARAGUA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	6.013.913
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	4.918,3
ÍNDICE DE GINI	45,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.067.860
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	14,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	7,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	18,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,1
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	42,5
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	25,4

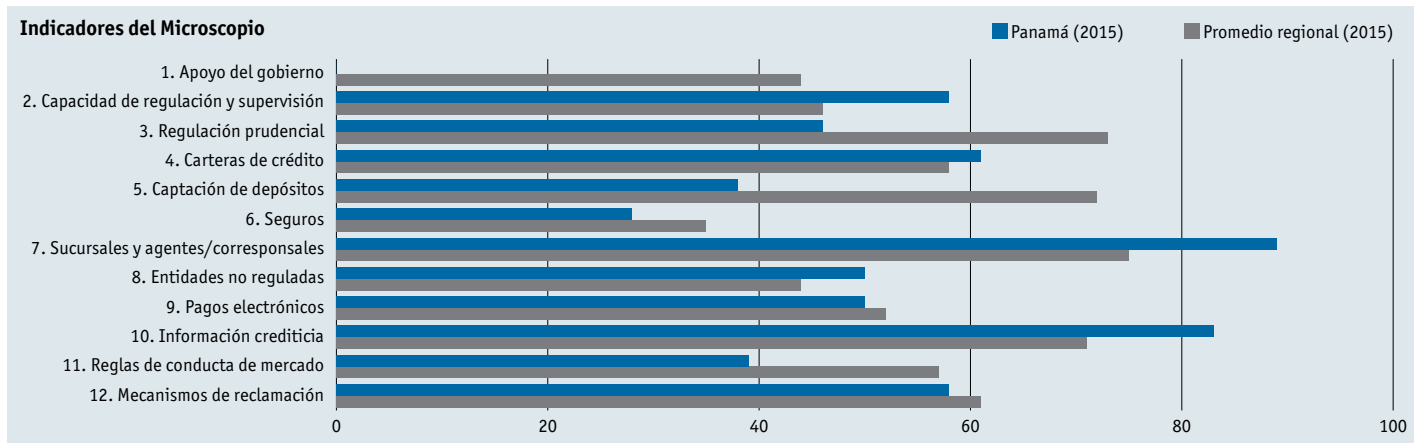
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe
Panamá



Panorama general: Si bien las sólidas condiciones económicas de Panamá crean un entorno propicio para promover la inclusión financiera, el gobierno nacional no ha contraído fuertes compromisos para hacer avances en ese ámbito. El plan estratégico del gobierno 2015-2019 contempla la expansión de la capacidad financiera a las poblaciones rurales. Sin embargo, el país tiene que hacer grandes avances para lograr resultados en materia de inclusión financiera acordes a su nivel de desarrollo económico. El nivel de penetración de los servicios financieros para la población de bajos ingresos todavía enfrenta muchos retos. De hecho, solo 32% del 40% más pobre en Panamá tenía una cuenta en una institución financiera. Pese a su vigoroso sistema financiero, puede decirse que el segmento de las microfinanzas panameño todavía está en desarrollo, con cobertura geográfica limitada, la adopción de innovaciones tecnológicas no avanza con rapidez suficiente, y los costos de operación son altos para los proveedores de servicios financieros. Los principales proveedores de microfinanzas del país son las organizaciones no gubernamentales (ONG), las entidades no reguladas, las cooperativas de crédito y los bancos comerciales.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El año pasado no hubo grandes cambios en materia de inclusión financiera. La Ley 130, promulgada el 31 de diciembre de 2013, se centra en definir las operaciones de microcrédito, promueve el uso de tecnología para mejorar la selección de prestamistas y fortalece el sistema actual de declaración de información. Sin embargo, casi dos años después de su promulgación, todavía no se implementa. Después de que Metrobank y Cable & Wireless lanzaron su programa MóvilCash en 2014, hubo otros avances en las operaciones con dinero electrónico y, en 2015, los clientes pueden emplear la plataforma para adquirir pasajes para el transporte público. Panamá comenzará su período de tres años de implementación gradual de los principios de Basilea III sobre requisitos de capital en enero de 2016. La meta es que estén en vigor para enero de 2019. Si bien este es un importante primer paso para reforzar la estabilidad del mercado en el largo plazo, la adopción de Basilea III puede crear inicialmente un entorno difícil para los proveedores de servicios financieros que se dediquen a la población de bajos ingresos.



Retos: Aunque Panamá ha dado algunos pasos hacia un sistema financiero más incluyente en años recientes, las autoridades reconocieron que queda mucho por hacer para poder contar con un segmento bien desarrollado de inclusión financiera. Por ejemplo, los requisitos actuales sobre declaración de información que deben cumplir los proveedores de servicios financieros son todo un reto para ese segmento. Su supervisión está dividida entre varios órganos de gobierno, dependiendo de la personería jurídica de la entidad supervisada, y los requisitos de información difieren en cada entidad. Mientras que los bancos (y las instituciones microfinancieras) están obligados a observar requisitos estrictos de presentación de información, los que deben cumplir las instituciones que no están sujetas a regulación de prudencia, como las financieras y las cooperativas de crédito, se consideran muy laxos. Por lo menos tres cooperativas fueron objeto de intervenciones administrativas formales debido al manejo fiscal inadecuado en los últimos años. El principal desafío que enfrenta Panamá para lograr la inclusión financiera reside en la implementación de una normativa adecuada, es decir, la plena aplicación de la Ley 130 de 2013 podría ser un punto decisivo para Panamá, ya que establece un marco regulatorio para las instituciones microfinancieras que podría servir como herramienta crucial para delinear políticas efectivas de inclusión financiera en el país.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	46	+2	=31	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	46	0	=47	+2
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	61	+5	=26	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	38	0	=49	-2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	28	-22	26	-15
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	89	+10	=15	+4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+33	=23	+22
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	83	0	=12	-4
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	39	-10	=29	-5
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	0	=17	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	66	+2	16	+1

PANAMÁ: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	3.867.535
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	20.894,7
ÍNDICE DE GINI	51,9
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	6.205.238
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	58,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	24,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	43,4
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,6
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	1,8
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,8
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	47,7
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	20,4
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	20,5

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

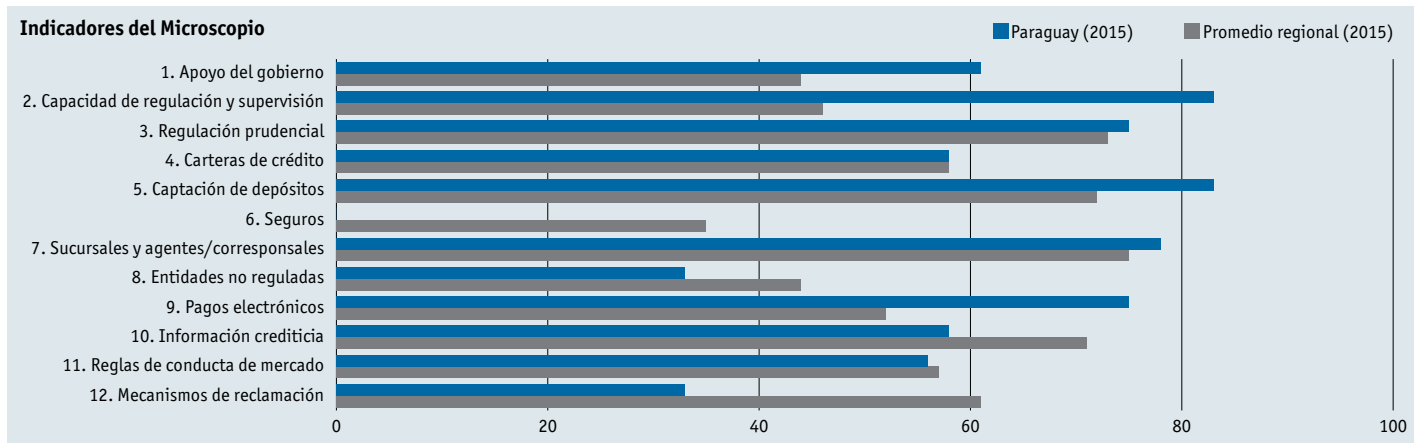
América Latina y el Caribe
Paraguay

Panorama general: Paraguay logró un importante avance en diciembre de 2014 con la publicación de su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Ahora existe en el país una clara definición de la inclusión financiera y una estrategia plenamente documentada para lograr esa meta. El gobierno subrayó que la inclusión financiera es una de las maneras cruciales de reducir la pobreza en el país. En enero de 2013, la Superintendencia de Bancos —que es parte del Banco Central del Paraguay (BCP)— creó una unidad especial dedicada a la inclusión financiera. Según el banco central, existen alrededor de 60 iniciativas que fomentan la inclusión en el país. En junio de 2014, el banco central dio a conocer datos recopilados en la Encuesta de Inclusión Financiera, que muestran que 29% de los adultos (mayores de 15 años) tienen una cuenta en una institución financiera formal, 28% de los adultos utilizan algún mecanismo de dinero móvil y 55% emplea algún tipo de servicio financiero. Paraguay es líder regional en el desarrollo de servicios financieros móviles. Aproximadamente 20% de la población realiza actualmente transacciones de pagos y existen más suscriptores a productos de dinero electrónico que cuentas bancarias en el país. Asimismo, 21% de los adultos tienen una cuenta o un crédito con una cooperativa, en comparación con 15% que tienen esa relación con un banco comercial. El segmento de cooperativas es un importante actor para fortalecer la inclusión financiera, pero la información todavía no tiene amplia cobertura. Los



datos sobre la oferta siguen siendo escasos para todo el sistema financiero. El sector de servicios financieros móviles en franco crecimiento —encabezado por los operadores de redes móviles— parece ser uno de los impulsores de la inclusión financiera, sobre todo en zonas remotas del país.

Puntos destacados de la inclusión financiera: La estructura normativa de Paraguay todavía se está adaptando a la meta de la inclusión financiera. Uno de los primeros pasos de esta transición fue la creación de una unidad especializada en inclusión financiera en la Superintendencia. El banco central llevó a cabo la encuesta mencionada porque quería tener un panorama más completo de la situación de la inclusión financiera en el país (amplió el cuestionario de Global Findex 2011 del Banco Mundial para abarcar temas adicionales, como la capacidad financiera, seguros y remesas del extranjero). El ente regulador prevé utilizar los datos de la encuesta para definir objetivos, identificar poblaciones prioritarias y preparar acciones de política. Los datos servirán además como base de referencia para medir el progreso y para pedir rendición de cuentas al



gobierno en relación con sus compromisos con la inclusión financiera.

Paraguay lanzó su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en diciembre de 2014, aunque está implementada parcialmente y no abarca algunos prestamistas no regulados, como organizaciones no gubernamentales (ONG), casas de empeño, tiendas minoristas de electrodomésticos y supermercados. Sin embargo, ha delineado una serie de acciones de política de respaldo que deben quedar concluidas dentro de los dos próximos años. Entre los compromisos de alta prioridad cabe mencionar el estudio y la mejora del diseño y del modelo de negocios para instituciones financieras que ofrecen cuentas básicas. También reviste alta prioridad la introducción de un proyecto de ley de seguro de depósitos para las cooperativas y la creación de un fondo para todas las cooperativas que se dedican principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito. Como compromisos de mediana prioridad figuran el fortalecimiento de la confianza y de uso del ahorro formal y un mayor conocimiento del seguro de depósitos. Además de los planes para el futuro, en febrero de 2015 comenzó a funcionar la Secretaría de Defensa al Consumidor (SEDECO).

Retos: Las instituciones no bancarias parecen estar en la vanguardia del desarrollo de servicios para la población de bajos ingresos, aunque los bancos comerciales están facilitando la apertura de cuentas de ahorro básicas. Pese a lo que se ha logrado en cuanto a disponibilidad de crédito, todavía no se ofrecen otros productos, como los microseguros. Por otra parte, las reglas de protección del consumidor no incluyen mecanismos obligatorios de reparación interna de daños y no bloquean prácticas de cobranza agresivas. El gobierno debe introducir nuevas regulaciones que integren la supervisión de todos los proveedores de microcrédito, entre ellos los bancos, las cooperativas, las ONG, las casas de empeño y las tiendas minoristas. Es cada vez mayor la preocupación por el sobreendeudamiento de los grupos de bajos ingresos y el gobierno debe hacer mucho más para cerciorarse de que la gente no esté contratando demasiada deuda (mediante mejores sistemas de declaración de información por parte de todos los tipos de proveedores, de manera de contar con datos confiables). El gobierno deberá diseñar y poner en práctica un programa nacional para garantizar que exista más educación sobre servicios financieros, especialmente en comunidades más pobres y rurales.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	52	-1	19	-5
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+5	=13	0
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	+11	=3	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	75	0	=19	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	58	-23	=30	-22
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	0	=12	+9
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	0	0	=52	-14
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	78	+7	=21	+3
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+17	=6	+7
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	0	=33	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	56	+3	=17	+3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33	+16	=32	+9
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	63	-22	=20	-14

PARAGUAY: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	6.552.518
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	8.894,3
ÍNDICE DE GINI	48,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.305.277
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	23,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	10,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,8
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	..
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

También figura en la agenda pública una revisión exhaustiva de las estructuras obligatorias de protección del consumidor de productos financieros. Todo esto debería sentar bases más firmes para poder avanzar apreciablemente en la prestación de servicios financieros a la población de bajos ingresos.

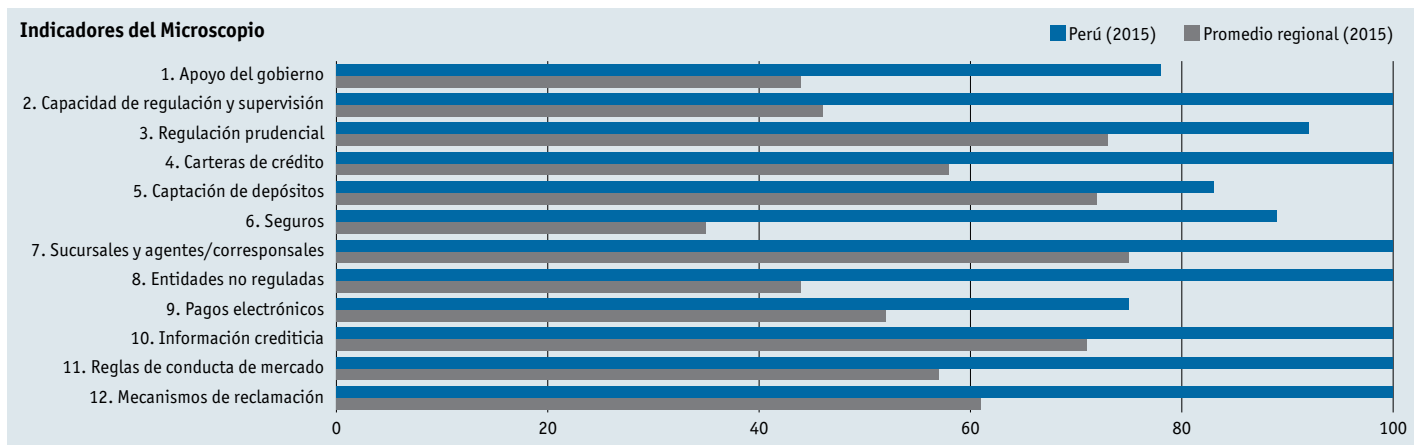
América Latina y el Caribe
Perú



Panorama general: La inclusión financiera ha sido uno de los focos de política durante varios años y esto se pone de manifiesto en iniciativas que coordinan a varios grupos de interés en los sectores público y privado. Por el lado de la demanda, el entorno para la inclusión financiera es competitivo y abierto, y la reglamentación facilita la acción de las fuerzas del mercado; por ejemplo, no existen topes a las tasas de interés de los préstamos, se permiten las operaciones de agentes no bancarios, y el sector público trabaja en estrecha relación con el sector privado para desarrollar nuevos productos, como el dinero electrónico, para llegar a las poblaciones de bajos ingresos. Con el tiempo, los principales proveedores de productos microfinancieros se han convertido en bancos, y los pequeños agentes regulados incluyen instituciones financieras no bancarias, como las cajas municipales, las cajas rurales y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME). Hasta hace poco, las cooperativas no reguladas operaban sin mucho escrutinio, pero el ente regulador está considerando nueva legislación para ese segmento. Por el lado de la demanda, las prioridades

están puestas en el acceso y la educación. Actualmente funcionan varios programas de transferencia de fondos del gobierno a través de cuentas formales, y se imparten programas escolares y comunitarios de educación financiera básica. Sin embargo, pese al entorno regulatorio positivo y a las innovaciones en los sectores público y privado, la utilización efectiva del sistema financiero se ha incrementado apenas moderadamente en los últimos cinco años. De 2011 a 2014 inclusive, el porcentaje de adultos (mayores de 15 años) que manifiestan tener una cuenta en un banco u otra institución financiera aumentó de 20% a 29%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Pero aunque no se incrementó significativamente el uso, el número de sucursales de bancos comerciales por 100.000 se elevó apreciablemente, de 47 en 2010 a 88 en 2013.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En febrero de 2014, el Ministerio de Economía y Finanzas creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), integrada por miembros de



diferentes ministerios y otras dependencias de gobierno. La CMIF, con la colaboración del Banco Mundial, puso en marcha la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Perú en julio de 2015. Esta estrategia se centra en siete esferas temáticas: pagos, ahorro, financiamiento, seguro, protección del consumidor, educación financiera y grupos vulnerables. Dentro de cada pilar, el gobierno identificó medidas cuantitativas y asumió compromisos específicos, y está recopilando datos para poder cumplir con ellos. Por ejemplo, el gobierno se propone incrementar la cobertura financiera del 92% al 100% de los distritos, y elevar el porcentaje de particulares con cuentas en el sistema financiero del 29% actual a 75% para 2021.

Retos: Aun con un marco regulatorio propicio y un mercado competitivo, la inclusión financiera sigue siendo baja, sobre todo en zonas rurales y remotas y en la población de menor nivel educativo. La mayoría de las mejoras tuvieron lugar en las ciudades, donde la sobresaturación provocó niveles crecientes de sobreendeudamiento, en tanto que todavía no existe acceso en zonas rurales. Ante la baja densidad demográfica, la difícil topología y la falta de infraestructura bancaria accesible resulta muy costoso incursionar en zonas rurales. El sector privado está trabajando con el gobierno en el desarrollo y el lanzamiento de una plataforma común de pagos por teléfonos móviles, Pagos Digitales Peruanos (Modelo Perú), que debería estar operando para fines de 2015 y tiene potencial para abrir mercados rurales. Sin embargo, por el lado de la demanda, sigue existiendo el reto de crear educación financiera y confianza en el sistema.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	90	+3	1	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	0	=6	-2
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	100	0	=1	0
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	92	-8	=4	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	100	0	=1	0
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	-17	=12	-11
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	89	+14	=2	+3
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+17	=1	+10
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	100	0	=1	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+17	=6	+7
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	0	=1	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	100	+4	=1	+1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100	0	=1	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	85	0	=5	+1

PERÚ: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	30.973.148
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	11.989,3
ÍNDICE DE GINI	45,3
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	31.666.244
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	38,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	88,4
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	29,0
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	18,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,2
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	27,5
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	9,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

América Latina y el Caribe

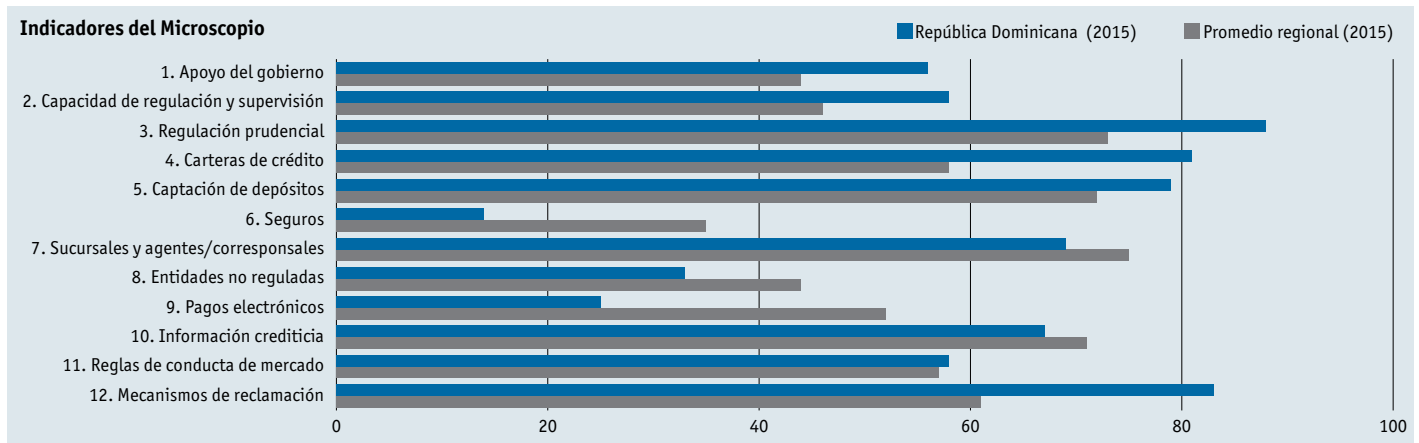
República Dominicana



Panorama general: Aunque la República Dominicana no cuenta con una estrategia específica para el desarrollo de la inclusión financiera, el gobierno promulgó una ley que contempla una estrategia de desarrollo nacional cuyo tema prioritario es la inclusión financiera. El país es signatario de la Declaración Maya, y se están realizando varias actividades en diferentes áreas y bajo el liderazgo de varias instituciones de gobierno en torno a la formalización y el aumento del acceso al crédito para las pequeñas y medianas empresas (PYME). Las principales entidades que participan en este segmento son bancos comerciales, en particular los bancos de ahorro y crédito, aunque las cooperativas y algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) también son importantes proveedoras de crédito para la población de bajos ingresos. Las autoridades monetarias han priorizado el desarrollo del sector de la vivienda en el país, sobre todo para satisfacer las necesidades de la población de menores ingresos. Además, el gobierno puso en práctica dos grandes programas de transferencias de dinero y financiamiento, así como programas especializados de préstamos para el agro, aunque esto ha generado

la preocupación sobre un posible sobreendeudamiento en el sistema y una competencia desleal para las entidades del sector privado que también atienden a la población de bajos ingresos. Los indicadores de penetración de las instituciones financieras son superiores al promedio para América Latina: un 54% de la población adulta tenía acceso a una cuenta en 2014, en comparación con un 51% en el resto de la región. Un 26% de la población tenía ahorros formales, en tanto que el 18% eran prestatarios formales, en comparación con porcentajes de 14% y 11% en la región, respectivamente. Cabe señalar, sin embargo, que las instituciones financieras están concentradas en los sectores urbanos.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Los avances concretos hacia la inclusión financiera del último año comprenden la entrada en vigor de la normativa sobre microcrédito en 2014, que allanó el camino para que los bancos intensifiquen sus actividades microfinancieras. El Banco Central de la República Dominicana (BCRD) llevó a cabo la primera encuesta de cultura económica y financiera, y el



gobierno ha fomentado el crédito a la vivienda mediante la promoción de créditos bancarios para que particulares de bajos ingresos puedan adquirir su primera vivienda a tasas de interés subsidiadas, la reducción de tasas de reserva para los bancos comerciales que otorgaban estos préstamos, y la autorización para utilizar fideicomisos como garantía para los préstamos hipotecarios. A principios de 2014 se aprobaron regulaciones que apoyan a las operaciones bancarias por medio de agentes o corresponsales, lo que ha dado lugar a nuevos mecanismos de pagos por telefonía móvil en la mayoría de los bancos del sistema. Las zonas rurales están atendidas por agentes de las instituciones microfinancieras, como ADOPEM y ADEMI, que cuentan con conocimientos técnicos y son exclusivamente proveedoras de crédito a la población de menores ingresos. En 2015 se reforzó la normativa sobre protección del consumidor de productos financieros. Las modificaciones incluyen las mejores prácticas para procedimientos de quejas internas, requisitos sobre la revelación adecuada de los costos de los servicios financieros, los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores de servicios financieros, y prohíben las prácticas abusivas y las ventas agresivas. También aumentó la eficiencia de los mecanismos de reparación de daños para los consumidores de productos financieros.

Retos: Las prioridades de política incluyen un nuevo registro de garantías, un nuevo marco para admitir garantías prendarias, un plan de garantía mutua y un fondo de garantía, entre otros, aunque el avance ha sido lento y estas medidas se vienen arrastrando desde hace años. Las operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales también tuvieron un inicio tímido, pero un robusto marco regulatorio debería promover su desarrollo. Se está haciendo muy poco en materia de ahorros, porque los productos de depósito de los bancos comerciales están sujetos a varias comisiones y todos los productos que devengan intereses están sujetos a un impuesto de 10%, lo que ha desalentado el ahorro. Las cooperativas, que son importantes proveedoras de crédito para la población de menores ingresos, siguen estando sujetas a una regulación poco estricta.

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	51	+3	=20	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	56	+34	=24	+7
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	+25	=9	+26
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	81	-11	12	-7
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	79	-21	=23	-22
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	69	+2	=30	-5
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	0	=41	-3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	-8	=27	-13
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	58	+9	16	+8
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	+16	=6	+8
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	42	0	=34	0

REPÚBLICA DOMINICANA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	10.405.943
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	13.262,3
ÍNDICE DE GINI	48,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	8.303.536
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	33,1
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	11,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	54,0
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,3
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,6
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	18,2
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	53,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	26,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	12,4

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

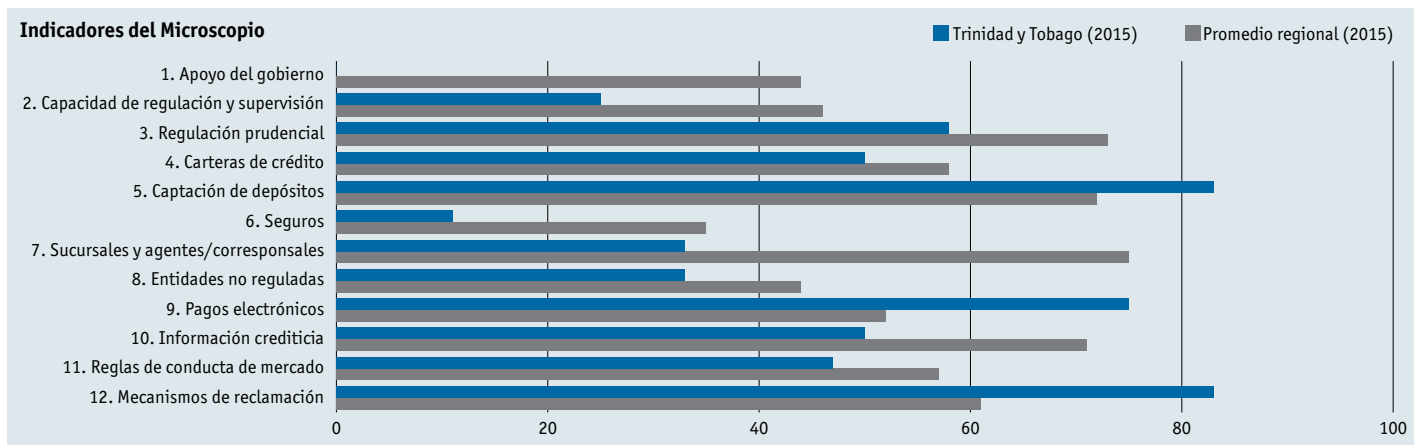
América Latina y el Caribe
Trinidad y Tobago



Panorama general: Los actores que participan en actividades de inclusión financiera en el país son, entre otros, las cooperativas de crédito, los bancos y organizaciones no gubernamentales (ONG). Trinidad y Tobago cuenta con uno de los sistemas financieros más sofisticados del Caribe y su población está adecuadamente bancarizada (más de 75% de los adultos tienen cuenta en una institución financiera). No obstante, una encuesta nacional sobre inclusión financiera realizada por el Banco Central de Trinidad y Tobago en 2013 reveló que 16% de los adultos siempre están en dificultades financieras; 30% de los adultos han incurrido en incumplimiento de sus compromisos financieros por lo menos una vez en los últimos cinco años, y 69% de los adultos “a veces” se quedan sin dinero, lo que significa que gastan más de lo que ganan. El estudio subrayó asimismo varios otros retos para la inclusión financiera: ahorros insuficientes y poca propensión a ahorrar; planificación inadecuada para la jubilación; falta de comprensión de los productos y servicios financieros básicos, y una tasa general relativamente baja de educación financiera. Como resultado, la orientación

principal de las iniciativas de inclusión financiera en Trinidad y Tobago se centra en mejorar la educación financiera de la población y han sido encabezadas por el Banco Central de Trinidad y Tobago (CBTT).

Puntos destacados de la inclusión financiera: En 2014 se destacaron aspectos de la inclusión financiera en Trinidad y Tobago, cuando el país lo declaró “Año de la Inclusión Financiera” y fue anfitrión del Foro Anual Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), en septiembre. En ese Foro, Trinidad y Tobago inauguró la Agencia para el Desarrollo de la Inclusión Financiera (FIDA, por sus siglas en inglés), que las autoridades ven como un puente con el CBTT que vinculará a todas las partes interesadas en la estabilidad financiera: instituciones financieras (incluido el banco central) y ciudadanos que entiendan cómo utilizar adecuadamente los productos y servicios financieros. También se anunciaron en el Foro acuerdos formales de intercambio de conocimientos con Guyana y Surinam.



Retos: Trinidad y Tobago se ha comprometido a hacer más para mejorar el entorno de inclusión financiera, pero la implementación ha sido lenta. El país seguía sin una estrategia nacional documentada de inclusión financiera a mediados de 2015 y, aunque se había creado la FIDA, hasta la fecha esta agencia ha hecho pocos progresos. Las cooperativas de crédito (que realizan un número significativo de actividades de microfinanzas) permanecen sin regulación, debido principalmente a las fuertes presiones que ejerce este segmento; el impulso para fortalecer la supervisión de estas cooperativas que se generó en medio de las indagaciones sobre el colapso en 2008 de un importante conglomerado local y grandes cooperativas de crédito no propició la aprobación de un proyecto de ley de 2012 que hubiera sometido a las cooperativas de crédito a la supervisión prudencial del CBTT. Por otra parte, la poca fuerza de la normativa sobre supervisión y prohibición de ventas y prácticas de cobranza agresivas seguirá siendo un riesgo para la protección del consumidor.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	42	+9	=36	+12
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	25	+8	=46	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	0	=35	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	+50	=36	+19
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	+25	=12	+26
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	11	+11	40	-2
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	33	-17	=49	-12
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+21	=6	+16
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	50	+8	=40	+3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	47	+7	=22	+7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	64	0	=17	0

TRINIDAD Y TOBAGO: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	1.354.483
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	..
ÍNDICE DE GINI	..
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	1.980.566
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	40,6
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	12,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	..
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

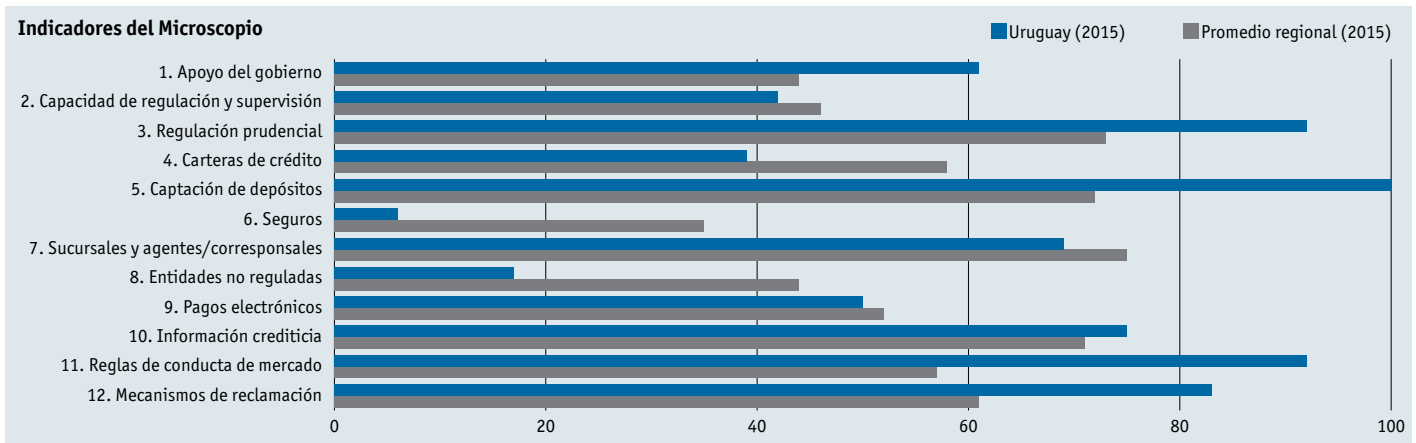
América Latina y el Caribe
Uruguay



Panorama general: El panorama de la inclusión financiera está dominado por dos bancos estatales y 10 bancos privados que, en conjunto, tienen casi 98% de todos los activos y pasivos del mercado. Las cooperativas y las financieras tienen una participación en el mercado de menos de 1%. El gobierno ha comenzado apenas hace poco a implementar su estrategia de inclusión financiera, pero el uso real del sistema financiero se ha incrementado considerablemente en los últimos cinco años. Desde 2011 hasta 2014 inclusive, el porcentaje de adultos (mayores de 15 años) que notificaron que tenían una cuenta en un banco o en otra institución financiera aumentó de 24% a 46%, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Sin embargo, pese a este mayor uso, el número de sucursales de bancos comerciales por 100.000 adultos se redujo de 13,6 en 2010 a 12,7 en 2013.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Desde el año pasado, el entorno para la inclusión financiera ha cobrado definición e impulso. Uno de los principios fundamentales de la ley promulgada es

proporcionar la infraestructura y los incentivos para que la población realice transacciones electrónicas por medio de tarjetas bancarias o de dinero electrónico. En abril de 2014 Uruguay promulgó la Ley de inclusión financiera (Ley 19210), que estipula el acceso universal al sistema financiero y que es ejecutada por el Ministerio de Economía y Finanzas. El objetivo de la ley es promover el acceso a productos financieros reduciendo sus costos y exigiendo su utilización. Para estimular la utilización de tarjetas de débito y de crédito, el gobierno introdujo primero un descuento del IVA en las operaciones con tarjetas. Este incentivo demostró ser eficaz. En julio de 2014, antes de que entrara en vigencia la ley, el número de compras con tarjeta de débito ascendía a unas 600.000 al mes. Para diciembre de 2014, ese número había aumentado a más del cuádruple, en torno a los 2,5 millones. En la segunda etapa de la implementación de la inclusión financiera se exige que los sueldos se paguen por vía electrónica a una cuenta de banco (o de otra institución financiera) para 2017. Además, se exige a las instituciones financieras que ofrezcan cuentas de ahorro básicas gratuitas que incluyan ciertos servicios libres de



cargos, como el retiro de efectivo y un número limitado de transferencias. El marco de inclusión financiera también contempla otras iniciativas, como una mayor interoperabilidad entre los sistemas de pagos, cargos más bajos para las transferencias de dinero, dinero electrónico y programas de ahorro juvenil. A fin de crear una parte de la infraestructura física para los pagos, el gobierno está ofreciendo subsidios para cubrir los costos de instalación y operación inicial de terminales de punto de venta. Además, una nueva normativa sobre dinero electrónico (Circular BCU 2198) define sus funciones, establece las condiciones para emisores potenciales, incluidas las compañías de telecomunicaciones y hace hincapié en la interoperabilidad. El Banco Central del Uruguay (BCU) supervisará a las instituciones emisoras de dinero electrónico y, para junio de 2015, había autorizado tres solicitudes. El mercado espera contar con más instituciones emisoras autorizadas.

Retos: A medida que Uruguay implemente la Ley de inclusión financiera, uno de los principales retos será llegar a la población de menores ingresos. El trabajo tiende a ser informal, los sueldos son muy bajos y muchas personas no tienen historial crediticio ni garantías que puedan emplear para obtener préstamos. Cabe citar también otros obstáculos, como la desconfianza del sistema financiero, combinada con la falta de educación financiera. Existen también otros retos, como conseguir más datos sobre transparencia e inclusión financiera de proveedores de servicios financieros, regulados y no regulados, que podrían servir para identificar otras deficiencias en el desarrollo del sistema financiero.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	56	+3	=11	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+5	=13	0
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	92	+13	=4	+9
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	39	+3	47	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	+17	=1	+20
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	6	+6	=48	-10
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	69	+6	=30	-2
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	17	0	=47	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-8	=23	-10
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	92	+3	=3	+1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	83	0	=6	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	68	-1	15	+1

URUGUAY: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	3.419.516
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	20.884,3
ÍNDICE DE GINI	41,3
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	5.497.094
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	45,2
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	12,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	45,4
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,2
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	..
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	21,0
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	39,4
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	10,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

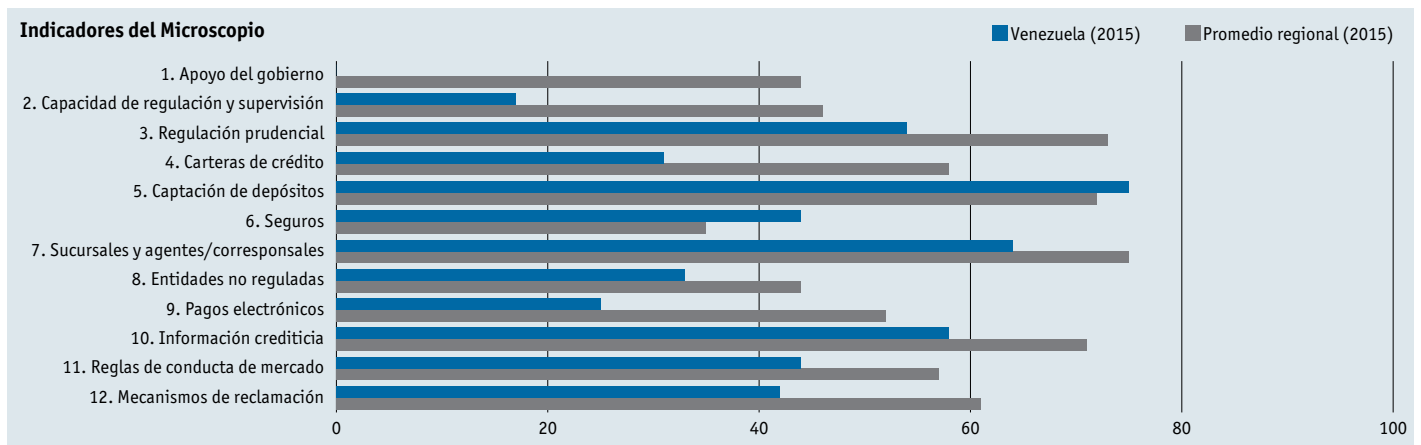
América Latina y el Caribe
Venezuela



Panorama general: Venezuela no cuenta con una estrategia clara o documentada de inclusión financiera y no ha recopilado datos sobre la demanda de productos de servicios financieros para la población de bajos ingresos en los dos últimos años. Según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial de 2014, 57% de los venezolanos adultos (mayores de 15 años) tenían una cuenta en una institución financiera formal, un enorme incremento con respecto a 2011 (44%). En 2014, 48% del 40% de la población adulta más pobre tenían cuentas formales, frente a solo 33% en 2011. En 2014, 2% de los adultos habían contratado un préstamo en una institución financiera, en tanto que 15,7% recurrían a familiares y amigos. El sector financiero que atiende a la población de bajos ingresos se caracteriza por topes a las tasas de interés. En el último decenio el gobierno trató de incorporar a los sectores de bajos ingresos al sistema bancario formal principalmente depositando prestaciones sociales a las personas que tuvieran una cuenta bancaria. Los bancos estatales han estado impulsando el proceso de bancarización, o de penetración financiera, de los clientes de bajos

ingresos pero únicamente por medio de los pagos de beneficios sociales a quienes tenían cuentas formales y tarjetas de débito y crédito.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Entre los mecanismos de protección del consumidor en Venezuela existe un ombudsman (mediador) y derechos a la privacidad debidamente respetados e implementados en el registro de crédito público. Además, todos los bancos deben anunciar las tasas de interés, las comisiones y los cargos, y exhibir los derechos y responsabilidades del consumidor en lenguaje sencillo y en formato estandarizado para informar debidamente a los consumidores. En lo que respecta a la educación financiera, algunos bancos privados la están promoviendo y, en la práctica, están fortaleciendo la transparencia. Además, si bien en Venezuela es incipiente la normativa sobre dinero almacenado en forma electrónica, se utilizan ampliamente teléfonos celulares e inteligentes y las instituciones financieras están estudiando las formas de proporcionar servicios electrónicos o virtuales para almacenar dinero o hacer transferencias. La presencia de las ONG se vio afectada por la normativa: se



retiraron del mercado de microcrédito porque agotaron su capital. Las únicas instituciones que ofrecen microcrédito que han sobrevivido son los bancos. El gobierno introdujo nuevos requisitos de capital en noviembre de 2014 y, aunque siguen siendo reducidos, es muy difícil que nuevas instituciones ingresen al mercado.

Retos: Los bancos del país han estado sujetos a una intensa regulación en aspectos que van desde topes a las tasas de interés a montos mínimos obligatorios que deben asignarse al microfinanciamiento. El número reducido de instituciones microfinancieras y la elevada concentración del mercado resultan en una débil competencia. Bangente que forma parte de un banco privado, BanCaribe tiene unos 50.000 clientes de microfinanzas y se calcula que en todo el país solo existen 100.000 (el otro proveedor importante es el Banco de Venezuela, que es del estado). Los expertos estiman que el mercado de microfinanzas en el país podría ampliarse a 2,5 millones de personas, de manera que la tasa de penetración actual es muy baja. Además, las organizaciones privadas de microfinanciamiento deben competir con programas públicos muy subsidiados, que ofrecen tasas de interés mucho más bajas que los programas de entidades privadas o sin fines de lucro. Venezuela aplica reglas estrictas a la propiedad extranjera de empresas en el país, lo que crea dificultades a las ONG extranjeras para establecerse en Venezuela a fin de promover la inclusión financiera. El gobierno insiste en que 5% de las carteras de préstamos de todos los bancos deben destinarse a “provisiones para la comunidad”, y estos créditos suelen asignarse a compañías o particulares que habían estado financieramente excluidos. El deficiente contexto económico —una inflación de más de 80% y la previsión de que la economía se contraerá 7% este año— hace muy difícil la creación de pequeños proveedores de microcrédito. Por otra parte, los disturbios sociales exacerbaron la inestabilidad política en el país y no fueron conducentes a un entorno empresarial sólido.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	31	+3	50	-1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	+6	=50	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	54	-13	=41	-15
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	31	-2	=51	-3
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	75	0	=25	+3
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	44	+44	19	+19
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	64	+10	34	-2
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	0	=41	-3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	0	=33	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	44	+12	=27	+7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	8	-2	=54	-2

VENEZUELA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	30.693.827
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	17.558,3
ÍNDICE DE GINI	44,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	30.528.022
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	44,1
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	16,8
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	30,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,5
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	18,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	46,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	21,8

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

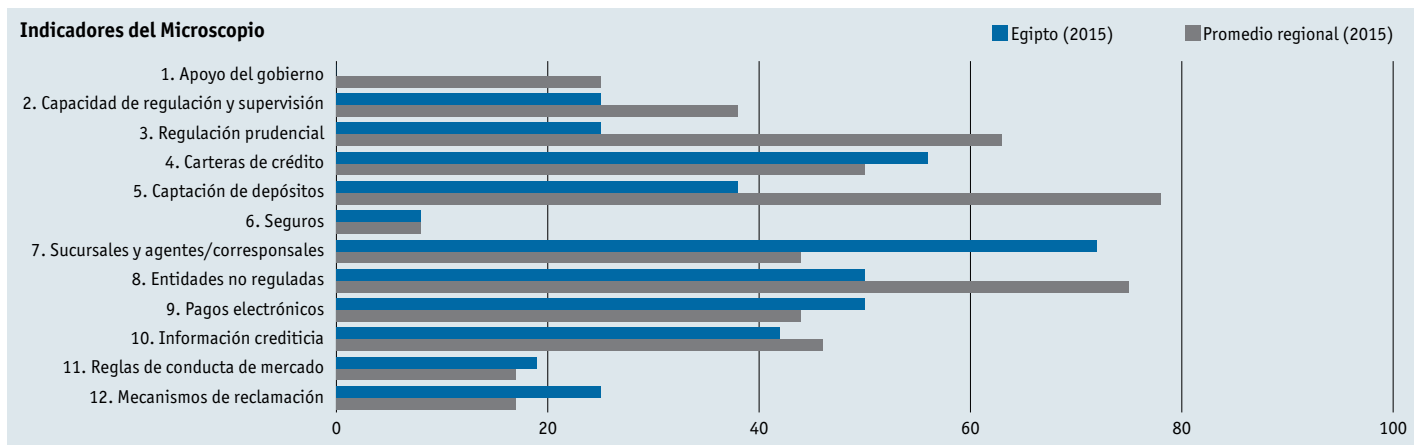
Oriente Medio y Norte de África
Egipto



Panorama general: Actualmente no existe ninguna estrategia documentada para la inclusión financiera en Egipto. A la Autoridad de Supervisión Financiera de Egipto se le encomendó la tarea de crear una estrategia documentada de microfinanciamiento que incluya la identificación de áreas con necesidades insatisfechas. Debido a la nueva Ley de microfinanciamiento, expedida en noviembre de 2014, que requiere que las instituciones de microfinanciamiento obtengan una licencia para operar, el número de instituciones microfinancieras reconocidas en Egipto aumentó de 400 a 640. En mayo de 2015, la Autoridad de Supervisión Financiera señaló que se habían expedido 253 licencias y que el proceso de expedición seguía avanzando. Mix Market informa que existen 873.479 prestatarios en Egipto, cuya deuda total representa US\$295 millones. La Dirección de Correos de Egipto es la institución que más productos de ahorro ofrece a clientes de bajos ingresos, con un estimado de 18 millones de cuentas de ahorro distribuidas en 3.700 locales de atención directa al público en todo el país.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Tras un retraso debido a la situación política de Egipto, la nueva ley de microfinanciamiento se emitió mediante un Decreto Presidencial en noviembre de 2014 y fortalece el marco regulatorio, además de ampliar el acceso al microcrédito. La Ley N° 141 de 2014 coloca al microcrédito ofrecido por instituciones no bancarias bajo el monitoreo de la Autoridad de Supervisión Financiera de Egipto (EFSA). La EFSA ha establecido una unidad especial para supervisar las actividades de las microfinancieras y dio a las asociaciones civiles y no gubernamentales seis meses para ajustar sus posiciones a fin de dar cumplimiento a las nuevas regulaciones. Además, la nueva ley define que todo préstamo menor a E£100.000 (que son alrededor de US\$13.000) que se utilice para fines de generar ingresos en los campos de la producción, los servicios y el comercio se considera microcrédito.

Retos: El difícil contexto social, político y económico de Egipto continúa siendo un serio impedimento para la inclusión financiera. En general, los expertos de mercado tienen una opinión favorable de la nueva ley de microfinanciamiento de noviembre de 2014, si bien



algunos de ellos reconocen que no es tan amplia como hubieran deseado. Al emitir la nueva ley, el gobierno descubrió más de 200 nuevas organizaciones de microfinanciamiento; queda por ver si estas pequeñas instituciones serán capaces de hacer frente a los nuevos requisitos regulatorios. Se considera que estos nuevos requisitos son razonables. Sin embargo, muchas de las más pequeñas no cuentan con equipo básico, como computadoras, y para ellas representará un reto adecuar su operación a las nuevas regulaciones.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	29	+8	=51	+2
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	25	+8	=46	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	25	0	=54	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	56	+23	=32	+16
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	38	0	=49	-2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	+8	=41	-3
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	72	+9	29	-1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	+17	=18	+12
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-8	=23	-10
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	42	0	=44	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	19	+8	=44	+4
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	+25	=36	+13
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	39	+27	=38	+12

EGIPTO: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	89.579.670
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	10.529,9
ÍNDICE DE GINI	30,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	95.316.034
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	11,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	4,9
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,1
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,3
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	6,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	34,1
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	4,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	18,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Oriente Medio y Norte de África
Jordania

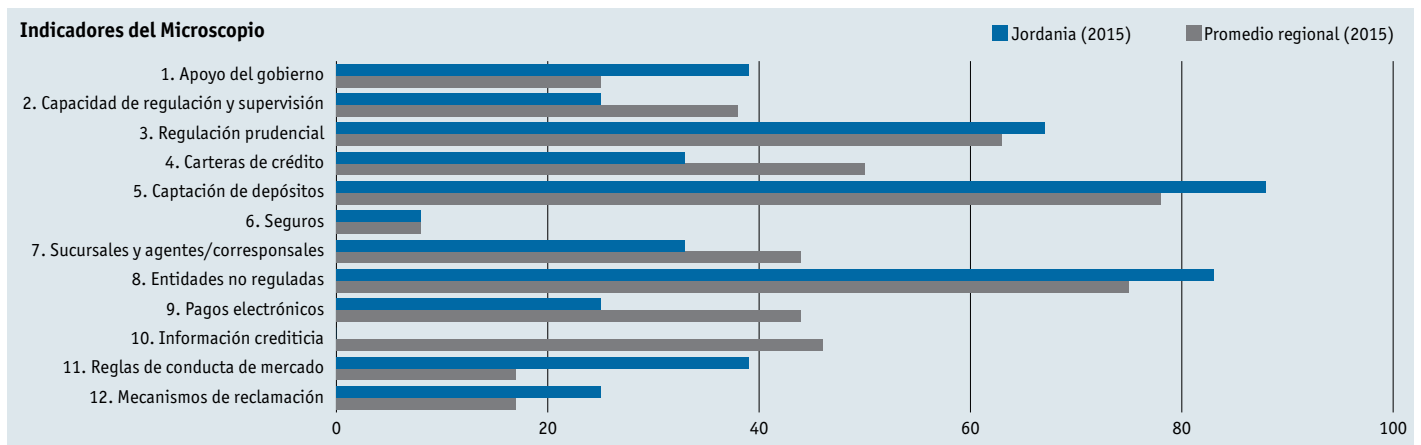


Panorama general: Jordania cuenta con una sólida industria bancaria, comprometida en términos amplios con la inclusión financiera. Aunque actualmente no existe ninguna estrategia documentada para la inclusión financiera, el gobierno está preparando de manera activa una estrategia para 2016, con el fin de promoverla. La inclusión financiera en Jordania se centra sobre todo en la oferta de microcréditos y en 2012 se adoptó el Marco Nacional de Política Microfinanciera (2012-2016). Según Mix Market, las ocho instituciones microfinancieras que reportan datos registraron préstamos por US\$271 millones entre 2013 y 2015, concedidos a un total de 323.279 prestatarios. Las instituciones financieras, como el Banco Nacional de Microfinanzas (Alwatani) y el Fondo de Desarrollo y Empleo, son críticas para aumentar la inclusión financiera en Jordania. Además, una organización no gubernamental (NGO), el Microfondo para la Mujer, es la mayor institución de microfinanciamiento del país. Los datos de inclusión financiera del Banco Mundial indican que en 2011 apenas 26% de la población mayor de 15 años tenía una cuenta bancaria. Hay mucho margen para que la

inclusión financiera crezca en Jordania, específicamente en las zonas rurales.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En 2015 entró en vigor el Reglamento para el microfinanciamiento. Este estatuto hace del Banco Central de Jordania la autoridad central encargada de la expedición de licencias de operación, así como de monitorear y supervisar a las instituciones de microfinanciamiento, protegiendo mejor al consumidor. Además, y tras haber despertado muchas expectativas, se espera que para finales de 2015 entre en operación una central de riesgos privada. Los expertos en el mercado consideran la inminente llegada de esta entidad como un acontecimiento importante para el mercado en Jordania. Como el Marco Nacional de Política Microfinanciera ha llegado a su último año, se espera el lanzamiento de una nueva estrategia a principios de 2016 para ampliar el alcance de la inclusión financiera.

Retos: El reto principal que enfrenta la inclusión financiera sigue siendo el alto riesgo geopolítico y de



seguridad que está afectando las perspectivas de crecimiento de la inclusión financiera, así como los esfuerzos de desarrollo en general. Los conflictos en las vecinas naciones de Siria e Irak —que representa el mercado más grande para las exportaciones jordanas— han tenido un impacto negativo en la economía de Jordania. Según el Banco Mundial, el crecimiento del PIB entre los años 2010 y 2014 fue de 2.7%, disminuyendo desde el promedio de 6.5% que correspondió al crecimiento observado entre los años 2000 y 2009. Los altos niveles de inseguridad siguen siendo un fuerte obstáculo para el logro de una expansión significativa de la inclusión financiera hacia las zonas rurales. El Banco Mundial ha señalado, sin embargo, que la economía jordana ha seguido experimentando una recuperación lenta pero estable de los impactos de la situación de Siria e Irak; en 2014, el crecimiento del PIB alcanzó 3.1%, subiendo 30 puntos básicos en relación con la cifra correspondiente a 2013. Si la seguridad regional lo permite, la mayor atención que ha dedicado el gobierno jordano al segmento deberá redundar en un fortalecimiento de la inclusión financiera. No obstante, la situación regional de seguridad sigue siendo sumamente volátil.

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	32	n/a	=48	n/a
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39	n/a	=32	n/a
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	25	n/a	=46	n/a
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	n/a	=25	n/a
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	33	n/a	=48	n/a
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	88	n/a	=10	n/a
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	n/a	=41	n/a
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	33	n/a	=49	n/a
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	83	n/a	=5	n/a
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	n/a	=41	n/a
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	0	n/a	=53	n/a
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	39	n/a	=29	n/a
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	n/a	=36	n/a
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	32	n/a	=47	n/a

JORDANIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	6.607.000
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	12.050,3
ÍNDICE DE GINI	33,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	11.092.484
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	32,2
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	20,3
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	24,6
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,5
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	1,4
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	32,2
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,8
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	13,3

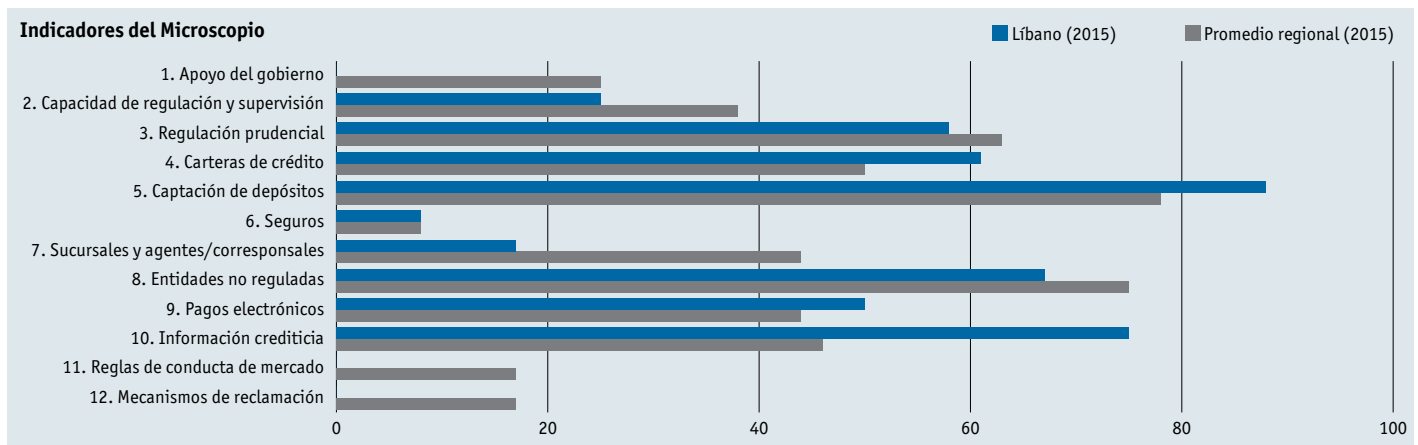
Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

Oriente Medio y Norte de África
Líbano



Panorama general: Líbano tiene un sector bancario muy sofisticado, pero la inclusión financiera sigue siendo un reto. No existe ninguna estrategia documentada para la inclusión financiera, ni existe capacidad especializada en las agencias regulatorias. El sector de inclusión financiera de Líbano se enfoca en ofrecer microcréditos y préstamos. El nivel de competencia en el segmento de las microfinanzas es bajo debido al pequeño número de participantes importantes. Los proveedores de microfinanciamiento de Líbano abarcan las instituciones financieras (Vitas, Emkan e Ibdaa), que son reguladas por el Banco de Líbano (el banco central) y las organizaciones no gubernamentales de microcrédito, que regula el Ministerio del Interior. Hay amplio espacio para crecer en el renglón de la inclusión financiera en Líbano, específicamente en zonas rurales, ya que solo 42% de la población de más de 15 años de edad tiene una cuenta en una institución formal, según el estudio Global Findex 2014 del Banco Mundial.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En marzo de 2015, el Ministerio del Interior registró oficialmente a la primera asociación de microfinanzas de Líbano. La nueva asociación está compuesta por ocho instituciones microfinancieras y llevará a cabo investigación de mercado, brindará capacitación y creará conciencia sobre las microfinanzas en el país. El entorno más amplio de la inclusión financiera en Líbano, sin embargo, permanece restringido, debido a la crisis política por la que atraviesa el país y a la guerra en la vecina Siria. El lento crecimiento económico ha orillado al Banco de Líbano a fortalecer su monitoreo del sobreendeudamiento y de las carteras de crédito. Expertos del mercado han notado que existe una creciente diferencia entre la forma en que se supervisa a las instituciones microfinancieras de inclusión financiera y a las organizaciones no gubernamentales de microcrédito, así como en la forma en que operan. Los expertos están preocupados de que esta diferencia pueda desalentar los intentos de desarrollar un segmento unificado de microfinanzas en Líbano, haciendo disminuir la cooperación entre las instituciones microfinancieras.



Retos: El conflicto de Siria sigue teniendo serias implicaciones para el desarrollo de la inclusión financiera en Líbano. La continuación de los incidentes de inseguridad a lo largo de la frontera entre Líbano y Siria está dificultando cada vez más el acceso a los servicios financieros de un sector importante de la población de bajos ingresos de Líbano. Líbano, que es un país de apenas 4 millones de habitantes, ha recibido a más de un millón de refugiados sirios registrados por las Naciones Unidas. Esta organización, a petición del gobierno de Líbano, suspendió el registro de más refugiados en mayo de 2015. Si bien la afluencia de refugiados sirios ha disminuido de manera importante desde que el gobierno libanés impuso restricciones a su entrada a principios de 2015, los refugiados sirios han exacerbado las tensiones comunitarias dentro del Líbano. La crisis de Siria también ha provocado tensiones políticas internas. Líbano tiene ya un año sin presidente y el actual parlamento ha extendido su propio período en funciones debido a la inestabilidad. El actual clima político adverso ha dado como resultado un estancamiento regulatorio y del mercado en el país. Sin embargo, la mejora del diálogo entre los partidos políticos rivales y de las condiciones de seguridad dio como resultado un crecimiento del PIB del orden de 2% en 2014, en comparación con el 0,9% alcanzado en 2013. La prolongación del conflicto en Siria ha tenido y seguirá teniendo un profundo impacto en la inclusión financiera. La capacidad de operar y llegar a las poblaciones de bajos ingresos se verá muy afectada por la manera en que evolucione el conflicto en Siria.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	29	+2	=51	-1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	25	+8	=46	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	0	=35	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	61	+11	=26	+8
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	88	0	=10	+5
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	+8	=41	-3
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	17	0	=51	+1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+21	=23	+13
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	0	-13	=53	-6
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	0	=50	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	10	0	53	-1

LÍBANO: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	4.546.774
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	17.462,2
ÍNDICE DE GINI	..
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	4.387.275
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	43,7
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	30,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	46,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,7
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,6
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	34,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	17,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	6,4

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

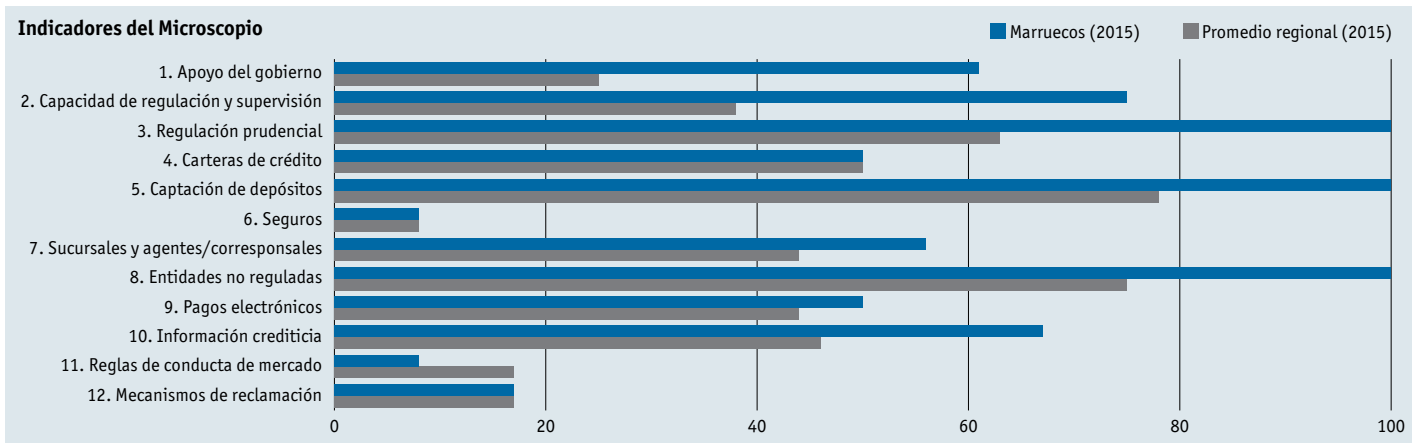
Oriente Medio y Norte de África
Marruecos



Panorama general: Según el Banco Mundial, en 2014 el 41% de los adultos marroquíes usaban un producto o servicio financiero formal y las instituciones microfinancieras llegaban a alrededor de 5% de la población adulta. Además, el Banco Mundial señala que de los 13 millones de adultos excluidos de los servicios financieros en el país, una mayoría desproporcionada está compuesta por mujeres de bajos recursos que viven en zonas rurales. El Banco al-Maghrib (el banco central) ha manifestado un fuerte compromiso con la inclusión financiera en su Plan Estratégico 2013-2015. El Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) ha expresado que el banco central es una de las más fuertes entidades reguladoras de las finanzas en la región árabe que fomenta la inclusión financiera, y que tiene un papel proactivo en su promoción. El gobierno ha estado especialmente atento a la posibilidad de ampliar el acceso a los servicios bancarios por medio del servicio postal y los servicios financieros móviles. Adicionalmente, el gobierno se ha comprometido a llegar a 3,2 millones de prestatarios de microcréditos para el año 2020. En la actualidad, Mix Market reporta que Marruecos tiene casi 900.000 microprestatarios

con créditos que representan alrededor de US\$564 millones. El banco Al Barid ha encabezado la ampliación de la inclusión financiera en Marruecos. Según PlaNet Finance, la penetración de los servicios bancarios ha aumentado de manera sustancial tras el establecimiento del banco Al Barid; sostiene además que el banco se propone abrir 500.000 nuevas cuentas bancarias al año. Sin embargo, la Corporación Financiera Internacional (IFC) señala que aunque Marruecos está bien desarrollado a nivel de instituciones, y cuenta con un ente regulador que conoce sus funciones, el país acusa una actividad mucho menor en comparación con países similares en términos de inclusión financiera.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En diciembre de 2014, tras una petición del banco central, el Banco Mundial publicó su primer estudio de capacidad financiera en Marruecos y la región de Oriente Medio y Norte de África. El estudio es representativo a nivel nacional de la población financieramente activa e incluye una muestra de 3.000 adultos. En el estudio se llegó a la conclusión de que, a pesar de los esfuerzos hechos por el banco



central para ofrecer servicios a clientes de bajos ingresos, los habitantes de bajos ingresos en zonas rurales y las mujeres carecen de acceso a productos financieros adecuados. Expertos del mercado han señalado que hubo una mejora continua de las normas de transparencia del manejo contable. Se considera que en la actualidad la mayoría de las organizaciones no gubernamentales aplican buenas normas contables, con un alto grado de cumplimiento.

Retos: La inestabilidad política continua en la región árabe es un riesgo importante para la expansión de los servicios financieros y la inclusión financiera en Marruecos. Además, los intentos por llegar a los 13 millones de adultos excluidos de los servicios financieros que viven sobre todo en zonas rurales siguen avanzando con gran lentitud. El Banco Mundial ha solicitado al banco central que continúe alentando la competencia entre los proveedores de servicios financieros en zonas rurales, y facilitando el ingreso de nuevos participantes en el mercado. En Marruecos, muchos consideran que la Federación Nacional de Asociaciones de Microcréditos (FNAM) entorpece al segmento. Se supone que la FNAM representa al mercado de microcréditos y encabeza las iniciativas que se dan en el segmento, pero casi no ha participado en las iniciativas sobre inclusión financiera y ha desacelerado el desarrollo de muchos procesos. La FNAM padece de una seria carencia de recursos y no ha podido resolver el conflicto interno entre sus grandes instituciones microfinancieras y las más pequeñas que operan como instituciones de beneficencia. Algunos organismos internacionales, como el Banco Mundial, están apoyando a la FNAM para que esos problemas puedan resolverse. A pesar de estas dificultades, Marruecos sigue mostrando un avance sostenido en la ampliación de la inclusión financiera entre su población y, en términos regionales, este segmento presenta buenas perspectivas a futuro.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	55	+3	=14	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	+17	=13	+9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	75	+8	=7	+6
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	100	0	=1	0
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	0	=36	-2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	-17	=41	-26
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	56	+2	=38	-6
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	100	+50	=1	+15
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-8	=23	-10
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	0	=27	-3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	-14	=47	-6
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	17	0	=44	-3
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	80	0	=9	+3

MARRUECOS: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	33.921.203
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	7.292,7
ÍNDICE DE GINI	40,9
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	44.114.534
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	25,1
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	24,4
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	..
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

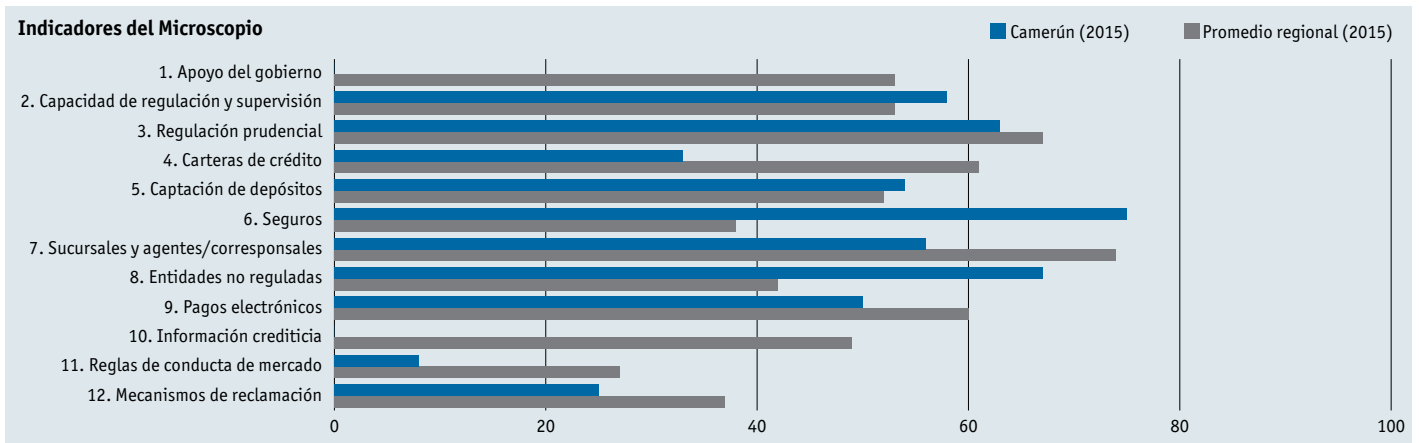
África Subsahariana
Camerún



Panorama general: A pesar de la dilatada presencia de instituciones microfinancieras en Camerún, en 2014 solo 12% de los adultos de más de 15 años de edad tenían una cuenta en una institución financiera formal, según la Base de datos sobre inclusión financiera global del Banco Mundial (entre el 40% más pobre de la población, este porcentaje es de apenas 2%) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que Camerún apenas cuenta con 1,4 sucursales bancarias por cada 100.000 personas. El gobierno y las autoridades regionales, como la Comisión Bancaria de África Central (COBAC) se han comprometido a ampliar la inclusión financiera; la estrategia nacional de microfinanzas del gobierno y la inversión de la Comisión en la contratación y capacitación de personal adicional para la supervisión de instituciones microfinancieras son ejemplos de ello. Además, la adopción de servicios financieros digitales está ayudando a cerrar la brecha. Existen unos 2,7 millones de suscriptores que se benefician de los servicios que ofrecen MTN y Afriland First Bank, así como Orange y la Banque internationale du Cameroun pour l'épargne et le crédit, la Société Générale y CAMTEL, y existe la capacidad de continuar creciendo,

dado el número cada vez mayor de usuarios de telecomunicaciones e infraestructura móviles (el porcentaje de suscriptores de servicios de telefonía celular pasó de 31% a 76% entre los años 2008 y 2014). Sin embargo, la inseguridad imperante en el noreste del país, las restricciones que plantea la falta de infraestructura y los topes a las tasas de interés impiden un crecimiento más rápido.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El entorno normativo sigue evolucionando aunque lentamente. Por ejemplo, la Organización para la Armonización de las Leyes Comerciales en África publicó un estudio sobre las brechas existentes entre el código contable y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en mayo de 2013, pero aún no ha enmendado su propio código. En 2014, la COBAC aumentó de manera importante su capacidad para supervisar bancos e instituciones microfinancieras, invirtiendo en la contratación y capacitación de más personal. A esto ha sumado advertencias públicas a las instituciones microfinancieras, para que dejen de cobrar comisiones inapropiadas por transferencias y tasas de usura. Las



autoridades de Camerún, junto con el Banco de los Estados de África Central (BEAC) y la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial, tienen la intención de establecer una central de riesgos para las empresas pequeñas y medianas para finales de 2015. Sin embargo, los topes a las tasas de interés que se establecieron en 2012, que cada vez se aplican más aunque no regularmente, podrían frustrar el acceso al crédito, pues hacen que las instituciones microfinancieras sean más cautelosas ante el riesgo al establecer sus criterios de préstamo y sus productos de crédito.

Retos: En tanto que los servicios financieros digitales van adquiriendo cada vez más importancia para la inclusión financiera en el país y las autoridades han manifestado su apertura a las relaciones flexibles entre la casa bancaria y los agentes/corresponsales, continúa habiendo restricciones que impiden alcanzar mayores tasas de inclusión financiera; por ejemplo, solo los bancos pueden expedir dinero electrónico de manera directa. Los problemas de infraestructura, un suministro eléctrico limitado, el poco acceso a Internet y la falta de un control nacional para el sector financiero, siguen caracterizando al entorno operativo de los servicios financieros, obstaculizando el crecimiento de proveedores de estos servicios y afectando de manera negativa el cumplimiento de las normas, especialmente por parte de las pequeñas instituciones microfinancieras. Aunque se cree que las instituciones microfinancieras están en una mejor posición como resultado de una supervisión más activa, se prevé que los bajos niveles del precio internacional del petróleo sigan teniendo un impacto negativo en las finanzas gubernamentales y, por lo tanto, en la demanda de servicios de microfinanciamiento. De igual manera, la inseguridad, especialmente en Adamawa, la región a la que más afectan las operaciones de Boko Haram, seguirá restringiendo tanto la demanda como la oferta de servicios.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	35	0	45	-1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	0	0	=46	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	63	0	=31	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	33	-6	=48	-7
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	54	0	=38	+3
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	75	0	9	-4
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	56	-7	=38	-10
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+37	=23	+24
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	0	0	=53	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	-16	=47	-7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	0	=36	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	46	-8	30	-2

CAMERÚN: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	22.773.014
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.971,1
ÍNDICE DE GINI	40,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	17.270.312
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	3,2
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	2,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,4
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	1,8
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	1,7
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	1,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	56,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	7,7
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	8,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

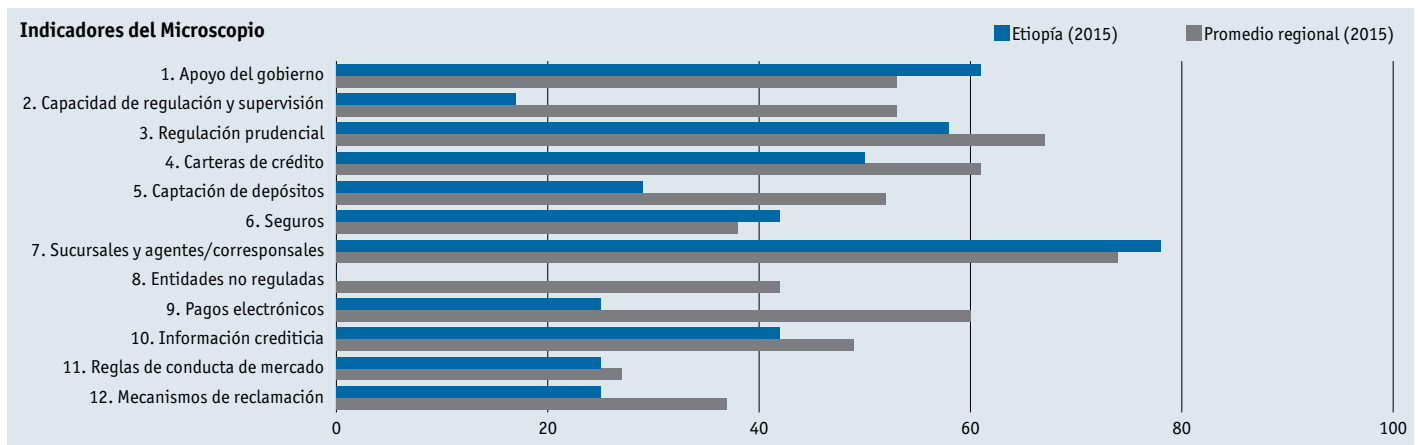
África Subsahariana
Etiopía



Panorama general: Consciente de los altos niveles de pobreza y de la baja accesibilidad de la población a los servicios financieros, el Gobierno de Etiopía adoptó un enfoque activo en torno a la inclusión financiera. En 2010, el Ministro de Hacienda estableció el Plan de Crecimiento y Transformación, que se proponía reducir la pobreza, promover el crecimiento económico, aumentar la inversión en agricultura e industria y mejorar el sector financiero y la infraestructura. El Banco Nacional de Etiopía (el banco central) signatario de la Declaración Maya de 2011, realizó esfuerzos sustanciales para aumentar el acceso y la inclusión financieros, aunque el éxito de estas medidas ha sido bastante limitado. Además de poner en marcha programas nacionales para la inclusión financiera, el gobierno se ha asociado activamente con el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC), con el fin de aumentar el acceso de la población a las microfinanzas y a los microseguros mediante varios programas que operarán durante todo el año 2015. El sector financiero de Etiopía consiste en tres bancos públicos (entre ellos el Banco de Desarrollo de Etiopía), 16 bancos privados, 14 compañías privadas

de seguros, una aseguradora pública, 31 instituciones microfinancieras y más de 8.200 cooperativas de ahorro y crédito, tanto en zonas rurales como urbanas. El Banco Nacional de Etiopía es el principal regulador financiero, y supervisa a bancos y a instituciones microfinancieras. Según los datos más recientes (2014) de la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial, alrededor de 21,8% de los etíopes (mayores de 15 años de edad) tienen una cuenta en una institución financiera formal. Aunque esta cifra es pequeña en comparación con el promedio regional de 32,4%, el país hizo avances importantes para ampliar el acceso a los servicios bancarios, y la cobertura de sucursales bancarios se ha cuadruplicado en todo el país en los últimos 10 años. En 2014 operaban 31 instituciones microfinancieras en el país y aunque casi la mitad de ellas están basadas en la capital, Addis Ababa, existen más de 1.000 sucursales en el territorio nacional.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Desde 2010, el gobierno de Etiopía ha buscado aumentar el acceso a los servicios financieros en todo el país y para todos los niveles de ingresos. Con una



población predominantemente rural, las políticas y estrategias de inclusión financiera han procurado llegar a las poblaciones rurales, entre las cuales 81,3% no están bancarizadas. Si bien este año concluye el Plan de Crecimiento y Transformación, el Banco Nacional de Etiopía ha demostrado un compromiso constante para incrementar el acceso de la población a los servicios de inclusión financiera por medio de la creación, en diciembre de 2014, de un Consejo de Inclusión Financiera. El Consejo estará integrado por cinco funcionarios de varias organizaciones no gubernamentales, bancos privados y el gobierno, y estará encabezado por el Ministro de Finanzas y Desarrollo Económico. Uno de los objetivos principales será aumentar el nivel de ahorro en todo el país, que era de 13,6% en 2014, así como incrementar el número de instituciones financieras en las comunidades rurales. Además, el Gobierno de Etiopía ha adoptado una postura proactiva en la regulación y preparación para el crecimiento del sector bancario privado y de las instituciones microfinancieras. Por ejemplo, en 2013 el gobierno adoptó un marco regulatorio para la banca móvil y las operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales, lo que permitirá a las instituciones financieras aprovechar la expansión de la tecnología y la movilidad. El mercado de Etiopía, especialmente el sector rural que aún no ha tenido un gran desarrollo, continúa ofreciendo un gran potencial.

Retos: A pesar de los esfuerzos para aumentar la disponibilidad y profundidad de los servicios financieros, Etiopía sigue siendo una economía que se maneja casi totalmente con operaciones en efectivo. El uso de pagos digitales, cuentas móviles, tarjetas de débito y cajeros automáticos se halla en torno a 0%. La baja e inconstante cobertura de la telefonía móvil en el país contribuye a esta deficiencia en el servicio. Esto va más allá de los servicios bancarios típicos y afecta aspectos como el acceso a los seguros, que está dominado y administrado en gran medida por el centro urbano. Además, no existe ningún plan explícito de seguro de depósitos en Etiopía. Otro reto importante lo ha planteado la Directiva MFA/NBE/Bills/0001 del Banco Nacional de Etiopía (2011), que requiere que todos los bancos comerciales inviertan 27% de cualquier préstamo concedido en bonos del Banco Nacional de Etiopía, que pagan un interés muy bajo (3%, menor al que los bancos pagan sobre los depósitos), a un vencimiento de cinco años, lo que ha dado como resultado la necesidad de ajustes

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	32	n/a	=48	n/a
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	n/a	=13	n/a
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	17	n/a	=50	n/a
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	n/a	=35	n/a
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	50	n/a	=36	n/a
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	29	n/a	55	n/a
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	42	n/a	20	n/a
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	78	n/a	=21	n/a
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	0	n/a	=52	n/a
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	n/a	=41	n/a
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	42	n/a	=44	n/a
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	25	n/a	42	n/a
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	n/a	=36	n/a
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	36	n/a	=44	n/a

ETIOPÍA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	96.958.732
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.493,9
ÍNDICE DE GINI	33,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	30.490.000
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	..
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	..
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	21,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	0,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	2,6
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	7,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	43,5
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	13,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	29,9

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

innecesarios en las carteras de los bancos. Cabe señalar, además, que esto solo se aplica a los bancos, por lo que no hay igualdad de condiciones en el sector.

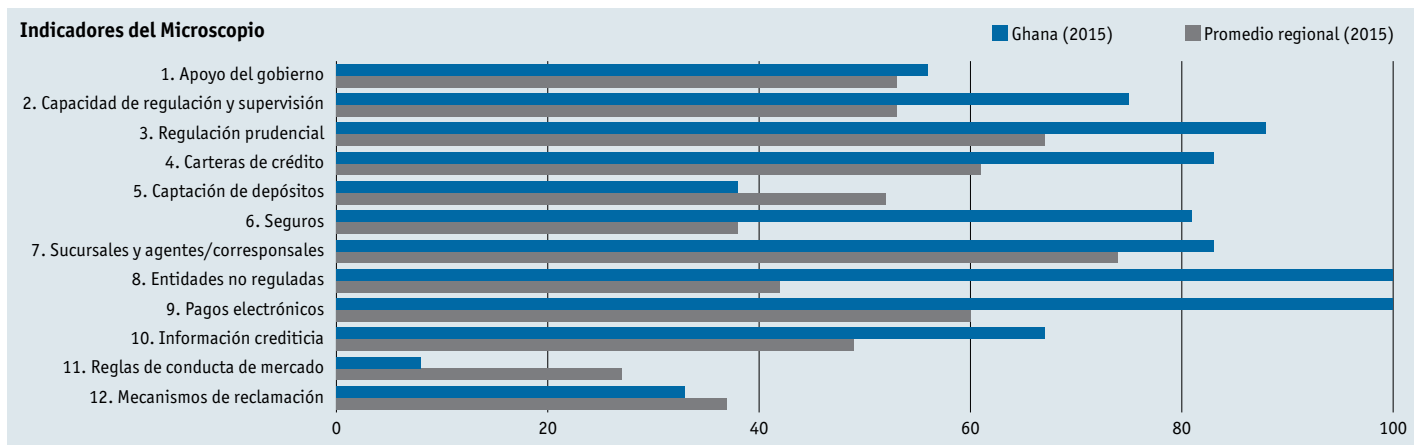
África Subsahariana
Ghana



Panorama general: Hasta hace poco, el bajo crecimiento y el lento desarrollo han caracterizado a los servicios financieros dirigidos a las poblaciones de bajos ingresos en Ghana. Según los datos más recientes (2014) de la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial, casi 35% de los adultos de Ghana tiene una cuenta en una institución financiera formal, en comparación con la cifra correspondiente a 2011, que era de 29%. Si bien las suscripciones a telefonía móvil aumentaron de 72 a 115 personas de cada 100 entre 2010 y 2014, en 2013 apenas 13% de los adultos tenía una cuenta de finanzas móvil. Sin embargo, Ghana exhibe potencial para una rápida expansión de su mercado. El último año, la emisión de nuevas regulaciones se unió a la inversión privada en innovación para hacer crecer el segmento de las microfinanzas en el país. El subsegmento de los microcréditos ha experimentado un crecimiento constante, especialmente entre los bancos regionales, las instituciones microfinancieras y otras entidades financieras no bancarias. A pesar del crecimiento del número de instituciones microfinancieras y de bancos regionales a principios de 2011, el segmento se ha estabilizado, permitiendo a

las autoridades regulatorias supervisar y dar su apoyo a aquellas instituciones viables y sustentables que ofrecen créditos a las poblaciones de bajos ingresos.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En una demostración de su compromiso con la inclusión financiera, en junio de 2015 el Banco de Ghana (el banco central) reemplazó sus Directrices para bancos sin sucursales de 2008, que requerían que las empresas se asociaran con bancos, inhibiendo así el crecimiento de los servicios financieros móviles. Bajo las nuevas Directrices para emisores de dinero electrónico y agentes/corresponsales de 2015, se permite a las entidades no bancarias establecer, tener y administrar compañías de dinero electrónico; igualmente ya no se requieren sociedades no exclusivas con los bancos, lo que alienta la participación en el mercado. Además, las Directrices de 2015 adoptaron requisitos de tres niveles para conocer mejor a sus clientes, requiriendo una documentación mínima para las cuentas con saldos pequeños (GH¢1.000, equivalentes a US\$265) y bajos límites de transacciones (GH¢300, equivalentes a unos US\$80), como primera medida para promover la



inclusión financiera en los sectores no bancarizados. Finalmente, con una creciente necesidad de protección del consumidor conforme se amplía el mercado, las Directrices de 2015 establecen principios muy completos en ese sentido. Estos principios “obligan de manera estricta” a los bancos que operan con agentes/corresponsales y a los emisores de dinero electrónico a garantizar “un trato equitativo, honrado y justo” a todos los clientes, especialmente los de los grupos más vulnerables. En febrero de 2013, la Comisión Nacional de Seguros de Ghana lanzó sus Reglas de conducta para el mercado de microseguros, que requiere que las microaseguradoras diseñen productos accesibles y diseñados para cubrir las necesidades de consumidores de bajos ingresos. La Comisión Nacional de Seguros terminará de elaborar una estrategia de desarrollo de capacidad actuarial para finales de 2015, con el fin de reforzar la capacidad técnica de los proveedores de seguros, para que desarrollen y comercialicen microseguros.

Adelantándose a la nueva legislación, los operadores de redes móviles han acelerado sus inversiones en servicios financieros innovadores, como la tecnología Airtel Near Field Communication (NFC), y los seguros familiares Tigo, reduciendo así las barreras tradicionales a la inclusión financiera y aumentando la adopción por parte de los consumidores. El Banco de Ghana también está haciendo grandes inversiones en pagos electrónicos. En agosto de 2014, el Ministerio de Hacienda de Ghana lanzó la estrategia quinquenal del Sistema Nacional de Pagos, que estableció las bases para aplicar el nuevo sistema electrónico de pago de nóminas del Banco de Ghana, y comenzó a superar los obstáculos existentes para el uso de sistemas de pago electrónico por medio de nueva legislación, todo ello para apoyar la transición del país hacia una sociedad con menor uso de efectivo.

Retos: Un bajo desempeño económico, agravado por una fuerte caída de los precios internacionales del petróleo y de los productos primarios y por serias insuficiencias en el suministro de electricidad amenazan las ganancias potenciales de la inclusión financiera. El crecimiento económico ha disminuido marcadamente y los déficits fiscal y en cuenta corriente se han hecho mayores, lo que ha llevado a una rápida depreciación de la moneda local, al resurgimiento de altas tasas de inflación y a una deuda pública creciente. Las instituciones microfinancieras resultaron afectadas por las

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	58	+7	10	+8
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	56	0	=24	-11
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	75	+3	=7	-2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	+13	=9	+7
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	83	+11	=8	+7
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	38	0	=49	-2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	81	+31	=7	+4
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	83	-13	=18	-17
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	100	0	=1	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	100	+58	=1	+30
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	67	0	=27	-3
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	0	=47	+4
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33	0	=32	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	44	+2	=31	+3

GHANA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	26.786.598
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	4.089,8
ÍNDICE DE GINI	42,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	30.360.771
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	8,3
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	6,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	34,6
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	13,0
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	7,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,1
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	36,4
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	18,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	24,0

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

tendencias macroeconómicas y varias de ellas se colapsaron en 2013, lo que socavó la confianza del público en este segmento. En respuesta a esto, Ghana ha intensificado sus requisitos de capital mínimo para las instituciones de microfinanzas —que eran relativamente bajos—, los cuales deben comenzar a cumplirse en junio de 2016. Muchas instituciones microfinancieras que siguen estando subcapitalizadas no podrán cumplir con los nuevos requisitos y corren el riesgo de colapsarse o de desaparecer en las condiciones económicas actuales. El Banco de Ghana tiene la intención de limitar aún más el número de instituciones microfinancieras autorizadas para operar, con el fin de aumentar la estabilidad y potencialmente reducir la competencia.

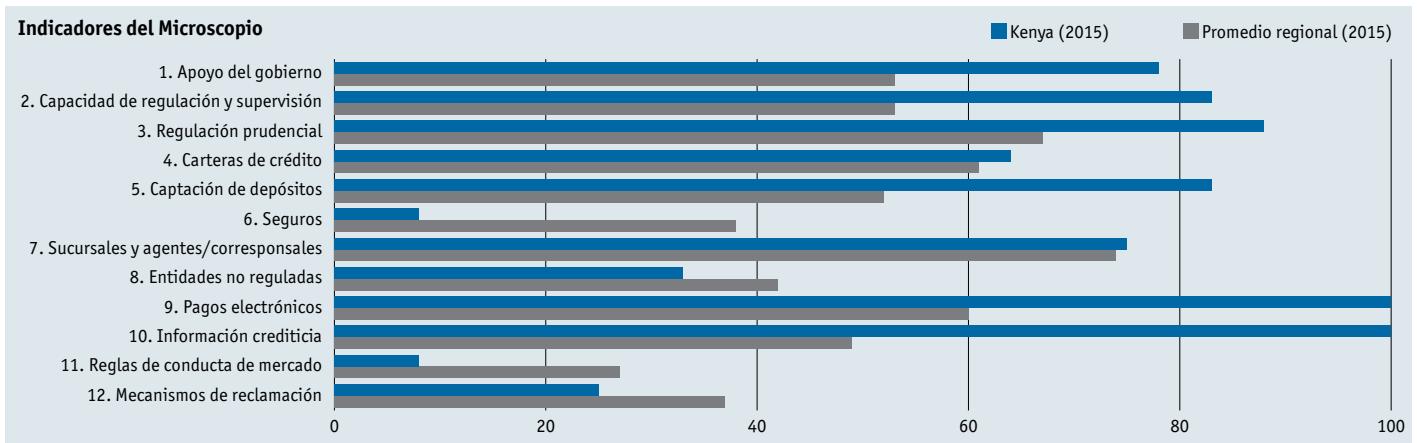
África Subsahariana
Kenya



Panorama general: Si bien Kenya no alcanzó sus objetivos recientes de inclusión financiera, establecidos en la Visión 2030, la inclusión financiera en el país está mejorando, aunque lentamente, y continúa siendo alimentada sobre todo por el dinero móvil. Se estima que 80% de la población de Kenya utiliza al menos un producto financiero y que alrededor de 60% de las personas hacen uso de los servicios financieros móviles (Encuesta de FinAccess de 2013). El gobierno ha estado modificando el ámbito regulatorio con el fin de fortalecer la inclusión financiera. Se pusieron en marcha nuevas regulaciones para la supervisión del dinero electrónico en 2014 y actualmente existen proyectos de ley para regular los microseguros. También se está considerando un proyecto de ley para el banco central. Por medio de la encuesta FinAccess, que se llevó a cabo por última vez en 2013, el gobierno mide la capacidad de las personas de recurrir a proveedores de servicios de ahorro y crédito por grupos demográficos (género, grupo etario, población urbana vs. rural, etc.), así como el tiempo y el costo que representa tener acceso al proveedor de servicios

financieros más cercano. Después de los proveedores de servicios financieros por telefonía móvil, las cooperativas de ahorro y crédito (SACCO) y, en menor medida, las instituciones microfinancieras que aceptan depósitos, son los principales proveedores de servicios financieros en Kenya. Existen cientos de cooperativas reguladas de ahorro y crédito en el país que abren cuentas y proporcionan préstamos a particulares y hogares. El sector privado cada vez está más consciente del beneficio que representa llegar a clientes que hasta ahora no han tenido servicios de esta índole. Si bien Safaricom ha ofrecido sus servicios a clientes por mucho tiempo por medio de M-PESA, los bancos, como Equity Bank, están introduciendo productos innovadores para atender a clientes que hasta ahora no habían tenido acceso a productos financieros.

Puntos destacados de la inclusión financiera: La Ley del Banco Central de Kenya se actualizó el 1 de octubre de 2015. La Ley actualizada procura asegurar que el banco central sea más independiente, requiriendo que tanto su gobernador como otros



funcionarios de alto nivel sean nombrados por concurso. Desde entonces no hubo cambios regulatorios importantes. Las Regulaciones Nacionales de Sistemas de Pagos de 2014, puestas en marcha en agosto de ese año, han servido para mejorar la protección del consumidor y la competencia en el segmento del dinero electrónico. Las nuevas normas contienen estipulaciones de amplia cobertura de protección del consumidor, prescriben un mecanismo de reparación de daños al consumidor y abren la puerta para que tanto bancos como instituciones no bancarias puedan emitir dinero electrónico. La competencia en el segmento móvil ha aumentado como resultado directo de las Regulaciones Nacionales de Sistemas de Pagos. Equity Bank creó Equitel, plataforma de banca y de pagos móviles, que plantea un reto serio al longevo monopolio de Safaricom en el mercado del dinero móvil. Equitel elimina la necesidad de contar con teléfonos inteligentes y aplicaciones de banca móvil, permitiendo a sus clientes utilizar teléfonos celulares sencillos para acceder a los servicios bancarios por Internet. Además, una iniciativa promovida por este sector, el empleo de la Tasa Porcentual Anual (APR, por sus siglas en inglés), por medio del cual los bancos declaran los costos reales de sus préstamos, ha tenido un efecto positivo en la transparencia del cálculo de las tasas de interés.

Retos: La falta de un marco de protección del consumidor de productos financieros es uno de los retos más grandes de Kenya para alcanzar objetivos de inclusión financiera y de innovación. No existe ninguna ley integral de protección del consumidor financiero que proteja sus derechos, exija la divulgación transparente de la información y un trato imparcial, y prohíba la discriminación en los servicios financieros. No existen reglas de divulgación de información para todos los productos y no existe ninguna tercera entidad facultada a la que puedan recurrir los consumidores para buscar una reparación de daños. Además, aunque el gobierno continúa manifestando su compromiso con la inclusión financiera, el avance hacia las metas ha sido lento, lo que sugiere que su compromiso no es tan firme como sostiene el discurso. Como quedó demostrado en el mercado de dinero almacenado en dispositivos móviles que antecedió a las regulaciones integrales sobre sistemas de pagos y a la puesta en marcha del mecanismo de determinación de tasas de interés por medio de la APR que encabezó el sector, el gobierno

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	56	+1	=11	0
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	0	=6	-2
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	-6	=3	0
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	-4	=9	-3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	64	+25	=22	+19
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	83	-17	=12	-11
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	8	-17	=41	-26
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	75	+8	=26	-1
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	100	+12	=1	0
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	+33	=1	+23
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	8	-9	=47	-3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	-17	=36	-12
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	59	0	=24	-1

KENYA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	44.863.583
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.954,1
ÍNDICE DE GINI	47,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	33.632.631
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	10,0
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	5,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	55,2
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	58,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	3,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	14,9
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	79,2
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	30,2
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	20,5

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

ocupa una posición secundaria en la regulación del mercado financiero, permitiendo al sector tomar el mando, para después intervenir mediante regulaciones.

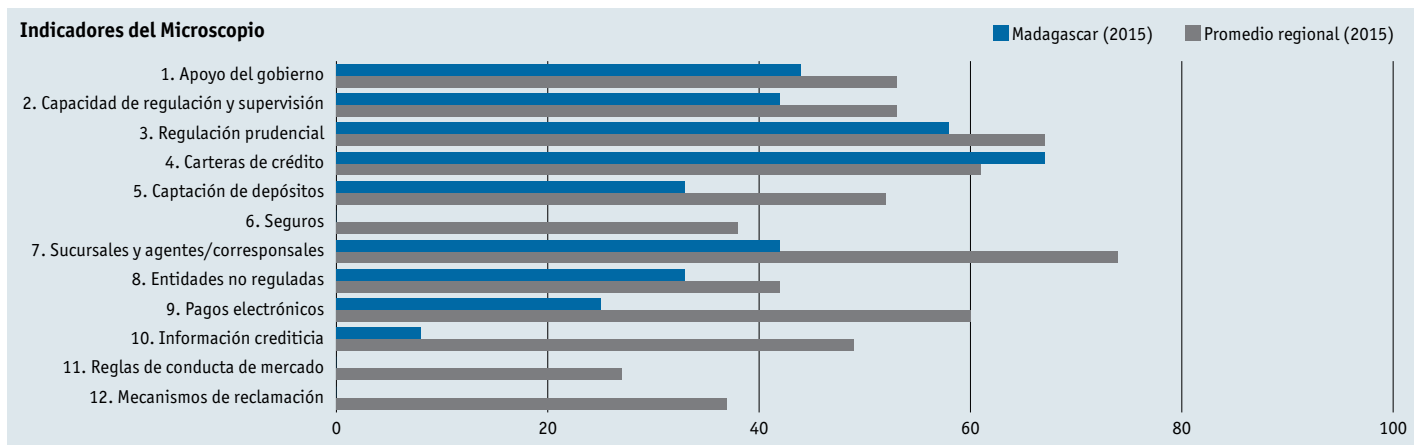
África Subsahariana
Madagascar



Panorama general: El sistema microfinanciero de Madagascar está constituido por 11 bancos, cinco instituciones financieras que no captan depósitos y 31 instituciones microfinancieras. La regulación del sector está contemplada en la Ley N° 2005-016, promulgada el 29 de septiembre de 2005, que establece una jerarquía de tres niveles para las instituciones de microfinanciamiento, en la que el nivel de regulación y supervisión aumenta según el nivel de riesgo financiero. La responsabilidad regulatoria de las instituciones de microfinanciamiento descansa en la Comisión de Supervisión Bancaria y Financiera. La estrategia que actualmente sigue Madagascar para aumentar el acceso de la población a los servicios financieros está manifestada en la Estrategia Nacional de Finanzas Incluyentes 2013-2017, publicada en el año 2012. Si bien el acceso a los servicios financieros ha aumentado en años recientes, las tasas de penetración siguen siendo bajas. El porcentaje de adultos que tienen una cuenta aumentó de 6% en 2011 a 9% en 2014, en tanto que el porcentaje de hogares con acceso a servicios microfinancieros aumentó de 24,5% en 2013 a 28,5% en 2014 (Banco

Mundial y AFI). Los encuestados señalaron que los bajos niveles de educación financiera continúan planteando retos para la ampliación del acceso a los servicios financieros. Sin embargo, la restauración de una cierta estabilidad política en 2014 tras un período de turbulencia ha dado como resultado un regreso de los compromisos por parte de los donantes y una mayor atención del gobierno al área de las microfinanzas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Si bien el entorno político de Madagascar continúa marcado por las enemistades y los rencores políticos —algo subrayado por el hecho de que la oposición inició en mayo de 2015 un juicio político contra el Presidente Hery Rajaonarimampianina—, la situación es mucho más estable que durante la crisis de 2009-2013. Las repercusiones económicas de la crisis continúan sintiéndose, pero las actividades del gobierno y de los donantes en el área de las microfinanzas han aumentado. El gobierno reafirmó su compromiso con los microseguros en 2015 mediante la primera evaluación en profundidad que se hace en Madagascar de la demanda de servicios



financieros, la cual deberá estar terminada en 2016. Además, se están preparando nuevas leyes y reglamentos para una mayor protección del consumidor. Se habla de que ya concluyó la redacción de un marco legal que regulará las actividades de banca móvil y de servicios bancarios por medio de agentes/corresponsales en Madagascar, si bien continúan afinándose sus estipulaciones. A pesar de esta renovada actividad tras un período relativamente inactivo, el desarrollo de reglamentos en otras áreas, sobre todo en los microseguros y en protección del consumidor, está apenas en sus primeras etapas y todavía es necesario que se preparen marcos normativos para ellas. La debilidad regulatoria de Madagascar quedó de manifiesto recientemente cuando Tiavo, una institución de microfinanzas de segundo piso, pasó a estar bajo administración de un síndico en septiembre de 2014.

Retos: Aunque se considera que el personal de la Comisión de Supervisión Bancaria y Financiera está muy preparado, su capacidad de supervisión continúa siendo limitada por la escasez de recursos financieros y por no tener un número adecuado de empleados. Los retos principales que enfrenta Madagascar, sin embargo, siguen siendo estructurales. El nivel generalmente bajo de educación financiera obstaculiza el acceso de los consumidores a la información sobre productos financieros y a la adopción de nuevas plataformas, como los servicios de banca móvil. Además, la ampliación del acceso a los servicios financieros en zonas rurales se ve inhibido por la baja densidad de población y las restricciones que plantea la carencia de infraestructura física. Aunque actualmente se están llevando a cabo esfuerzos apoyados en donaciones para recolectar datos sobre la demanda de servicios financieros, no está claro aún si esto habrá de resultar en mejoras a largo plazo que permitan entender mejor los intereses de los consumidores. El gobierno ha demostrado claramente su compromiso con la inclusión financiera, sobre todo al relanzar mejoras del marco legislativo y regulatorio. Sin embargo, las constantes tensiones políticas, como el deseo de la oposición de hacerle juicio político al actual presidente, significan que la atención del gobierno continúa distrayéndose del tema de la inclusión financiera para ocuparse de asuntos políticos partidistas.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	27	+4	53	-1
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	44	0	=28	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	+14	=23	+20
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	0	=35	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	67	+9	=18	+4
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	33	+12	54	+1
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	0	0	=52	-14
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	42	-8	=47	-10
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	0	=41	-3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	8	0	52	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	0	0	=53	-1
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	0	0	=50	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	61	+22	=22	+14

MADAGASCAR: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	23.571.713
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.436,7
ÍNDICE DE GINI	40,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	9.008.947
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	1,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	1,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	5,7
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	4,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	2,0
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	57,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,3
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

África Subsahariana

Mozambique

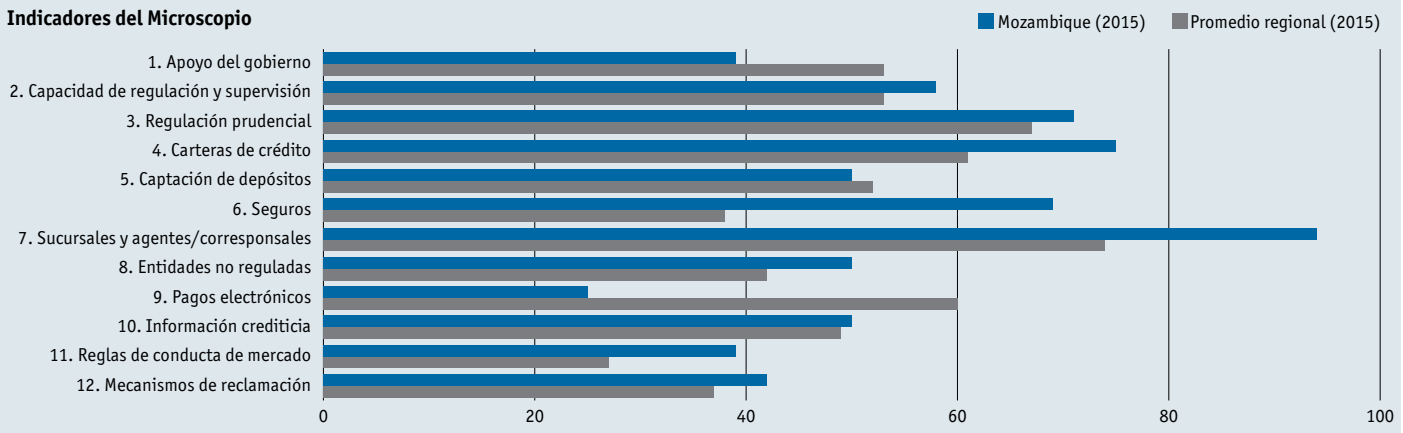


Panorama general: El segmento de las microfinanzas en Mozambique es relativamente pequeño y está poco desarrollado, pero está creciendo. El acceso a los servicios bancarios mejoró al pasar de un promedio de 2,9 sucursales bancarias por cada 10.000 km² en 2005 a 6,6 en 2012. De igual modo, en 2012 Mozambique contaba, en promedio, con 4,1 sucursales bancarias por cada 100.000 adultos, comparado con las cifras de 2005, cuando el promedio nacional era de 2,2 sucursales por cada 100.000 adultos. Según datos del Banco de Mozambique, en mayo de 2015 existían 633 sucursales bancarias autorizadas, nueve operadores de microcréditos, 40 agencias de servicios microbancarios y 14.542 puntos de servicio en el país. Sin embargo, la industria bancaria no tiene competencia, pues 85% de los activos totales del sector financiero están en manos de los tres mayores bancos y las instituciones microfinancieras están concentradas en la populosa provincia de Maputo, aunque 69% de la población vive en zonas rurales. La mayoría de las instituciones microfinancieras son de propiedad extranjera y muchas de ellas no son autosuficientes financieramente, por lo que dependen de donaciones

para su financiamiento. A pesar de estos retos, el gobierno de Mozambique y el Banco de Mozambique (el banco central) han llevado a cabo importantes reformas regulatorias para hacer crecer la inclusión financiera, subrayando el compromiso del país con la ampliación del acceso a los servicios bancarios.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En 2015, el gobierno manifestó su propósito de regular las actividades de los agentes/corresponsales bancarios y aprobó una ley que permitía la creación de centrales de riesgos privados, aunque esta aún no entra en vigor y el Banco de Mozambique necesita redactar los reglamentos necesarios para implementar la ley. Es probable que se den más cambios regulatorios antes de finales de 2016; ya se están preparando leyes para la regulación del dinero electrónico, se está iniciando la operación del Fondo de Garantía de Depósitos y se están realizando esfuerzos para promover la participación en el registro público del crédito. También se espera que se publique una estrategia oficial de inclusión financiera para finales de 2015. Para ampliar el acceso en las zonas rurales, el gobierno ha dedicado recursos

Indicadores del Microscopio



abundantes al sector financiero, sobre todo a través del Programa de Apoyo al Financiamiento Rural. El Banco de Mozambique también lanzó un programa de educación financiera en octubre de 2014 en asociación con el Ministerio de Educación y creó, en el interior del banco central, el Departamento de Supervisión del Comportamiento, cuyo personal está a cargo de promover iniciativas que aumenten el nivel de conocimientos financieros del público. Mozambique ha firmado la Declaración Maya y fue anfitrión del Foro Mundial de Políticas de Inclusión Financiera organizado por la Alianza para la Inclusión Financiera en septiembre de 2015.

Retos: La oferta de servicios de crédito y ahorro para la población de bajos ingresos de Mozambique continúa dependiendo mucho de organizaciones donantes, pues los bancos comerciales consideran que las instituciones microfinancieras son demasiado riesgosas. Esto, junto con el esfuerzo gubernamental por extender el alcance de las instituciones financieras a las zonas rurales, podría estar contribuyendo a la alta frecuencia de creación y desaparición de instituciones de microfinanzas. El bajo acceso a los servicios financieros (alrededor de un tercio de la población no tiene ningún acceso a proveedores de servicios financieros) y los bajos niveles de educación financiera son obstáculos para la inclusión en el país, especialmente en las zonas rurales. A medida que continúa creciendo más velozmente el sector de servicios financieros en el área de Maputo, cerrar la brecha del acceso a servicios financieros para las poblaciones urbanas y rurales seguirá siendo un reto para las autoridades del país y para las organizaciones donantes.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	50	+6	=23	+8
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39	-17	=32	-19
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	-14	=10	-5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	71	+4	=23	+3
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	75	+36	14	+27
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	50	0	=41	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	69	+44	=10	+5
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	94	+61	=8	+40
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	0	=18	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	25	-17	=41	-10
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	50	-17	=40	-16
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	39	-1	=29	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	59	-2	=24	-3

MOZAMBIQUE: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	27.216.276
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.137,1
ÍNDICE DE GINI	45,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	18.444.219
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	7,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	3,9
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	..
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,2
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	..
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	..
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

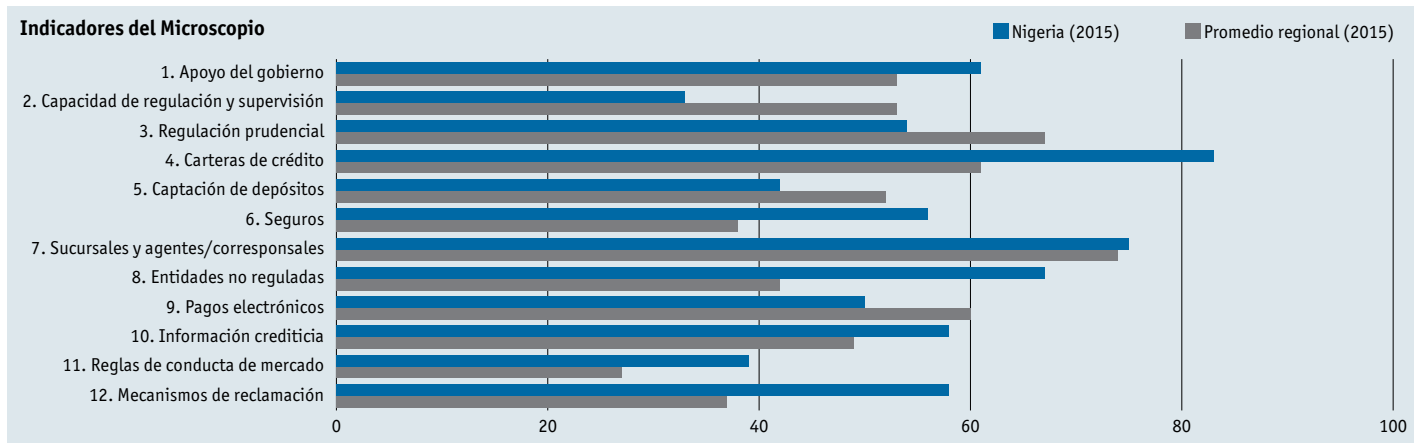
África Subsahariana
Nigeria



Panorama general: Varias instituciones (entre las que se incluyen bancos, bancos de microfinanciamiento, operadores de transacciones monetarias por telefonía móvil, compañías que expiden tarjetas y proveedores informales de servicios) atienden a la población de bajos ingresos de Nigeria. El gobierno de Nigeria publicó su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en 2012 y la actualizó en 2013. El objetivo principal de la estrategia consiste en reducir el número de adultos excluidos financieramente de 46,3% en 2010 a 20% para 2020. Como parte de la estrategia de inclusión financiera, se hizo pública una revisión de la política “Conozca a su cliente” y de servicios bancarios por medio de agentes/corresponsales. Sin embargo, a casi la mitad del camino para alcanzar el objetivo de 2020, la tasa de exclusión financiera sigue siendo alta, pues representa un 39,5% de la población adulta, según Enhancing Financial Innovation and Access (EFInA), una organización para el desarrollo del sector financiero en cuyas cifras se apoya el gobierno para emitir sus propios números. De la parte de la población que sí goza de acceso, una tercera parte lo hace por medio de canales informales. El

avance hacia el objetivo de reducir la exclusión financiera está prácticamente estancado desde 2012, año en el que se estima que 39,7% de los adultos estaban excluidos. EFInA también encontró que existe una gran demanda latente de productos de ahorro para la población de bajos ingresos, pues más de una cuarta parte de los adultos ahorran en casa; además, existe una demanda no atendida de crédito.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Aunque algunas instituciones financieras, especialmente las pequeñas, tuvieron dificultades para mantenerse al corriente con el gran número de cambios de política que se han lanzado en años recientes (y que ocurrieron antes y después de la publicación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de 2013), hubo relativamente pocos cambios en el entorno regulatorio en el curso del último año. En julio de 2015, 16 instituciones recibieron licencias para ofrecer productos relativos a los microseguros, a raíz de la publicación de directrices para la operación de microseguros en 2013, lo que abrió la puerta para el desarrollo inicial de un subsegmento de microseguros. Se espera que



un nuevo marco de protección al consumidor, que actualmente desarrolla el Banco Central de Nigeria, haga más estrictos los requisitos en lo tocante a los derechos de los consumidores y las obligaciones de las instituciones financieras que atienden a personas de bajos ingresos. La caída de los precios del petróleo a partir de mediados de 2014 ha tenido un impacto negativo en la rentabilidad y en la calidad de los activos del sector bancario nigeriano en el último año, dada la relación que guarda con la industria petrolera.

Retos: El costo del capital necesario para ampliar la oferta de productos en Nigeria y la falta de oportunidades para contribuir al entorno de políticas son retos clave que enfrentan las instituciones financieras que atienden a la población de bajos ingresos, al igual que la poco confiable infraestructura de energía eléctrica y telecomunicaciones. Los bancos de microfinanciamiento sostienen que aunque están sujetos a reglas similares a las que tienen que seguir los bancos más grandes, tienen una influencia mucho menor en el diálogo político. Aunque el uso de los servicios de banca electrónica —en especial, los servicios móviles y por medio de tarjetas— tiene el potencial de ayudar a solventar problemas de costos para los proveedores de servicios financieros, la adopción de servicios de banca electrónica sigue siendo baja, en parte debido a la falta de confianza en los sistemas en que se sustentan (lo que, a su vez, es resultado de regulaciones insuficientes) y en parte debido al mal estado de la infraestructura del país. Se requiere poner en marcha una plataforma móvil de gran escala para la transferencia de dinero pero, según sostienen muchos, esto no ocurrirá sino hasta que el gobierno permita la entrada de un operador internacional de redes móviles que la establezca.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	48	-2	=28	-8
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	61	-17	=13	-9
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	33	+5	=37	+6
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	54	0	=41	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	83	+5	=8	+2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	42	-25	=47	-12
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	56	-19	=13	-8
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	75	-4	=26	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	0	=9	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	+4	=23	+4
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	0	=33	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	39	+13	=29	+10
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	0	=17	0
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	37	+3	=40	+2

NIGERIA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	177.475.986
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	5,911,2
ÍNDICE DE GINI	43,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	138.960.320
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	13,5
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	6,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	44,2
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	2,3
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,7
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	5,3
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	44,8
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	27,1
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	16,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

África Subsahariana

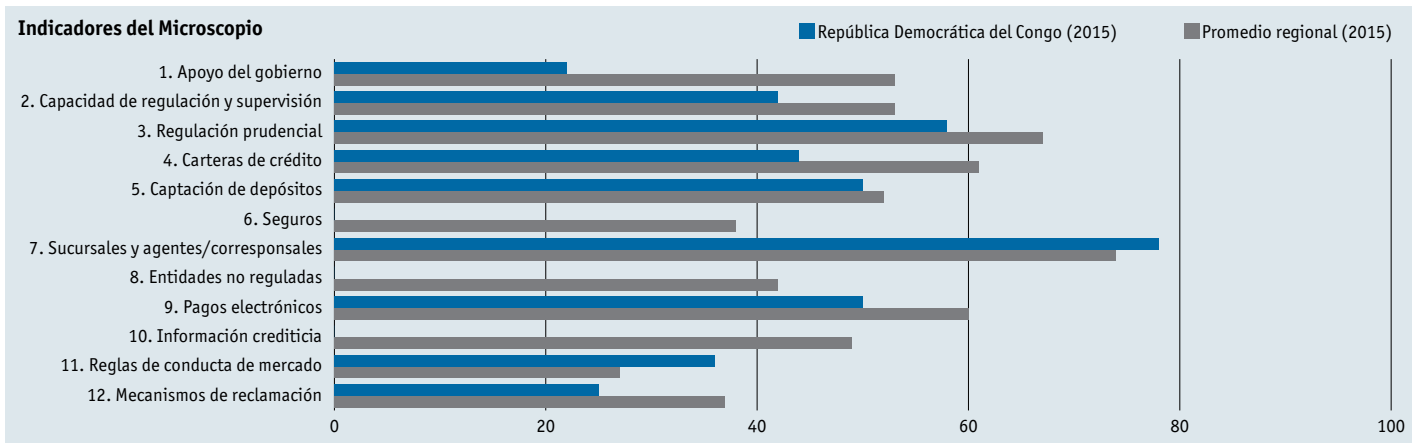
República Democrática del Congo



Panorama general: Encabezado por las cooperativas de ahorro y de crédito, el sector de las microfinanzas ha experimentado un rápido crecimiento y ha tenido un importante papel en la ampliación de los servicios financieros en toda la República Democrática del Congo (RDC). Según el más reciente informe anual de la Banque Centrale du Congo (BCC), operaban 142 instituciones de microfinanciamiento en el país en el año 2013 (de las que las cooperativas representan el 60% y las empresas de microfinanciamiento el resto). Entre finales de 2009 y mediados de 2013, los préstamos y depósitos crecieron a más del doble, alcanzando un saldo total de US\$222 millones (en 1 millón de cuentas para finales de septiembre). Como resultado de esto, mejoró la inclusión financiera. Según estimaciones del estudio Global Findex del Banco Mundial de 2014, alrededor de 17% de la población de más de 15 años de edad tiene una cuenta y 11% de la población de más de 15 años de edad tiene acceso a una cuenta en una institución financiera, lo que representa una mejora importante en relación con la situación imperante en 2011, cuando las cifras correspondientes apenas alcanzaban 4% en ambos renglones. No obstante, el número de

sucursales bancarias por cada 100.000 habitantes es particularmente bajo, en comparación con la cifra de cuatro por cada 100.000 habitantes que existen en toda la región de África Subsahariana, y de dos por cada 100.000 habitantes en promedio para todos los países de bajos ingresos, según cálculos del Banco Mundial. La expansión del número de sucursales en algunas de las regiones más pobres de la República Democrática del Congo como Kivu del Norte, por ejemplo, se ve frustrada por la continua inestabilidad. De cara al futuro, si bien los servicios financieros digitales ofrecen el potencial de ampliar el acceso, se estima que actualmente solo 3% de la población utiliza Internet, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Puntos destacados de la inclusión financiera: La legislación aprobada en marzo de 2015 elimina el monopolio de la Société Nationale d'Assurances (SONAS, de propiedad estatal) y establece un ente regulador independiente. Existe la expectativa de que, con el tiempo, la liberalización de la industria de seguros, junto con la regulación por parte de las nuevas autoridades que con el tiempo habrá de



crearse, facilitarán la ampliación de actividades de microseguros en la República Democrática del Congo. Se espera que la ley entre en vigor en marzo de 2016 y aún falta instalar el marco regulatorio más amplio. Históricamente, la supervisión de las instituciones de microfinanzas ha representado una debilidad. Aunque, en informes recientes, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y otras instituciones han continuado insistiendo en la necesidad de mejorar este tema, los operadores de instituciones microfinancieras han señalado tanto la mejora de las capacidades del personal del Banco Central del Congo —en parte como resultado del apoyo de la comunidad internacional de donantes—, como la mayor independencia funcional del Banco Central.

Retos: La economía de la República Democrática del Congo se sigue manejando esencialmente con operaciones en efectivo. Algunos aspectos clave de los servicios financieros digitales que podrían hacer crecer el acceso de manera importante están apenas en las primeras fases de desarrollo (por ejemplo, los servicios bancarios por medio de agentes o corresponsales apenas comienzan a ponerse en marcha como proyectos piloto mediante la Fundación para la Asistencia a la Comunidad Internacional (FINCA) y la cobertura de centrales de riesgo en el país es de 0,0% según el informe más reciente Doing Business del Banco Mundial. Además, debe subrayarse la falta de seguros de depósito en el sistema financiero del país. Si bien la agencia reguladora se ha comprometido a crear un fondo que garantice los depósitos, esto podría ser difícil de lograr en el corto plazo, como lo ha señalado el FMI, en virtud de las restricciones de recursos que enfrenta el banco central. De todas maneras, el banco central sigue elaborando directrices específicas sobre protección de los consumidores del segmento de microfinanzas, pero aún no se han publicado.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	26	+1	54	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	0	=37	-6
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-2	=23	+2
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	58	+4	=35	+7
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	44	+2	45	-5
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	50	0	=41	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	0	0	=52	-14
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	78	+11	=21	+4
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	0	0	=52	-2
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	0	=23	+3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	0	0	=53	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	36	+3	=33	0
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	0	=36	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	8	0	=54	+1

REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	74.877.030
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	745,8
ÍNDICE DE GINI	45,7
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	37.102.958
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	0,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	0,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	10,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	9,2
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,3
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	2,4
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	56,9
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	4,7
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	..

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

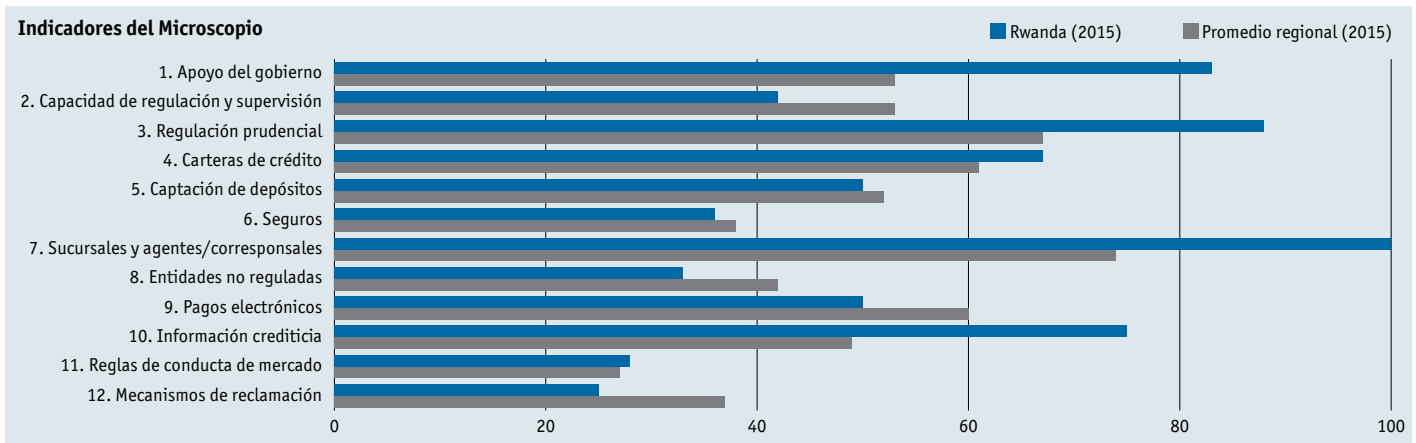
África Subsahariana
Rwanda



Panorama general: El gobierno de Rwanda continúa avanzando hacia el cumplimiento de su meta de lograr la inclusión financiera del 80% de la población adulta para el año 2017. Las políticas del Banco Nacional de Rwanda (NBR, el banco central) en los años 2014-2015 mantuvieron un entorno de baja inflación, liquidez en el sistema bancario y un segmento de microfinanzas sano. Este segmento goza de un apoyo considerable del gobierno, especialmente las cooperativas comunitarias de ahorro y crédito, a las que se conoce como Umurenge SACCO. Estas cooperativas y las instituciones microfinancieras atienden casi al mismo número de ciudadanos de Rwanda que toda la industria bancaria. Según el informe de 2015 sobre estabilidad monetaria y financiera del Banco Nacional de Rwanda, el sector bancario y el segmento de microfinanzas están bien capitalizados y, además, este último registró un desempeño positivo, con un aumento de los activos de 23,8% entre 2013 y 2014. El gobierno continúa mejorando el marco regulatorio y procurando equilibrar el desarrollo del sector financiero con las nuevas medidas de protección del consumidor. Estos esfuerzos incluyen la modernización y consolidación

de las SACCO, así como una nueva legislación para los seguros, los pagos electrónicos, el seguro de depósitos y la protección del consumidor de productos financieros.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Rwanda registró un alto crecimiento del uso de pagos electrónicos y móviles entre 2014 y 2015, lo que presenta nuevas oportunidades de inclusión financiera, así como retos regulatorios y de protección del consumidor. El gobierno implementó gran parte del Sistema Integrado de Procesamiento de Pagos y las transacciones de los clientes a través de este sistema aumentaron 30,7% en 2014. Entre 2013 y 2014, el número de pagos por banca móvil aumentó 155%, en tanto que el número de suscriptores a los servicios de banca móvil y a los de banca por Internet aumentó 60% y 369%, respectivamente. El Banco Nacional de Rwanda autorizó a las tres compañías de telecomunicaciones de Rwanda (MTN, Tigo y Airtel) a ofrecer servicios de pagos por telefonía móvil. De los 7,7 millones de usuarios de teléfonos celulares registrados en diciembre de 2014, 6,5 millones —84%— estaban suscritos a servicios de transferencia



de dinero por telefonía móvil. Sin embargo, el crecimiento de los pagos electrónicos subrayó carencias regulatorias y de infraestructura en el segmento de las microfinanzas. Para hacer frente a estas carencias, en 2014 el Banco Mundial lanzó el Marco de Apoyo a la Inclusión Financiera junto con el Banco Nacional de Rwanda, dedicando US\$2,25 millones a programas de fortalecimiento del marco de monitoreo y evaluación para la inclusión financiera, la protección del consumidor, la educación financiera y los sistemas de pagos. El Gabinete adoptó una estrategia nacional de educación financiera y el Banco Nacional de Rwanda concluyó un estudio diagnóstico del entorno de protección del consumidor financiero, cuyos resultados se están incorporando a nuevas propuestas legislativas.

Retos: El gobierno sigue trabajando hacia una plena digitalización de las operaciones de las SACCO, pero los expertos estiman que más de la mitad de las 416 cooperativas podrían no estar conectadas a Internet y que la mayoría aún no están conectadas al Sistema Integrado de Procesamiento de Pagos. En la investigación sobre pagos electrónicos se encontró que la ubicación de los puntos de venta no corresponde a los lugares donde se realiza la mayoría de las compras, en entornos informales, y que las constantes fallas de la red, combinadas con una falta de educación financiera de la población de bajos ingresos socavaron la confianza de los clientes en los pagos electrónicos. La protección general del consumidor financiero en el sector bancario y en el de seguros, así como en el segmento de microfinanzas está fragmentada, debido a una falta de responsabilidades claramente definidas entre las instituciones y a una falta de claridad en la capacidad de aplicación de las normas. En 2015 se propondrá el nuevo proyecto de ley de protección del consumidor financiero y también se establecerá una Dirección Nacional de Inspección y Competencia. Ante un panorama financiero prometedor, el reto clave del gobierno de Rwanda será mantenerse al día con las nuevas exigencias de regulación y proteger a las poblaciones de bajos ingresos conforme éstas vayan accediendo a una gama creciente de servicios financieros.

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	54	-1	16	-5
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	-17	=4	-3
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	-30	=23	-18
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	88	+9	=9	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	67	+6	=18	+3
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	50	0	=41	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	36	+11	=21	-6
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	100	+12	=1	+9
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	-4	=23	-1
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	75	0	=15	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	28	-1	=38	-2
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25	0	=36	+1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	80	0	=9	+3

RWANDA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	11.341.544
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.660,6
ÍNDICE DE GINI	50,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	7.747.019
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	5,2
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	6,0
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	38,1
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	18,1
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	0,1
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	8,2
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	51,3
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	25,5
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	7,4

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

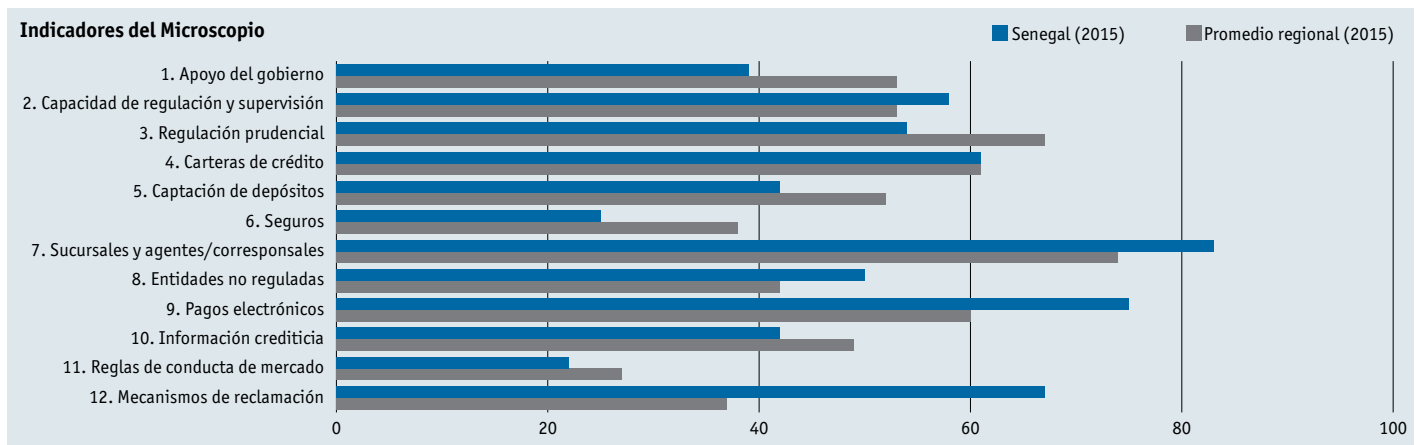
África Subsahariana
Senegal



Panorama general: El segmento microfinanciero de Senegal está bien establecido y es el mayor de la Unión Económica y Monetaria del África Occidental (UEMAO) pero ha enfrentado problemas para hacer crecer el acceso a los servicios financieros. En Senegal, el sector informal no agrícola da empleo a unos 2,2 millones de personas y contribuye dos quintas partes del PIB total del país; sin embargo, en promedio, menos de 10% de los trabajadores informales reportan tener algún tipo de acceso a los servicios financieros. Los bancos comerciales están concentrados en la zona urbana de Dakar y según el Banco Mundial hay, en promedio, 4,7 sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 personas en Senegal, en comparación con un promedio de 12 sucursales en otros países de África Subsahariana. Además, las poblaciones de bajos ingresos carecen de conocimientos financieros para tener acceso a microcréditos por parte de las instituciones autorizadas para ofrecerlos. En 2015, el Ministerio de Finanzas estableció su Plan Senegal Emergente, cuyo objetivo es hacer frente a estos problemas y lograr altas tasas de crecimiento económico equitativamente distribuido, transformando así a Senegal en un eje

para África Occidental. Además, el Programa Trienal de Inversión del Ministerio ha presupuestado alrededor de CFA9.000 millones (unos US\$15,2 millones) para programas de inclusión financiera en el segmento de microfinanzas, banca móvil y financiamiento rural. En junio de 2015, Dakar fue anfitriona de la Segunda Semana Anual Africana de Microfinanzas, que se enfocó en la aceleración de servicios financieros rurales innovadores en África.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Las nuevas leyes y regulaciones regionales muestran buenas perspectivas para el desarrollo y la innovación del mercado, así como para reducir el riesgo para los consumidores, aunque su adopción a nivel nacional depende del Ministerio de Finanzas y de la Comisión Nacional Bancaria de Senegal. En 2015, el Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) adoptó leyes que rigen los términos y condiciones bajo los que operan los emisores de dinero electrónico, autorizando a diversas entidades. A la fecha, solo cinco instituciones están autorizadas en la Unión Económica y Monetaria del África Occidental y los operadores de redes móviles han optado por



asociarse con los bancos, más que por desarrollar sus propios modelos a gran escala, perpetuando así la limitada experiencia de los bancos en su trato con los segmentos de consumidores de bajos ingresos y rurales. Las instituciones microfinancieras a menudo carecen de recursos y de capacidad técnica para lanzar sus propios productos de dinero electrónico. Para llenar esta brecha de financiamiento, Money Express está preparándose para lanzar una plataforma de servicios de banca móvil en Senegal llamada Nafa, que ofrecerá una gama de servicios financieros mediante teléfonos celulares. En marzo de 2014, la UEMAO creó el Fondo Autónomo para la Garantía de Depósitos, con el fin de proteger a los pequeños depositantes contra la pérdida de sus ahorros, preservar la estabilidad de los servicios bancarios y microfinancieros y promover la educación financiera entre los Estados miembros de la Unión. Para proteger a los consumidores, el BCEAO publicó en 2014 un conjunto de instrucciones que obligaban a los bancos y a las instituciones microfinancieras a ofrecer una lista de servicios bancarios básicos gratuitos en los Estados miembros de la Unión y también estableció el Buró de Referencia Crediticia, que tiene acceso al historial de crédito de los consumidores y brinda esta información a las instituciones de microfinanzas, a los operadores de redes móviles y a cualquier otra institución participante. La ley de 2013 que establece el Buró de Referencia Crediticia garantiza los derechos de privacidad de sus clientes, así como su protección, si bien su aplicación a nivel nacional sigue suponiendo un desafío.

Retos: En 2015, Senegal recibió una calificación de 0 en el Índice de profundidad de la información crediticia del Banco Mundial, lo que indica que los datos de crédito ni se distribuyen ni puede accederse a ellos, y esto crea problemáticas asimetrías de información, tanto para los consumidores como para los proveedores de servicios financieros. La volatilidad de los precios internacionales del petróleo ha afectado las metas de ingresos; otras crisis regionales, como la del Ébola y los extremismos políticos, han desalentado la inversión y las condiciones climáticas adversas provocaron malos resultados agrícolas, todo lo cual limita la inversión de capital en las instituciones Rwanda y reduce la disponibilidad de crédito para los consumidores de bajos ingresos. Además, el tope de tasas de interés de 24% sobre préstamos de instituciones microfinancieras supone una restricción adicional en

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	44	+1	35	-2
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39	-17	=32	-19
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	+2	=10	+5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	54	-13	=41	-15
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	61	+8	=26	+7
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	42	+17	=47	+6
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	25	0	27	-12
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	83	0	=18	-7
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	50	+17	=18	+12
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	0	=6	-1
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	42	0	=44	-1
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	22	0	43	-2
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	67	0	=15	-1
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	42	-2	=34	-2

SENEGAL: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	14.672.557
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.292,3
ÍNDICE DE GINI	40,3
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	14.379.729
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	5,0
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	4,7
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	11,9
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	6,2
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	6,0
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	3,5
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	56,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	6,6
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	6,9

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

la oferta de servicios financieros, especialmente para sucursales remotas y segmentos de consumidores de bajos ingresos.

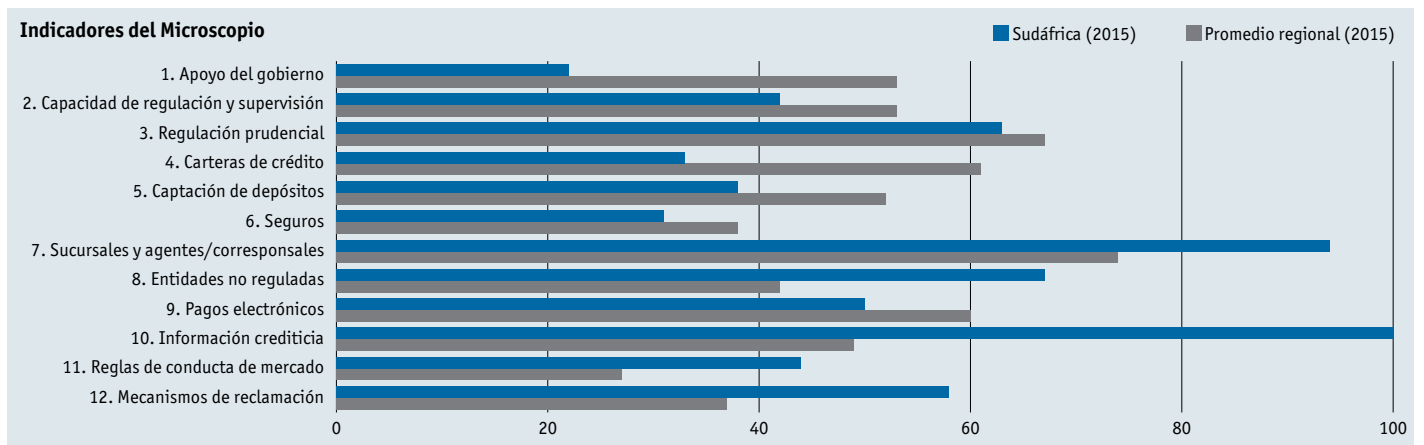
África Subsahariana
Sudáfrica



Panorama general: Dado que 70% de las personas mayores de 15 años de edad tenían una cuenta en un banco u otro tipo de institución financiera en 2014, el acceso a los servicios financieros en Sudáfrica es comparable, a grandes rasgos, con el de países con un ingreso nacional bruto per cápita similar según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial de 2014. Además, la participación de los ciudadanos de 15 años de edad o más que tienen una cuenta ha aumentado rápidamente en años recientes, partiendo de 54% en 2011. Sin embargo, la propiedad de cuentas es mucho menor entre los jóvenes (de 15 a 24 años de edad) y entre el 40% de la población que representa al segmento más bajo de personas que generan ingresos, con porcentajes de 54% y 58%, respectivamente; esta situación no ha cambiado gran cosa desde 2011. La oferta de crédito en Sudáfrica se ve distorsionada por la presencia de topes a las tasas de interés, aunque estos han bajado recientemente. Sudáfrica no cuenta con una estrategia explícita de inclusión financiera y no es signatario de la Declaración Maya. Sin embargo, ha introducido aspectos de inclusión financiera en varios documentos

de establecimiento de políticas. La inclusión financiera se identificó por primera vez como objetivo de política nacional en un documento sobre políticas financieras de la Tesorería Nacional de 2012: *A safer financial sector to serve South Africa better* [Un sector financiero más sano para servir mejor a África]. El gobierno depende de organizaciones externas para la recopilación de datos y la notificación de datos sobre inclusión financiera. Los activos del sector financiero, los depósitos y la oferta de préstamos están dominados por los grandes bancos.

Puntos destacados de la inclusión financiera: Partiendo de su reconocimiento inicial en 2012 del tema de la inclusión financiera como problema a resolver, la Tesorería Nacional publicó una segunda versión del proyecto de ley de regulación del sector financiero, así como un documento de trabajo: *Treating Clients Fairly in the Financial Sector: A Market Conduct Policy Framework for South Africa*, en diciembre de 2014. La iniciativa promete el abandono de un marco regulatorio fragmentado y habrá de crear dos nuevos entes regulatorios que operarán bajo el Banco de Reserva Sudafricana (SARB, el banco



central) y el Ministerio de Finanzas. En abril de 2015, el gobierno aprobó un proyecto de ley sobre seguros que abre un espacio para la regulación del subsegmento de microseguros, que ya acusa actividad. La regulación actual del sector de los seguros se maneja a través de un solo marco que es adecuado y suficientemente amplio para la mayoría de las consideraciones generales, pero que no se ocupa específicamente de los microseguros. El Departamento de Supervisión Bancaria del banco central, responsable de la regulación y supervisión de los bancos en Sudáfrica, ha fortalecido en años recientes su capacidad y contratado a casi un 50% más de personal de supervisión, pasando de 100 empleados en 2011 a 150 en 2014.

Retos: La fragmentación de las políticas relativas a la inclusión financiera —específicamente, la carencia de una estrategia específica o de metas para la inclusión financiera— constituye un obstáculo para contar con un sector financiero más incluyente en Sudáfrica. Las perspectivas de inclusión financiera también se ven frenadas por los altos requisitos de capital mínimo. Existe un historial limitado de los nuevos participantes, en tanto que se han dado importantes fallos bancarios y casos de instituciones que han debido salir del mercado. Según un informe de 2013 del Banco Mundial, si una institución microfinanciera quiere aceptar depósitos y capital extranjero debe enfrentar los mismos requisitos de capital mínimo que los bancos (ZAR250 millones, equivalentes a unos US\$18,5 millones), lo que se considera muy alto en el caso de instituciones que se dedican a otorgar préstamos pequeños y medianos. Las distorsiones del mercado que provocan los límites regulados sobre tasas de interés también tienen un efecto negativo en la oferta de créditos. Los límites establecidos desde hace mucho tiempo a las tasas de interés no han dado una protección efectiva a los consumidores, quienes cada vez acusan mayores niveles de sobreendeudamiento como resultado de aceptar créditos formales e informales. Finalmente, Sudáfrica todavía carece de un sistema de seguro de depósitos, a pesar de que se ha tratado el tema de su posible adopción desde el año 2000.

	Puntaje /100 2015	Δ	Clasif. / 55 2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	46	n/a	=31	n/a
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	22	n/a	=37	n/a
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	42	n/a	=23	n/a
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	63	n/a	=31	n/a
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	33	n/a	=48	n/a
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	38	n/a	=49	n/a
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	31	n/a	=23	n/a
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	94	n/a	=8	n/a
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	67	n/a	=9	n/a
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	50	n/a	=23	n/a
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	100	n/a	=1	n/a
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	44	n/a	=27	n/a
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	n/a	=17	n/a
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	44	n/a	=31	n/a

SUDÁFRICA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	54.001.953
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	13.046,2
ÍNDICE DE GINI	65,0
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	79.540.205
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	61,9
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	10,3
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	68,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	14,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	54,5
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	12,1
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	85,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	32,7
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	11,7

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

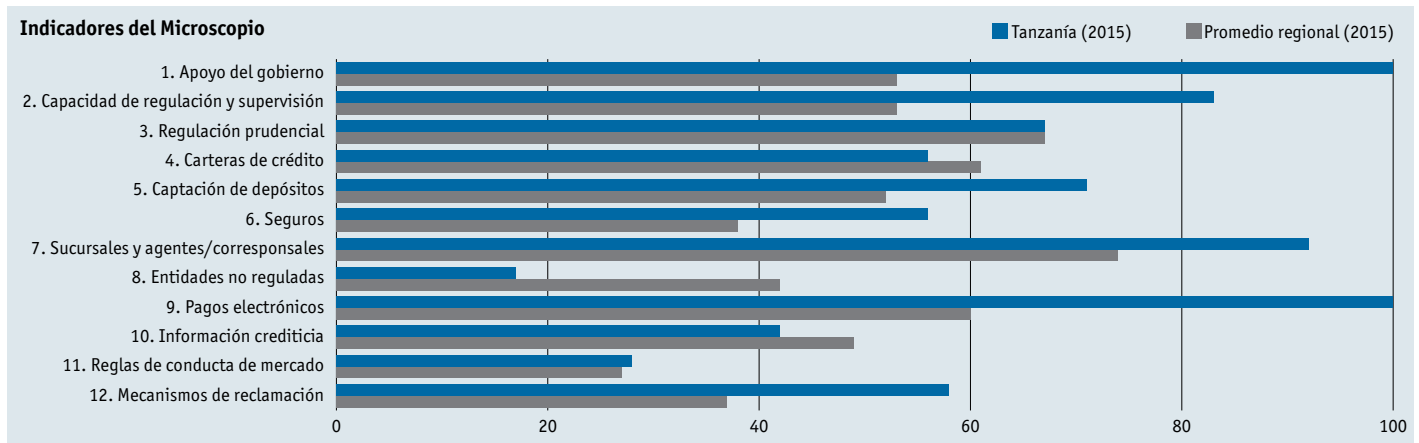
África Subsahariana
Tanzanía



Panorama general: El gobierno de Tanzania y el sector privado del país están comprometidos con lograr una mayor inclusión financiera. No existen topes a las tasas de interés sobre depósitos o créditos y no existe ninguna otra regulación restrictiva que afecte al mercado. El Marco Nacional de Inclusión Financiera, iniciativa público-privada presentada en 2013, se ha propuesto los siguientes objetivos para el año 2016: “50% de acceso formal, 50% de uso formal, 25% de usuarios de la población adulta con ahorros formales equivalentes a dos semanas de ingresos, y 25% de la población adulta con registros electrónicos de información sobre perfil personal, garantías e historial de crédito”. Para julio de 2014, Tanzania ya había rebasado sus objetivos iniciales, por lo que se planteó el nuevo y más ambicioso objetivo de aumentar el acceso formal a los servicios financieros hasta llegar a un 75% de la población. Los servicios financieros móviles han sido el principal impulsor de este crecimiento. Las cooperativas de ahorro y crédito, seguidas por las instituciones de microfinanzas, juegan el principal papel en la oferta de servicios financieros para la población de bajos ingresos. Bajo el marco de inclusión financiera, el

gobierno está informado del número de personas con cuenta bancaria que la han utilizado en los últimos 90 días y que son usuarios registrados de servicios bancarios móviles y usuarios activos de estos servicios, clasificando estos datos por género y distinguiendo entre residentes de zonas urbanas o rurales.

Puntos destacados de la inclusión financiera: En el curso del último año, el gobierno ha presentado varias normas que han mejorado la protección del consumidor y brindado un entorno regulatorio más firme para el sector financiero. En 2014, la Autoridad Regulatoria de Seguros de Tanzania implementó el Reglamento para Microseguros 2013. Aunque no es de amplia cobertura, este reglamento presenta canales alternativos para la oferta de microseguros mediante agentes tales como las instituciones de microfinanzas y las organizaciones no gubernamentales. El gobierno está consciente de las limitaciones de este reglamento y tiene planes para enmendarlo en el futuro próximo. En 2014, el gobierno también enmendó y actualizó varias regulaciones relativas a la adecuación de capital (revisando al alza los requisitos de capital



mínimo y los coeficientes de adecuación de capital), al otorgamiento de licencias, a las actividades microfinancieras y a la divulgación de información. El Banco de Tanzania (el banco central) está en proceso de establecer un marco regulatorio para el otorgamiento de licencias y la supervisión de todas las instituciones de microcrédito. Por ahora, solo los bancos y las compañías microfinancieras se encuentran bajo supervisión. Finalmente, el Banco de Tanzania estableció una oficina para atender quejas de consumidores en 2015, con el fin de que actuara como mecanismo de resolución de conflictos entre instituciones financieras y sus clientes que no puedan resolverse a nivel de esas instituciones.

Retos: Los principales retos a la inclusión financiera son las asimetrías de información causadas por una falta de información confiable para evaluar si un solicitante es o no sujeto de crédito, así como la falta de información sobre el costo total del crédito y la determinación de las tasas de interés en el mercado. Aunque el Banco de Tanzania ha estado realizando esfuerzos para mejorar la calidad de los datos enviados a las centrales de riesgos, la calidad sigue siendo baja y pocas instituciones financieras utilizan los datos para decidir si un solicitante es sujeto de crédito o no. De manera similar, a los clientes les falta información con la cual comparar los costos de los productos que ofrecen las diversas instituciones financieras. No hay un reglamento de amplio alcance que requiera que todas las instituciones financieras manifiesten el costo total de sus servicios a sus clientes y el Banco de Tanzania no publica información sobre tasas de interés.

	Puntaje /100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	62	+6	=6	+3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	100	0	=1	0
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	83	-6	=3	0
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	67	0	=25	+1
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	56	+6	=32	+2
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	71	0	=29	+2
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	56	+31	=13	+2
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	92	+9	=11	0
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	17	0	=47	-1
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	100	+17	=1	+3
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	42	-16	=44	-11
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	28	-8	=38	-7
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	58	+33	=17	+20
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	85	0	=5	+1

TANZANÍA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	51.822.621
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	2.591,2
ÍNDICE DE GINI	37,8
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	31.862.656
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	5,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	2,6
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	19,0
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	32,4
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	7,3
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	6,5
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	55,6
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	9,0
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	37,2

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

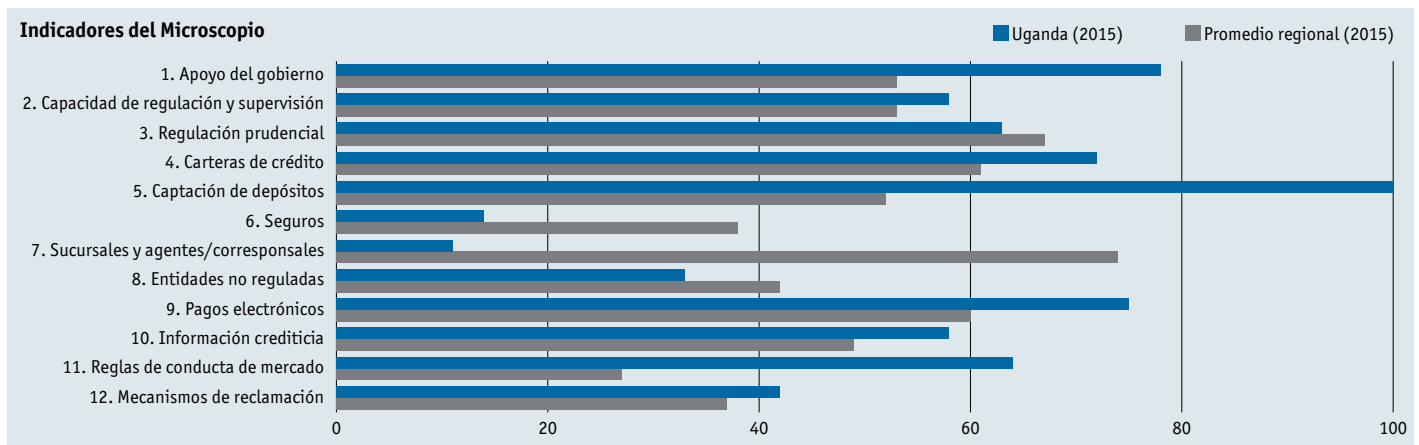
África Subsahariana
Uganda



Panorama general: En el último decenio, el acceso a los servicios financieros en Uganda ha mejorado notablemente, impulsado sobre todo por una fuerte expansión en los servicios de dinero acumulado en dispositivos móviles; el porcentaje de personas con cuentas bancarias aumentó de manera constante, pasando de 20% en 2011 a 44,4% en 2014, según la Base de datos sobre inclusión financiera global (Global Findex) del Banco Mundial. Si bien la población bancarizada ha aumentado en las zonas rurales, este sector de la población sigue estando rezagado, la diferencia entre los ingresos de la población rural y la población urbana continúa creciendo y muchos de los sectores más pobres de la sociedad carecen del capital suficiente para aprovechar los servicios bancarios. El gobierno de Uganda ha clasificado al sector financiero en un sistema de niveles, constituido por los bancos comerciales, las instituciones de crédito, las instituciones de microfinanzas que captan depósitos y las instituciones financieras que no captan depósitos, como las organizaciones no gubernamentales que solo ofrecen créditos, las cooperativas de ahorro y crédito y las instituciones microfinancieras. Los

bancos comerciales dominan el sector financiero, tanto en términos del número de cuentas, como del número de instituciones y hasta 2014 había en todo el país solo tres instituciones microfinancieras que aceptaban depósitos. La actual estrategia del gobierno para mejorar el acceso a los servicios financieros se basa en la política de microfinanzas 2005-2015 que elaboró el Ministerio de Finanzas, Planeación y Desarrollo Económico. La puesta en práctica de esta estrategia se ha centrado en la creación de cooperativas de ahorro y crédito en cada subcondado para finales de 2015. Sin embargo, el impacto de este programa ha sido limitado debido a la fragmentación de los proveedores, a las presiones políticas y a los problemas de desembolso del programa. Según la perspectiva que se tenía a mediados de 2015, es poco probable que se alcancen las metas.

Puntos destacados de la inclusión financiera: El gobierno ha estado tomando medidas para mejorar la educación financiera y el conocimiento de los derechos de los consumidores en relación con los servicios financieros. En marzo de 2015, el



gobernador del Banco de Uganda, Emmanuel Tumusiime-Mutebile, anunció una campaña nacional de comunicación para concientizar más al público sobre las directrices de protección del consumidor de servicios financieros. En abril de 2015, todos los clientes de las instituciones financieras supervisadas recibirán documentos con datos clave sobre comisiones, tasas de interés, beneficios y obligaciones en relación con cualquier depósito que realicen o cualquier crédito que soliciten. Esto ha hecho que los productos financieros resulten más comprensibles para los consumidores, al sintetizar aspectos clave de las transacciones. Además, en 2014 se concluyó una iniciativa de ley de instituciones microfinancieras de nivel IV que se presentará al Parlamento en 2015. De ser aprobada, una nueva autoridad pasará formalmente a regular y supervisar las instituciones de microfinanzas y a las grandes cooperativas de ahorro y crédito; también establecerá un fondo de estabilización para estas cooperativas, un plan de protección del ahorro y coadyuvará en el establecimiento de una agencia de financiamiento central para canalizar fondos estatales. A finales de mayo de 2015, la iniciativa de ley de nivel IV se encontraba en las últimas fases de preparación antes de enviarse al Gabinete. Actualmente, el Departamento de Servicios Financieros está concentrando su atención en los preparativos necesarios para hacer operativo el marco regulatorio de nivel IV.

Retos: El gobierno ha propuesto varias enmiendas a las leyes que actualmente rigen el sector financiero, lo que permitiría a las instituciones financieras hacer uso de agentes o corresponsales para llegar a un mayor número de clientes. Sin embargo, la aparición de muchas instituciones de microfinanzas fraudulentas, así como la fuerte percepción de una falta de transparencia y de competencia en la industria bancaria han erosionado la confianza del público en muchos de los productos financieros que ofrecen tanto las instituciones formales como las informales. A pesar de los recientes esfuerzos del banco central por aumentar la consciencia del público sobre los derechos del consumidor por medio de anuncios, no existen reglas de transparencia que obliguen a los proveedores de seguros a compartir su información con los clientes, específicamente en el campo de los microseguros. En la actualidad, solo unos cuantos bancos comerciales e instituciones de crédito ofrecen microseguros. A pesar de un aumento

	Puntaje / 100		Clasif. / 55	
	2015	Δ	2015	Δ
MICROSCOPIO 2015 - PUNTAJE TOTAL	50	0	=23	-3
1) APOYO DEL GOBIERNO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	78	0	=6	-2
2) CAPACIDAD DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	58	-14	=10	-5
3) REGULACIÓN PRUDENCIAL	63	0	=31	+4
4) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO	72	-3	=15	-1
5) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS	100	0	=1	0
6) REGULACIÓN DE SEGUROS DIRIGIDOS A POBLACIONES DE BAJOS INGRESOS	14	-11	=32	-17
7) REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SUCURSALES Y AGENTES/CORRESPONSALES	11	+7	55	0
8) REQUISITOS PARA ENTIDADES DE CRÉDITO NO REGULADAS	33	0	=30	0
9) PAGOS ELECTRÓNICOS	75	+17	=6	+7
10) SISTEMAS DE INFORMACIÓN CREDITICIA	58	0	=33	0
11) REGLAS DE CONDUCTA DE MERCADO	64	+1	=10	+3
12) MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42	0	=26	-2
A) FACTOR DE AJUSTE (ESTABILIDAD)	59	0	=24	-1

UGANDA: DATOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

POBLACIÓN TOTAL	37.782.971
PIB PER CÁPITA, PPP (\$ CORRIENTE INTERNACIONAL)	1.765,7
ÍNDICE DE GINI	44,6
SUSCRIPCIONES DE TELEFONÍA MÓVIL	20.365.941
CAJEROS AUTOMÁTICOS POR 100.000 ADULTOS	4,8
SUCURSALES BANCARIAS POR 100.000 ADULTOS	2,9
CUENTA EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	27,8
CUENTA DE TELEFONÍA MÓVIL (% , 15+ AÑOS)	35,1
PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN TOTAL CUBIERTA POR MICROSEGUROS	4,6
PRÉSTAMO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	15,7
PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO (% , 15+ AÑOS)	79,0
AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA (% , 15+ AÑOS)	16,8
NINGÚN DEPÓSITO O RETIRO EN EL ÚLTIMO AÑO (% CON UNA CUENTA, 15+ AÑOS)	12,2

Fuentes: Banco Mundial (World Development Indicators 2014, Findex 2014), IMF Financial Access Survey 2013/2014, MicroInsurance Network (varios años)

en los niveles de servicio y en los esfuerzos para introducir la oferta de microseguros, no existen reglamentos oficiales que rijan al segmento de los microseguros ni sus canales de colocación. Además, sigue habiendo una comprensión limitada de los seguros y sus beneficios y un nivel muy bajo de confianza en los proveedores de seguros. Una importante razón de esta falta de confianza tiene que ver con el bajo número de reclamaciones, especialmente en lo tocante a las coberturas de terceros en accidentes automovilísticos.

Glosario

Agente (o banca por medio de agentes): ver Corresponsalía.

Antilavado de dinero y combate al financiamiento del terrorismo – ALD/CFT (*Anti-money laundering and combating the financing of terrorism (AML/CFT)*): Requisitos legales, controles y prácticas que tienen por objeto detectar y prevenir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas. El término se refiere por lo general a las normas internacionales establecidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), un órgano intergubernamental. Si bien cada país puede decidir cómo adaptarse a estas normas internacionales, en la mayoría de los países se exige a las instituciones financieras que apliquen ciertas regulaciones sobre “Conozca a su cliente” a todos sus clientes, fortalezcan los controles internos y estén alertas ante transacciones sospechosas. Estas regulaciones, aunque importante, a veces pueden erigir barreras a la inclusión financiera. Fuente: CGAP 2012, Accion, 2015.

Asegurado, titular de una póliza (*Policyholder*): Persona física o moral a la que una aseguradora le emite el contrato de seguro. Fuente: CGAP, 2015.

Aseguradora (*Insurance company*): Empresa comercial regulada y autorizada que no se centra particularmente en el mercado de personas de bajos ingresos. Fuente: CGAP, 2015.

Banca móvil (*Mobile banking*): Se refiere al uso de un teléfono celular para acceder a servicios bancarios y realizar operaciones financieras. Esto abarca los servicios que incluyen o no transacciones, como la consulta de información financiera en el celular del cliente de un banco. La banca móvil es un canal de colocación alternativo, y sustenta operaciones de pago, transferencias de dinero y, en algunos casos, reembolso de préstamos. Dado que en muchos países en desarrollo la penetración de la banca móvil se está profundizando cada vez más rápidamente que la penetración de servicios financieros, se cree que es una manera posible de llegar a lugares remotos e incrementar la inclusión financiera. Fuentes: AFI, 2013; Accion, 2015.

Banca sin sucursales (*Branchless banking*): Modelos de operaciones bancarias y canales para la prestación de servicios financieros a los clientes por medio de locales de atención directa en lugar de utilizar sucursales bancarias con todos los servicios. El concepto de banca sin sucursales se refiere a la banca móvil, la banca por corresponsalía y agentes, la banca electrónica y el uso de cajeros automáticos. El atractivo de estas operaciones en el contexto de la inclusión financiera es su capacidad para llegar a más lugares y hacer más asequibles los servicios gracias a la automatización de las operaciones. Fuente: Accion, 2015.

Banco (*Bank*): Entidad bancaria comercial o estatal que proporciona servicios financieros a clientes (por lo general de clase media y alta). Hasta hace poco, los bancos más tradicionales no sabían cómo prestar servicios financieros a la población de bajos ingresos y no creían que fuese rentable atender a esos clientes. Hoy en día, los bancos tienen cada vez más interés en atender a los clientes de bajos ingresos, o reducir la escala de sus operaciones, y de esa manera pueden desempeñar un importante papel en la inclusión financiera. Fuente: Accion, 2015.

Beneficiario (*Beneficiary*): Persona que recibe una cantidad establecida cuando fallece el asegurado con una póliza de seguro de vida. Fuente: CGAP, 2015.

Cajero automático (*Automated teller machine (ATM)*): Equipo electromecánico que permite a usuarios autorizados, que generalmente utilizan tarjetas de plástico que el equipo puede leer, retirar dinero en efectivo de sus cuentas y/o acceder a otros servicios (por ejemplo, consultar saldos, transferir fondos o depositar dinero). Fuente: BCE, 2009.

Cámara de compensación electrónica (*Automated clearing house (ACH)*): Sistema en el cual se intercambian órdenes de pago entre los participantes (principalmente por medios electrónicos), las cuales se manejan en un centro de procesamiento de datos. Fuente: BCE, 2009.

Canal de colocación (*Delivery channel*): Método empleado para proporcionar productos o servicios, por ejemplo, los locales de la banca tradicional de atención directa al público, como las sucursales bancarias, los cajeros automáticos, o los de la banca sin sucursales, como la banca móvil y la banca por corresponsales o agentes. Fuente: Accion, 2015.

Capacidad financiera (*Financial capability*): Combinación de conocimientos, comprensión, habilidades, actitudes y (especialmente) comportamientos que deben tener las personas para tomar decisiones acertadas sobre sus finanzas personales, conforme a sus circunstancias sociales y financieras. Fuente: Accion, 2015.

Central de riesgos, buró de crédito (*Credit bureau*): Agencia o firma privada establecida como entidad con fines de lucro por empresarios (que pueden ser o no propietarios de una institución financiera) o como asociación cooperativa por un grupo de prestamistas que recopila y proporciona información sobre el historial crediticio de los consumidores. Esta información puede usarse para evaluar la capacidad crediticia de una persona y otros factores importantes para el prestamista al determinar si va a conceder o no el crédito. También puede referirse a un registro público de crédito. Fuente: CGAP, 2012.

Cobertura (*Cover or coverage*): Alcance de la protección que se brinda en virtud de un contrato de seguro. Fuente: CGAP, 2015.

Coefficiente de adecuación de capital (*Capital-adequacy ratio (CAR)*): El coeficiente o índice de adecuación o suficiencia de capital es el elemento central del Acuerdo de Capital de Basilea. Es un cociente en el cual el numerador es el capital del ente de regulación y en el denominador van los activos ponderados por riesgo. Se fija una razón mínima entre el capital del ente de regulación y los activos ponderados por riesgo para lograr el objetivo de asegurar en el curso del tiempo coeficientes de capital congruentes y con un sólido sustento para todos los bancos internacionales. Fuente: OECD, 2007.

Conocimientos financieros, alfabetización financiera (*Financial literacy*): Capacidad para entender cómo utilizar productos y servicios financieros y cómo administrar las finanzas personales, del hogar o de una microempresa. El nivel de conocimientos financieros se puede mejorar por medio de la educación financiera. Fuente: Accion, 2015.

Conozca a su cliente (*Know your customer (KYC)*): (Véase también “debida diligencia del cliente”): Proceso de evaluar una decisión a través de una investigación extensiva de un cliente potencial y típicamente los bancos están obligados a realizarlo (para cumplir con requisitos prudenciales, requisitos de ALD/CFT y directrices internas. El banco deberá conseguir y verificar la identidad del cliente; los requisitos más comunes incluyen la solicitud de que el cliente presente un documento de identidad nacional y prueba documentada de su domicilio y empleo. La regulación ‘Conozca a su cliente’ es parte de las normas de ALD/CFT y, si bien son importante, a veces pueden crear barreras para la inclusión financiera. Por ejemplo, las nuevas normas de ‘Conozca a su cliente’ exigen que los proveedores de servicios financieros examinen documentos de identidad (como pasaporte, cédula de identidad, o documentación de empleo) para nuevos clientes, y muchas de las personas excluidas financieramente no los tienen. Fuente: CGAP, 2012; Accion, 2015.

Cooperativa de crédito (*Credit union*): Proveedor de servicios financieros que es propiedad de sus miembros bajo una forma de gobierno cooperativo. Por lo general prestan servicios de ahorro y préstamo a sus miembros. Tienen un importante papel en la inclusión financiera por su amplia presencia en zonas rurales, donde no suelen llegar los bancos tradicionales y porque cobran tasas más asequibles que otras instituciones financieras. Se conocen también con otros nombres, como cajas (en muchos países de América Latina) o cooperativas de ahorro y préstamo (SACCO) en África. Fuente: Accion, 2015.

Corredor (*Broker*): Firma o particular con licencia para operar que diseña, negocia y administra programas de seguros en nombre del adquirente. Fuente: CGAP, 2015.

Corresponsalía (*Agent banking*) (**o banca por medio de agentes**): Modelo para prestar servicios financieros en el cual un banco se asocia con un agente minorista (o corresponsal) para ampliar los servicios financieros en lugares donde no sería rentable operar sucursales bancarias. Los agentes o corresponsales pueden ser bancos pequeños y corresponsales no bancarios (oficinas de correo, estaciones de expendio de gasolina y tiendas de barrio). Este tipo de operaciones tiene mucho potencial para llegar a lugares remotos a donde no llegan los bancos. Fuente: Accion, 2015.

Crédito de consumo (*Consumer credit*): Crédito que le permite a una persona comprar y/o usar un bien de consumo o un servicio y pagarlo durante un período de reembolso establecido. En muchos países, el crédito de consumo es el servicio financiero con más rápido crecimiento, pero no siempre es la más alta prioridad en la inclusión financiera. Pueden ofrecerlo tiendas minoristas a manera de financiamiento para que los clientes adquieran mercancías en esa tienda o por instituciones financieras como préstamos personales o por medio de tarjetas de crédito. Fuente: Accion, 2015.

Cuenta de ahorros (*Savings accounts*): Cuenta que le permite a un cliente depositar y retirar dinero. A menudo son el primer producto que adquiere una persona que acaba de incluirse al sistema financiero. Se pueden abrir en una amplia gama de instituciones financieras, autorizadas por el gobierno. Vienen en diferentes formas: ahorro básico (con pocas restricciones para los depósitos y los retiros), ahorro programado (con restricciones a los retiros, orientadas a fines específicos) y con cheques, es decir, es una cuenta de ahorro sobre la cual se pueden girar cheques. Fuente: Accion, 2015.

Debida diligencia al cliente (*Customer due diligence (CDD)*): Requisitos impuestos por la regulación a bancos y otras instituciones financieras. El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) tiene una recomendación específica sobre la debida diligencia del cliente, la cual señala que las instituciones financieras deberán estar obligadas a realizarla por ley (aplicando un enfoque basado en riesgos) a fin de: (i) identificar al cliente y verificar su identidad, (ii) identificar al propietario beneficiario, (iii) entender la índole de la relación de negocios, y (iv) realizar investigaciones continuas sobre la relación de negocios. El concepto es similar (a veces idéntico) a los requisitos de 'Conozca a su cliente' (*Know-your-client (KYC)*). Fuente: CGAP, 2012.

Dinero electrónico (*Electronic money (E-Money)*): Valor monetario representado por un registro del emisor que: (i) está almacenado en un dispositivo electrónico; (ii) es emitido en el momento en que se reciben los fondos por una cantidad no menor en valor al valor monetario emitido; (iii) es aceptado como medio de pago por otras partes diferentes del emisor, y (iv) es convertible en efectivo. En la práctica, el cliente intercambia efectivo ante un agente minorista a cambio de un registro de valor electrónico. Fuente: CGAP, 2012.

Dispositivo, terminal de punto de venta (*Point-of-sale (POS) device*): Pequeño dispositivo o terminal portátil que facilita una transacción financiera electrónica. Pueden utilizarse en algunos casos para la atención directa al público. Como son económicos y fáciles de transportar, pueden ser muy útiles para llegar a lugares remotos y facilitar el acceso a servicios financieros en zonas rurales con infraestructura poco desarrollada. Fuente: Accion, 2015.

Educación financiera (*Financial education*): Instrucción que se imparte sobre la utilización de servicios financieros. La educación financiera es importante en el contexto de la inclusión financiera porque, para que las poblaciones previamente excluidas obtengan acceso a servicios financieros formales, tienen que saber utilizarlos de manera productiva y responsable para que no resulten perjudicados. La educación financiera puede impartirse en la escuela, en instituciones financieras, y en otras entidades, mediante diferentes canales, como aulas, medios de comunicación y contacto directo con funcionarios de la institución financiera. Fuente: Accion, 2015.

Ente supervisor de seguros (*Insurance supervisor*): Se refiere al ente regulador o supervisor de seguros y reaseguros en una jurisdicción. Se llama también "superintendencia de seguros". Fuente: CGAP, 2015.

Excluido (*Excluded*): Término que describe a una persona que no tiene acceso a ninguno de los productos de toda la gama de servicios financieros básicos (ahorro, crédito, seguro y pagos) de un proveedor financiero formal. Fuente: Accion, 2015.

Inclusión financiera (*Financial inclusion*): Existen muchas definiciones de inclusión financiera. En este reporte no se adopta ninguna en particular. El objetivo es medir los factores que facilitan la inclusión financiera y no los resultados en sí. En este reporte caracterizamos a la "inclusión financiera" como la disponibilidad de una amplia gama de servicios financieros a todas las poblaciones, especialmente las desfavorecidas. Fuente: Accion, 2015.

Institución financiera (*Financial institution*): Categoría de entidades que prestan servicios financieros: bancos, cooperativas de crédito, asociaciones de ahorro y préstamo, operadores de transferencias de dinero, instituciones microfinancieras, casas de cambio, entre otras. Fuente: FMI, 2009.

Institución financiera que no capta depósitos

(Non-depository financial institution): Institución que financia sus préstamos a partir de varias fuentes, pero no de depósitos del público. Fuente: CGAP, 2012.

Instituciones microfinancieras

(Microfinance institutions, MFIs): Entidades que prestan servicios financieros a la población de bajos ingresos. Pueden adoptar muchas formas: banco, institución financiera no bancaria, cooperativa de crédito u organización no gubernamental (ONG). El término suele referirse a instituciones que se enfocan principalmente en atender a la población de bajos ingresos y que se identifican con el movimiento de microfinanzas, a menudo dedicándose a otorgar créditos a microempresas. El término también puede referirse a cualquier institución financiera que presta servicios a la población de bajos ingresos. Fuente: Accion, 2015.

Intermediario de seguros

(Insurance intermediary): Persona física o moral que se dedica a la intermediación de seguros. Suelen dividirse en “intermediarios independientes”, que representan al adquirente de la póliza en su relación con la aseguradora (también denominados “corredores independientes”) y “agentes”, que representan a la aseguradora (puede haber múltiples agentes y subagentes). Fuente: CGAP, 2015.

Interoperabilidad

(Interoperability): Capacidad de diversos sistemas informáticos para trabajar juntos, de manera que puedan prestarse servicios por medio de múltiples proveedores. Por ejemplo, los cajeros automáticos interoperables permiten al cliente retirar fondos de cualquier otro cajero, no solo de los que son propiedad de su banco. La interoperabilidad es importante para aumentar de escala los canales de colocación de productos y servicios financieros, como la banca móvil. Si los teléfonos celulares de una empresa de telecomunicaciones no tienen interoperabilidad con los de otras compañías, por ejemplo, los clientes únicamente podrán transferir dinero a un grupo limitado de receptores, y puede encontrar que el servicio no le ofrece suficientes ventajas como para inscribirse. Fuente: Accion, 2015.

Local de atención directa a los clientes

(Banking outlet): Lugar físico donde los clientes pueden tener acceso a un servicio financiero, por ejemplo: una sucursal bancaria, un cajero automático, un corresponsal o agente bancario (como una estación de expendio de gasolina o una oficina de correo que proporcionen servicios financieros), una tienda

minorista que ofrece servicios financieros dentro del establecimiento, un teléfono móvil, un sitio web (en el caso de la banca electrónica) o un dispositivo de punto de venta (dispositivos portátiles que funcionan casi como un cajero automático). Fuente: Accion, 2015.

Microasegurador regulado

(Regulated micro-insurer): Firma autorizada por la entidad de supervisión de seguros para que opere como aseguradora, enfocándose en la población de bajos ingresos, como único producto o como parte de una línea de productos. Fuente: CGAP, 2015.

Microcrédito

(Microcredit): Crédito de poca cantidad, que generalmente se otorga a personas de bajos ingresos que trabajan por cuenta propia o tienen un empleo informal, personas de bajos ingresos o microempresas. Entre las características importantes del microcrédito cabe señalar que el préstamo se concede a una persona conocida, no se le exige garantía, se prevé que contratará posteriormente otro crédito, y los montos son muy pequeños (aunque el monto varía de un país a otro). Fuente: CGAP, 2012.

Microempresa

(Microenterprise): Empresa muy pequeña, generalmente operada por una persona de bajos ingresos, que suele ser el único propietario. En los países en desarrollo, la mayoría de las pequeñas empresas se clasifican en esta categoría y, por lo general, son parte de la economía informal. Fuente: Accion, 2015.

Microfinanzas

(Microfinance): Provisión de productos y servicios financieros dirigidos a clientes de bajos ingresos, que suelen carecer de acceso a los servicios financieros formales. El término microfinanzas se utiliza a veces como sinónimo de microcrédito, aunque aquel se refiere a la prestación de otros servicios además del crédito: ahorro, seguro y pagos. Microfinanzas es un segmento que ha evolucionado desde los primeros experimentos piloto con microcréditos hace unos veinte años, y que demostró que las personas de bajos ingresos necesitan y pueden utilizar servicios financieros. Las microfinanzas tienen sus raíces en los servicios financieros y promueve su uso de una manera que mejora y no perjudica la vida de sus clientes de bajos ingresos. Pese a su rápido crecimiento, todavía existen más de 2.000 millones de personas que carecen de acceso a servicios financieros, y esto ha inspirado el impulso más reciente hacia la inclusión financiera. Fuente: Accion, 2015.

Microseguro (*Microinsurance*) (o “seguro dedicado a la población de bajos ingresos” o “seguro incluyente”): Seguro al que tiene acceso la población de bajos ingresos, suscritos por diferentes entidades y manejados conforme a prácticas de seguros generalmente aceptadas. Suelen caracterizarse por primas bajas, reembolsos de poca cantidad y mecanismos muy sencillos para denunciar un siniestro. Fuentes: Access to Insurance Initiative, 2015; Accion, 2015.

Monedero electrónico (*Electronic wallet*): Dispositivo para almacenar dinero electrónico que permite efectuar transacciones electrónicas de manera rápida y segura. Puede adoptar la forma de una tarjeta inteligente o de un teléfono celular. El monedero electrónico permite almacenar dinero en un lugar seguro, aunque el usuario no tenga una cuenta bancaria. Además, los usuarios de monederos electrónicos pueden pagar ciertos productos y servicios sin portar dinero en efectivo, lo que los convierte en una alternativa segura para transportar dinero. Fuente: Accion, 2015.

No bancarizada (*Unbanked*): Una persona que no usa o no tiene acceso a servicios de bancos comerciales. Fuente: BIRF/BM, 2014.

Operador de redes móviles (*Mobile network operator (MNO)*): Empresa autorizada por el gobierno para prestar servicios de telecomunicaciones por medio de dispositivos móviles. Fuente: AFI, 2013.

Pagos (*Payments*): Transferencias de dinero entre dos partes, por diferentes razones, como la adquisición de bienes y servicios, transferencia de pagos de asistencia pública del gobierno, pago de facturas, depósito directo del sueldo o envío de remesas. Fuente: Accion, 2015.

Prima (*Premium*): Cantidad que paga el asegurado para estar cubierto en virtud de un contrato. Generalmente se paga en cuotas. Fuente: CGAP, 2015.

Principios de protección del cliente (*Client-protection principles*): Normas sobre el trato adecuado que los clientes deberían esperar al realizar transacciones con una institución microfinanciera, acordadas en una iniciativa a nivel de todo el segmento de microseguros llamada Smart Campaign. Los principios de protección del cliente son: 1. Evitar el sobreendeudamiento; 2. Determinación transparente y responsable de las tasas de interés; 3.

Prácticas de cobranza apropiadas; 4. Conducta ética del personal; 5. Mecanismos de reparación de daños; 6: Privacidad de los datos de los clientes. Fuente: Accion, 2015.

Privacidad de los datos del cliente (*Privacy of client data*): Principio de protección del cliente que sostiene que la privacidad de los datos personales del cliente será respetada de acuerdo con las leyes y reglamentos de cada jurisdicción, y que esos datos no podrán ser utilizados para otros fines sin la autorización expresa del cliente (en tanto se reconoce que los proveedores de servicios financieros pueden desempeñar un papel importante ayudando a los clientes a gozar de los beneficios de crear un historial de crédito). Fuente: Accion, 2015.

Procesamiento de reclamaciones (*Claims processing*): Sistema y procedimientos que vinculan un siniestro o evento que perjudica al asegurado con el pago que se le realizará. Este proceso debe ser rápido y eficiente para que se le puedan realizar los pagos al asegurado lo más rápidamente posible. Fuente: CGAP, 2015.

Proveedor de servicios financieros formales (*Formal financial-services provider*): Institución que presta servicios financieros formales, está formalmente reconocida por el gobierno, y suele estar regulada, aunque no necesariamente. Son, entre otros: bancos comerciales, bancos estatales, bancos rurales, bancos de desarrollo agrícola, bancos de ahorro e instituciones financieras no bancarias. También pueden considerarse otras instituciones financieras, como las ONG de microcrédito y las cooperativas de crédito, proveedores de servicios financieros formales, pese a que no siempre están reguladas. Fuente: Accion, 2015.

Proveedor de servicios financieros informales (*Informal financial-services provider*): Proveedor no regulado de servicios financieros, que por lo general no está legalmente registrado ante el gobierno. Son, entre otros: prestamistas individuales, casas de empeño, asociaciones de ahorro y crédito rotatorio y asociaciones de ahorro y crédito acumulativo. Se caracterizan porque son entidades comunitarias y son informales. Sus servicios pueden ser cómodos para la comunidad, pero también pueden ser costosos y no siempre son fiables. Fuente: Accion, 2015.

Reclamación (*Claim*): Solicitud de pago conforme a las condiciones de un contrato de seguro cuando

ocurre un evento (o siniestro) que perjudica al asegurado. Fuente: CGAP, 2015.

Reclamación de daños (*Redress of grievance*): Principio de protección del cliente que sostiene que los proveedores deberán tener instalados mecanismos para resolver quejas y problemas de los clientes de manera oportuna y responsable. Fuente: Accion, 2015.

Registro de crédito (*Credit registry*): Base de datos que mantiene una entidad del gobierno (por ejemplo, el banco central) a la cual las instituciones financieras reguladas deben remitir información sobre préstamos y reembolsos. En muchos países, únicamente las instituciones financieras reguladas tienen acceso a la información del registro público. Fuente: CGAP, 2012.

Regulación (*Regulation*): Reglas vinculantes que rigen la conducta de personas físicas y morales, y pueden ser emitidas por un órgano legislativo (leyes) o un órgano ejecutivo (reglamentos). Fuente: CGAP, 2012.

Regulación prudencial (*Prudential regulation*): Regulación o supervisión que rige la solidez financiera de intermediarios autorizados para evitar inestabilidad del sistema y pérdidas a depositantes pequeños sin conocimientos financieros adecuados. Fuente: CGAP, 2012.

Remesas (*Remittances*): Fondos, por lo general una parte del sueldo, que transfiere una persona a otra. Las remesas internacionales son fondos que transfiere un trabajador migratorio a su país de origen. Las remesas nacionales son fondos que se transfieren dentro del país, por lo general de una persona que trabaja en una zona urbana a un hogar que se encuentra en una zona rural. Fuente: Accion, 2015.

Requisitos de capital mínimo (*Minimum-capital requirements*): Monto mínimo posible que deben invertir los propietarios como capital social en una institución que quiere obtener una licencia para captar depósitos. Fuente: CGAP, 2012.

Riesgo moral (*Moral hazard*): Ocurre cuando la protección del seguro crea incentivos para que una persona provoque un incidente adverso o tenga un comportamiento que aumenta la probabilidad de que ocurra un incidente adverso, por ejemplo, malos

hábitos, como fumar en el caso de un seguro de salud o de vida. Fuente: CGAP, 2015.

Seguro (*Insurance*): Sistema en el cual particulares, empresas y otras entidades, a cambio de un pago (prima), reciben una compensación garantizada por pérdidas resultantes de ciertos incidentes bajo condiciones especificadas. Fuente: CGAP, 2015.

Seguro de daños (*Property insurance*): Proporciona protección financiera contra pérdidas o daños a la propiedad del asegurado provocados por incendios, tormentas de viento, granizo, etc. Fuente: CGAP, 2015.

Seguro de salud, seguro de gastos médicos (*Health insurance*): Cobertura contra enfermedades, accidentes y otros riesgos sanitarios. Fuente: CGAP, 2015.

Seguro de vida (*Life insurance*): Póliza de seguro gracias a la cual los familiares de una persona reciben una suma predeterminada de dinero al fallecimiento del asegurado. Fuente: Accion, 2015.

Sistema de pagos (*Payment system*): Consiste en un conjunto de instrumentos, procedimientos bancarios y, típicamente, transferencias interbancarias de fondos que aseguran la circulación del dinero. Fuente: FMI, 2009.

Sobreendeudamiento (*Over-indebtedness*): Situación en la que las obligaciones de deuda de un prestatario son tan altas que tiene que hacer sacrificios en su calidad de vida básica. Puede deberse a la contratación excesiva de préstamos (sobre todo de varias instituciones) o a imprevistos o un estado de vulnerabilidad. Puede ser temporal o crónica. Algunos de los indicadores más aceptados de sobreendeudamiento son: tasas de reembolso constantemente bajas durante un período dado, altas razones servicio de la deuda/ingresos o deuda/activos, e incapacidad de reembolsar préstamos sin padecer serias penurias familiares o personales. Fuente: CGAP 2012, Accion, 2015.

Supervisión (*Supervision*): Fiscalización y participación externas con el fin de determinar y hacer cumplir la regulación. Fuente: CGAP, 2012.

Tarjeta con valor almacenado (*Stored-value card*): Tarjeta de pagos, a menudo prepaga y anónima, en la que se almacenan todos los datos de la cuenta. Solo

permite efectuar pagos en un número específico de locales. Son una alternativa al efectivo para personas que no tienen una cuenta bancaria y no pueden utilizar tarjetas de crédito o de débito tradicionales. Fuente: Accion, 2015.

Tarjeta de crédito (*Credit card*): Tarjeta para efectuar pagos electrónicos que le permite a su titular adquirir bienes y servicios a crédito. Cada tarjeta está asociada a una línea de crédito. La institución financiera que la emite fija un límite al monto de deuda que puede contraer el tarjetahabiente. A diferencia de una tarjeta de débito, no es necesario que el titular tenga fondos depositados y disponibles en su cuenta por la cantidad de la operación. Por lo general, el titular debe pagar intereses sobre la deuda incurrida al usar la tarjeta de crédito. Fuente: Accion, 2015.

Tarjeta de débito (*Debit card*): Medio de pago electrónico que permite a su titular depositar o retirar fondos de una cuenta bancaria. Puede utilizarse en un cajero automático o en tiendas minoristas para pagar bienes y servicios, utilizando un dispositivo o terminal de punto de venta. El monto disponible es el de los fondos depositados en la cuenta de banco correspondiente. A diferencia de la tarjeta de crédito, el usuario de una tarjeta de débito no acumula deuda por el uso de la tarjeta. Fuente: Accion, 2015.

Tarjeta inteligente (*Smart card*): Tarjeta de pagos con un chip integrado que almacena información de la cuenta del cliente. Pueden funcionar como tarjetas de crédito, tarjetas de débito y monederos electrónicos. Son muy útiles en lugares con tecnología de comunicaciones deficiente porque guardan toda la información pertinente. También pueden guardar información biométrica. Fuente: Accion, 2015.

Tarjeta para cajero automático (*ATM card*): Tarjeta de plástico que permite hacer depósitos o retirar fondos de una cuenta de banco a través de un cajero automático. Pueden contener una banda magnética o tecnología de tarjeta inteligente. Fuente: Accion, 2015.

Tasa de interés (*Interest rate*): Cargos por concepto de intereses expresados como porcentaje del valor pagadero durante un plazo específico. Las tasas de interés son los determinantes más importantes de la asequibilidad de un préstamo. Fuente: Accion, 2015.

Tasa de interés real (*Real interest rate*): Tasa de interés que tiene en cuenta la inflación, restando

la tasa de inflación de la tasa de interés nominal. Es importante para determinar si el saldo de una cuenta que devenga intereses mantiene su verdadero valor (poder adquisitivo) en el tiempo. Fuente: Accion, 2015.

Tope a las tasas de interés (*Interest-rate cap*): Acuerdo entre dos o más partes en virtud del cual una parte limita su exposición a incrementos de tasas de interés por encima de un techo (el tope) pagando una prima fija; es decir, el prestatario paga una prima por el derecho a tener un límite máximo a la tasa de interés. A cambio, la otra parte conviene en pagarle a la primera el monto por el cual el interés sobre un monto de principal nominal —medido según un índice de tasas de interés acordado— excede el tope especificado. Fuente: IBFD, 2009.

Transferencia de dinero (*Money transfer*): Transacción de pago que traslada dinero de una persona o empresa a otra (para pagar una cuenta, pagar impuestos o adquirir bienes o servicios). Las transferencias monetarias también permiten a los gobiernos distribuir dinero a los hogares (en forma de devolución de impuestos o cupones de beneficencia). Las transferencias monetarias facilitan los pagos, que es uno de los cuatro servicios financieros básicos. Fuente: Accion, 2015.

Transparencia (*Transparency*): Una característica de la inclusión financiera de calidad: divulgación completa de información por parte de un proveedor de servicios financieros. La transparencia ante el público y los que aportan fondos incluye la plena revelación de la condición financiera y el desempeño del proveedor. La transparencia hacia los clientes incluye la plena revelación de todas las tasas de interés, términos y condiciones de los productos en lenguaje que puedan entender los clientes. Fuente: Accion, 2015.

Uso (*Usage*): Acto de emplear o utilizar un servicio financiero. A veces se emplea este término en lugar de acceso porque puede medirse directamente. Es importante señalar la diferencia entre ambos términos porque al evaluar los niveles de inclusión algunos clientes pueden tener acceso a un servicio pero decide no utilizarlo. Fuente: Accion, 2015.

Referencias para el glosario

- Access to Insurance Initiative (AII). Consultado el 23 de julio de 2015. Frequently asked questions. Eschborn, Alemania [<https://a2ii.org/en/faq>]
- Accion, Center for Financial Inclusion. 2015. *Financial Inclusion Glossary*. Washington, DC. [<http://www.centerforfinancialinclusion.org/publications-a-reFuentes/financial-inclusion-glossary>]
- Alliance for Financial Inclusion (AFI). 2013. *Mobile Financial Services: Basic Terminology*. Bangkok. [http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/mfswg_gl_1_basic_terminology_finalnewnew_pdf.pdf]
- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). 2012. *A Guide to Regulation y Supervision of Microfinance, Consensus Guidelines*. Washington, DC. [https://www.cgap.org/sites/default/files/Consensus-Guideline-A-Guide-to-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance-Oct-2012_0.pdf]
- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). Consultado el 23 de julio de 2015. *Microinsurance: Glossary*. Washington, DC. [<http://www.microfinancegateway.org/microinsurance-glossary>]
- European Central Bank (ECB). 2009. *Glossary of terms related to payment, clearing y settlement systems*. Frankfurt am Main. [<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/glossaryrelatedtopaymentclearingandsettlementsystems.pdf>]
- International Bank for Reconstruction y Development/The World Bank (IBRD/WB). 2014. *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington, DC, World Bank Publications. [<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/16238/9780821399859.pdf?sequence=4>]
- International Bureau of Fiscal Documentation (IBFD). 2009. *IBFD International Tax Glossary, Rev. 6th ed.* Amsterdam: IBFD Publications.
- International Monetary Fund (IMF). 2009. *International Transactions in Remittances: guide for compilers y users*. Washington, DC. [<http://www.imf.org/external/np/sta/bop/2008/rcg/pdf/guide.pdf>]
- Organisation for Economic Co-operation y Development (OECD). 2007. *Glossary of Statistical Terms*. París [<https://stats.oecd.org/glossary/glossaryPDF.zip>] [<https://stats.oecd.org/glossary/index.htm>]
- United States Department of the Treasury, President's Advisory Council on Financial Capability (Treasury). 2008. *2008 Annual Report to the President: Executive Summary*. Washington, DC. [http://www.treasury.gov/about/organizational-structure/offices/Domestic-Finance/Documents/exec_sum.pdf]

Apéndice: Metodología y fuentes

Antecedentes

Durante siete años (2008-2013) el *Microscopio* ha evaluado el marco regulatorio y estructural para las instituciones microfinancieras, así como el entorno para la operación de las empresas dedicadas a las microfinanzas en 55 países. En 2014 The Economist Intelligence Unit amplió el marco analítico del *Microscopio* para abarcar más allá de las microfinanzas e incorporar indicadores que reflejen factores que facilitan la inclusión financiera. La intención es mantener la pertinencia del *Microscopio* para las entidades que atienden a las poblaciones de bajos ingresos y ampliar el alcance del índice incorporando la inclusión financiera, un importante tema de actualidad y un motor del desarrollo económico¹. Si bien las microfinanzas siguen siendo un canal de gran relevancia para otorgar financiamiento a particulares, siguen desarrollándose métodos y herramientas para acceder al crédito. De hecho, la inclusión financiera se ha convertido en un tema fundamental de política pública².

Como primer paso para revisar la metodología, convocamos a un panel de expertos en enero de 2014 para analizar los cambios que debían introducirse

- 1 Existen muchas definiciones del concepto de inclusión financiera; en este informe no se adopta ninguno en particular. El objetivo es medir los factores que facilitan la inclusión financiera y no el resultado en sí. En este reporte, caracterizamos la "inclusión financiera" como la disponibilidad de una amplia gama de servicios financieros para toda la población, especialmente los sectores que se encuentran en una situación desventajosa.
- 2 En primer lugar definimos los indicadores y la metodología que se emplearon para evaluar el entorno para las microfinanzas en coordinación con el FOMIN y CAF en 2007. Se evaluó la pertinencia de estos indicadores en la realidad mediante amplias e intensas entrevistas con expertos y microfinancieros de los países de la región de América Latina y el Caribe. Los indicadores fueron nuevamente validados en 2007 y 2008 por su correlación alta y positiva con algunas cifras de penetración del microfinanciamiento. El índice original incluía 15 países de la región de América Latina y el Caribe, luego se amplió la muestra a 21 países de esa región y más tarde se incorporaron otros 34 países de todo el mundo, en cooperación con la IFC. Las versiones del índice de 2011, 2012, 2013 y 2014 abarcan 55 países.

en el marco comparativo del *Microscopio* a fin de capturar la inclusión financiera. Se reunieron unos 20 expertos de organizaciones de investigación internacionales y consultores independientes de la comunidad que se dedica a la inclusión financiera. Los expertos debatieron sobre temas fundamentales relacionados con ese concepto y la posibilidad de utilizarlos en el marco de indicadores revisados, que constituye la base del *Microscopio*. Tras obtener sugerencias del panel y consultar con organizaciones financieras, reelaboramos el marco de indicadores y la metodología para el reporte de este año. En esta nueva versión, el *Microscopio* incluye 12 indicadores, que evalúan el gobierno del país y su capacidad política, de regulación y de supervisión para establecer un entorno propicio para la inclusión financiera, y un 13º indicador que se emplea como factor de ajuste para reflejar la inestabilidad política, que repercute en el entorno para la inclusión financiera en el país.

Tras examinar las distintas definiciones de la inclusión financiera en diversos países, entidades de regulación e instituciones financieras, se detectaron varios elementos comunes y esenciales para lograrla. Para que los servicios financieros sean más incluyentes, el entorno financiero y normativo tiene que:

- **Ofrecer una amplia gama de productos:** Se ha llegado al consenso de que la inclusión financiera va más allá del microcrédito. Es necesario ampliar los servicios financieros para ofrecer acceso al ahorro, seguro, sistemas de pagos y pensiones.
- **Contar con una gama más amplia de proveedores:** El desarrollo tecnológico demuestra que muchos tipos de empresas pueden proporcionar servicios financieros no tradicionales, como banca móvil y sistemas de pagos (M-Pesa y pagos).

- **Atender a grupos y subpoblaciones diversas:** En un entorno financiero incluyente, las personas no se caracterizan únicamente por su nivel de ingresos. Si bien en lo que se ha escrito hasta ahora sobre la inclusión financiera no se ha acordado quién debe ser específicamente la población destinataria, el *Microscopio* global sobre la inclusión financiera se centrará en los mercados de productos financieros subatendidos (poblaciones “en la base de la pirámide”, minorías y microempresas).
- **Facilitar nuevas maneras de ofrecer productos o servicios financieros:** El concepto de inclusión financiera contiene enfoques innovadores sobre la manera en que se prestan servicios financieros a poblaciones tradicionalmente excluidas o subatendidas. En este sentido, el papel de la tecnología es crucial; el desarrollo de plataformas que utilizan tecnologías digitales significa que, por ejemplo, pueden procesarse transacciones mediante dispositivos móviles en zonas remotas.
- **Proporcionar educación financiera adecuada:** Para extender la provisión de productos y servicios financieros a las poblaciones tradicionalmente subatendidas y no debidamente bancarizadas, es esencial también proporcionar educación adecuada, e información sobre el sistema financiero, los derechos de los consumidores y los precios, de manera que los consumidores puedan tomar decisiones informadas. Los conocimientos financieros son parte cada vez más importante de la protección del consumidor para utilizar las microfinanzas y lograr un mayor acceso a las poblaciones de bajos ingresos.

El índice

El *Microscopio* es un ejercicio de comparación entre países con el objetivo de identificar aspectos que puedan mejorarse en los marcos legislativo y de regulación que apoyan la inclusión financiera, así como un medio para evaluar condiciones que puedan ser conducentes, o inhibir, un mayor acceso a servicios financieros, en tanto se entienden claramente sus usos. El *Microscopio* se centra en los factores que propician la inclusión financiera: las leyes, regulaciones y tipos de productos ofrecidos que apoyan o demuestran esa inclusión.

El *Microscopio* tiene una estructura muy parecida a las de otros índices que miden la apertura del entorno

regulatorio, legal y empresarial a la participación del sector privado. No obstante, se apoya mucho más en medidas cualitativas del entorno de la inclusión financiera. Esto impone la obligación especial a los investigadores de diseñar un índice que capte aspectos pertinentes del entorno y que lo haga de manera congruente y fácil de defender. Pese a que los datos sobre el entorno para la inclusión financiera son insuficientes y, a menudo, incompletos, se ha realizado un gran esfuerzo para combinar fuentes secundarias y textos jurídicos primarios con opiniones e información de interesados directos del segmento en cada contexto nacional. Asimismo, se tomaron medidas adicionales para asegurar que los puntajes cualitativos sean congruentes en los distintos países y regiones.

Fuentes

A efectos de asignar un puntaje a los indicadores de este índice, recopilamos datos de las siguientes fuentes:

- Amplias entrevistas personales con expertos de países y regiones, así como con personas que trabajan en el ramo y funcionarios de instituciones microfinancieras y de órganos de regulación.
- Textos de leyes, reglamentos y otros documentos jurídicos.
- Calificaciones e informes de países registrados con derechos de propiedad intelectual por The Economist Intelligence Unit.
- Estudios de investigadores académicos.
- Sitios Web de autoridades de gobierno y organismos internacionales.
- Sitios Web de asociaciones del ramo.
- Informes de medios noticieros locales e internacionales.

Uno de los objetivos del *Microscopio* de este año fue incrementar el número y el alcance de las personas que trabajan en el ramo que entrevistamos en cada país a fin de obtener la gama de perspectivas más amplia posible del entorno para la inclusión financiera. Este año entrevistamos a aproximadamente 200 expertos. Una gran proporción de las personas entrevistadas fueron obtenidas de fuentes del país, sobre todo bancos e instituciones microfinancieras locales, redes nacionales de microfinanzas y órganos de regulación, operadoras de redes de telefonía móvil, así como de

oficinas locales de organismos multilaterales. Estas consultas adicionales permitieron que nos formáramos una imagen con más facetas y más detallada del entorno para la inclusión financiera. Por otra parte, el reporte de 2015 sigue apoyándose en nuevos datos y fuentes secundarias para poder realizar el análisis más actualizado y completo posible sobre la inclusión financiera en 55 países en desarrollo de todo el mundo.

Sírvase referirse a la bibliografía general y específica de los países, que se puede consultar en www.eiu.com/microscope2015.

Criterios de puntaje

Los indicadores del índice del *Microscopio* son cualitativos y se definen a través de un conjunto de 41 preguntas que tienen por objeto medir no solo las leyes y normas que regulan el segmento sino también su cumplimiento, aplicación y eficacia. Un equipo experimentado de investigadores especializados en desarrollo internacional, funcionarios de instituciones microfinancieras y expertos de países analizó reglamentos, leyes, nuevos artículos, sitios Web de gobiernos y otros recursos para dar respuestas objetivas, completas y basadas en información fidedigna a cada pregunta. Además, los investigadores entrevistaron a unos 200 expertos para recopilar detalles y opiniones sobre el ambiente general para la inclusión financiera en cada país. Los investigadores de The Economist Intelligence Unit aportaron fuentes, contactos y un conjunto de directrices detalladas que describen criterios y metas, así como un sistema de puntaje para cada pregunta.

Los criterios son detallados pero, en definitiva, son subjetivos. Los investigadores de The Economist Intelligence Unit leyeron cuidadosamente cada respuesta, calibraron los puntajes y efectuaron comparaciones entre países para cerciorarse de que los puntajes estuvieran debidamente justificados y fuesen congruentes en todos los países. En consecuencia, para entender mejor los puntajes se deben leer los criterios de puntaje y las justificaciones que se indican por escrito en cada indicador. Esta información se encuentra en un modelo complementario en formato Excel que puede consultarse en: www.eiu.com/microscope2015. A continuación se definen sucintamente los indicadores y el sistema de puntaje³.

³ Se ha elaborado asimismo una guía de puntaje, que puede consultarse en www.eiu.com/microscope2015.

1. Apoyo del gobierno a la inclusión financiera

1. Existencia e implementación de una estrategia

a) *¿Existe una estrategia de inclusión financiera documentada?*

Puntaje: 0= No existe una estrategia de inclusión financiera documentada NI actividades recientes en dos o más áreas de la inclusión financiera; 1= El gobierno tiene una estrategia documentada, pero esta no contiene compromisos específicos 0 no existe una estrategia documentada, pero sí hay actividades recientes en dos o más áreas de la inclusión financiera; 2= El gobierno tiene una estrategia documentada que contiene compromisos específicos, los cuales fueron parcialmente implementados; 3= El gobierno tiene una estrategia documentada que contiene compromisos específicos, incluidos pagos del gobierno a personas y capacidad financiera, y está sustancialmente implementada.

2. Recolección de datos:

a) *¿Recopila el gobierno datos a nivel del cliente que ayuden a entender la demanda de servicios financieros de las poblaciones de bajos ingresos?*

Puntaje: 0= El gobierno no recopila datos a nivel del cliente de instituciones financieras; 1= El gobierno recopila datos a nivel del cliente de instituciones reguladas 0 datos de hogares; 2= El gobierno recopila datos a nivel del cliente y datos de hogares.

2. Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera

1. Capacidad técnica para supervisar:

a) *¿Existe capacidad especializada en el ente regulador?*

Puntaje: 0= No existe un mandato específico para supervisar servicios y productos financieros que faciliten la inclusión financiera 0 no existe capacidad especializada para la inclusión financiera; 1= Existe una limitada capacidad especializada para la inclusión financiera; 2= Existe cierta capacidad especializada para la inclusión financiera; 3= Existe capacidad especializada para la inclusión financiera.

b) *¿Es el ente de regulación financiera políticamente*

independiente?

Puntaje: 0= El ente de regulación financiera suele estar influido por la dinámica política; 1= El ente de regulación financiera es, en general, independiente de la influencia política; 2= El ente de regulación financiera es siempre independiente de toda influencia política.

3. Regulación prudencial

1. Requisitos adecuados de ingreso y autorización para operar:

a) *¿Son apropiados los requisitos de capital mínimo para permitir el ingreso de nuevas personas y entidades y garantizar la prestación segura de servicios financieros?*

Puntaje: 0= Los requisitos de capital mínimo no son adecuados; 1= Los requisitos de capital mínimo son relativamente adecuados; 2= Los requisitos de capital mínimo son adecuados pero no son efectivos; 3= Los requisitos de capital mínimo son adecuados y efectivos.

b) *¿Existe algún impedimento para ingresar al mercado, como restricciones de captación de fondos o de propiedad?*

Puntaje: 0= Las restricciones de captación de fondos o de propiedad son AMBAS barreras para ingresar al mercado; 1= Las restricciones de captación de fondos o de propiedad son barreras para ingresar al mercado; 2= No existen restricciones de captación de fondos o de propiedad para ingresar al mercado.

2. Facilidad de operación

a) *¿Son adecuadas las normas sobre adecuación de capital para asegurar la estabilidad financiera y la participación de diferentes proveedores?*

Puntaje: 0= Las normas sobre adecuación de capital no son adecuadas; 1= Las normas sobre adecuación de capital son relativamente adecuadas; 2= Las normas sobre adecuación de capital son adecuadas.

b) *¿Son adecuados los requisitos de presentación de información teniendo en cuenta el carácter específico de los servicios prestados?*

Puntaje: 0= Los requisitos de presentación de información no son razonables; 1= Los requisitos de presentación de información son relativamente razonables; 2= Los requisitos de presentación de información son razonables.

4. Regulación y supervisión de carteras de crédito

1. Tasas de interés:

a) *Si existen topes a las tasas de interés sobre el crédito, ¿distorsionan el mercado?*

Puntaje: 0= Existen topes a las tasas de interés y afectan la concesión de todo tipo de crédito; 1= Existen topes a las tasas de interés y afectan la concesión de microcrédito y crédito de consumo; 2= Existen topes a las tasas de interés y afectan la concesión de microcrédito o de crédito de consumo; 3= No existen topes a las tasas de interés o no distorsionan el mercado de microcrédito y crédito de consumo.

2. Gestión de riesgos de las carteras de crédito:

a) *¿Supervisa activamente el ente regulador la situación del sobreendeudamiento en las carteras de crédito?*

Puntaje: 0= No hay pruebas de que el ente regulador haya monitoreado el sobreendeudamiento el año pasado; 1= Hay algunas pruebas de que el ente regulador ha monitoreado el sobreendeudamiento el año pasado; 2= Hay pruebas claras de que el ente regulador ha monitoreado el sobreendeudamiento el año pasado.

b) *¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para las carteras de crédito de consumo? ¿Supervisa el ente regulador la situación de las carteras de crédito de consumo?*

Puntaje: 0= No existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito de consumo; 1= Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito de consumo, pero es limitada la supervisión de su situación; 2= Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para el crédito de consumo y el ente regulador supervisa su situación.

3. Marco de gestión de riesgos de las carteras de microcrédito:

a) *¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado y completo para el microcrédito?*

Puntaje: 0= No existe una definición de microcrédito; 1= Existe una definición de microcrédito, pero no un marco de gestión de riesgos diferenciado; 2= El marco de gestión de riesgos diferenciado no tiene amplia cobertura; 3= El marco de gestión de riesgos diferenciado tiene amplia cobertura.

5. Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos

1. Facilidad para que las instituciones reguladas puedan ofrecer productos de ahorro:

a) *¿Son proporcionales los requisitos para abrir una cuenta de ahorros?*

Puntaje: 0= Los requisitos para abrir una cuenta de ahorros no son proporcionales; 1= Los requisitos para abrir una cuenta de ahorros son relativamente proporcionales; 2= Los requisitos para abrir una cuenta de ahorros son proporcionales.

b) *¿Existen restricciones a las tasas de interés de los depósitos que generen distorsiones en el mercado?*

Puntaje: 0= Existen restricciones a las tasas de interés y estas desalientan los depósitos (de ahorros) en general; 1= Existen restricciones a las tasas de interés y estas desalientan los depósitos (de ahorros) de la población de bajos ingresos; 2= Existen restricciones a las tasas de interés y estas desalientan algunos depósitos (de ahorros) de la población de bajos ingresos; 3= No existen restricciones a las tasas de interés 0 estas no desalientan los depósitos (de ahorros) de la población de bajos ingresos.

2. Existencia de una amplia cobertura de seguro de depósitos:

a) *¿Se aplica el seguro de depósitos a todas las instituciones autorizadas para captar depósitos y en las mismas condiciones?*

Puntaje: 0= No existe un sistema de seguro de depósitos para pequeños depositantes; 1= Existe un sistema de seguro de depósitos con tratamiento diferenciado de los depósitos en cuanto a instituciones Y cobertura; 2= Existe un sistema de seguro de depósitos con tratamiento diferenciado de los depósitos en cuanto a instituciones 0 cobertura; 3= Existe un sistema de seguro de depósitos sin tratamiento diferenciado para los clientes.

6. Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos

1. Existencia de regulación de seguros focalizada en las poblaciones de bajos ingresos:

a) *¿Es la regulación de amplia cobertura y se ha aplicado?*

Puntaje: 0= No existe regulación de seguros focalizada en las poblaciones de bajos ingresos, ni ninguna actividad incipiente al amparo de una Ley general de seguros; 1= No existe regulación específica de seguros focalizada en las poblaciones de bajos ingresos, pero sí existe cierta actividad incipiente 0 existe regulación de seguros, pero no es de amplia cobertura ni se ha aplicado; 2= Existe regulación específica, pero no es de amplia cobertura y se ha aplicado solo parcialmente; 3= Existe regulación específica, es de amplia cobertura pero se ha aplicado solo parcialmente; 4= Existe regulación específica, es de amplia cobertura y se ha aplicado completamente.

2. Medios de distribución de seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos:

a) *¿Facilita la regulación varios medios de distribución?*

Puntaje: 0= No existe regulación; 1= Existe regulación PERO no facilita la existencia de varios medios de distribución de microseguros; 2= Existe regulación Y la existencia de varios medios de distribución de microseguros.

3. Protección del consumidor para seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos:

a) *¿Monitorea el ente regulador indicadores clave de protección del consumidor?*

Puntaje: 0= No existen normas sobre protección del consumidor para seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos 0 el ente regulador no monitorea datos sobre protección al consumidor; 1= El ente regulador monitorea indicadores clave PERO no inicia ninguna acción; 2= El ente regulador monitorea indicadores clave E inicia una acción.

b) *¿Existen reglas claras que exijan a las aseguradoras que divulguen información sobre el costo global de los productos y los derechos y obligaciones de los consumidores?*

Puntaje: 0= No existen reglas sobre divulgación de información; 1= Existen reglas PERO no son de amplia cobertura o no se aplican; 2= Existen reglas

de amplia cobertura Y se aplican.

- c) *¿Se dispone de mecanismos de solución de conflictos para seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos?*

Puntaje: 0= No, no existen mecanismos de solución de conflictos; 1= Existen mecanismos generales de solución de conflictos para seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos, 0 existen mecanismos específicos de solución de conflictos PERO no son efectivos; 2= Existen mecanismos de solución de conflictos Y son efectivos.

7. Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales

1. Facilidad para establecer una sucursal:

- a) *¿Cuán fácil es para los proveedores de servicios financieros abrir una sucursal o un local de atención directa a clientes que es propiedad de la institución financiera y operado por ella?*

Puntaje: 0= Existen obstáculos significativos para abrir una sucursal o un local de atención directa a clientes; 1= Existen algunos obstáculos para abrir una sucursal o un local de atención directa a clientes; 2= No existen obstáculos significativos para abrir una sucursal o un local de atención directa a clientes.

2. Facilidad de operación de los agentes/corresponsales:

- a) *¿Permite la regulación que una amplia gama de actores se desempeñen como agentes/corresponsales, y permite a todos los proveedores de servicios financieros tener agentes/corresponsales?*

Puntaje: 0= No existe regulación sobre operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales; 1= La regulación sobre operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales es limitada; 2= La regulación es limitada y hay agentes/corresponsales activos en la práctica 0 la regulación es de amplia cobertura y no hay agentes activos en la práctica; 3= La regulación es de amplia cobertura y hay agentes activos en la práctica.

- b) *¿Se permite a los agentes/corresponsales desempeñar una amplia gama de actividades?*

Puntaje: 0= Los agentes/corresponsales no pueden realizar operaciones en efectivo ni operaciones de apertura de cuentas; 1= Los

agentes/corresponsales pueden realizar algunas actividades, pero no pueden realizar operaciones en efectivo 0 realizar operaciones de apertura de cuentas; 2= Los agentes/corresponsales pueden realizar una amplia gama de actividades, incluidas las operaciones de depósito y retiro de efectivo Y operaciones de apertura de cuentas.

- c) *¿Existe regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales que sean una restricción para el mercado?*

Puntaje: 0= No existe regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales 0 la regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales es una restricción para el mercado; 1= La regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales es una restricción parcial para el mercado; 2= La regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales no es una restricción para el mercado;

- d) *¿Son las instituciones financieras responsables de las acciones de sus agentes/corresponsales?*

Puntaje: 0= Las instituciones financieras no asumen ninguna responsabilidad por las acciones de sus agentes/corresponsales; 1= Las instituciones financieras son responsables de algunas acciones de sus agentes/corresponsales; 2= Las instituciones financieras son responsables de todas las acciones de sus agentes/corresponsales.

8. Requisitos para entidades de crédito no reguladas

1. Presentación de información y directrices de operación:

- a) *¿Son razonables los requisitos sobre presentación de información?*

Puntaje: 0= Las entidades de crédito no reguladas no están obligadas a presentar información al ente regulador; 1= Los requisitos sobre presentación de información para las entidades de crédito no reguladas no son razonables; 2= Los requisitos sobre presentación de información para las entidades de crédito no reguladas son relativamente razonables; 3= Los requisitos sobre presentación de información para las entidades de crédito no reguladas son razonables.

- b) *¿Cumplen estas entidades de crédito no reguladas con las normas de transparencia contable?*

Puntaje: 0= Las entidades de crédito no reguladas no están obligadas a observar buenas prácticas contables 0 algunos entidades no reguladas están obligadas a observar buenas prácticas contables, pero el cumplimiento es bajo; 1= Algunas entidades de crédito no reguladas están obligadas a observar buenas prácticas contables, y el cumplimiento es moderado; 2= Todas las entidades de crédito no reguladas están obligadas a observar buenas prácticas contables, pero son pocas las que cumplen; 3= Todos las entidades de crédito no reguladas están obligadas a observar buenas prácticas contables, y la mayoría de ellas cumplen.

9. Pagos electrónicos

1. Disponibilidad de infraestructura para la inclusión financiera:

a) *¿Atiende la infraestructura de pagos las necesidades de la población de bajos ingresos?*

Puntaje: 0= La infraestructura de pagos no es confiable y no atiende las necesidades de la población de bajos ingresos; 1= La infraestructura de pagos es confiable y atiende parcialmente las necesidades de la población de bajos ingresos; 2= La infraestructura de pagos es confiable y atiende con eficacia las necesidades de la población de bajos ingresos.

2. Servicios financieros digitales:

a) *¿Es la regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales adecuada y no representa una restricción para el mercado?*

Puntaje: 0= No existe regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales 0 se encuentra en sus primeras etapas de elaboración; 1= La regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales es inadecuada 0 representa una restricción para el mercado; 2= La regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales es adecuada Y no representa una restricción para el mercado.

10. Sistemas de información crediticia

1. Disponibilidad de información completa:

a) *¿Es la información almacenada en los sistemas de información crediticia completa, se actualiza con regularidad y es accesible a los proveedores?*

Puntaje: 0= No existen sistemas de información crediticia 0 las centrales de riesgo almacenan información que no cuenta con ninguno de los elementos para obtener un puntaje de 3; 1= Los sistemas de información crediticia almacenan información que cuenta con uno de los elementos necesarios para obtener un puntaje de 3; 2= Los sistemas de información crediticia almacenan información completa y accesible a los proveedores, pero no se actualiza con regularidad 0 se actualiza con regularidad pero la información no es de amplia cobertura; 3= Los sistemas de información crediticia almacenan información completa, se actualiza con regularidad y es accesible a los proveedores.

2. Protección de la privacidad de prestamistas y prestatarios:

a) *¿Se respeta el derecho a la privacidad?*

Puntaje: 0= Los sistemas de información crediticia no protegen activamente el derecho a la privacidad; 1= Los sistemas de información crediticia tienen reglas para proteger el derecho a la privacidad de prestamistas 0 prestatarios, pero no se hacen cumplir debidamente; 2= Los sistemas de información crediticia tienen reglas para proteger el derecho a la privacidad de prestamistas Y prestatarios, pero no se hacen cumplir debidamente; 3= Los sistemas de información crediticia tienen reglas para proteger el derecho a la privacidad de prestamistas y prestatarios, y se hacen cumplir debidamente.

b) *¿Pueden los particulares acceder a sus reportes de crédito y pueden corregir errores?*

Puntaje: 0= Los particulares no pueden acceder a sus reportes de crédito ni corregir errores; 1= Los particulares pueden acceder a sus reportes de crédito pero no pueden corregir errores; 2= Los particulares pueden acceder a sus reportes de crédito pero el proceso de corrección de errores es difícil 0 costoso; 3= Los particulares pueden acceder a sus reportes de crédito y el proceso de corrección de errores es sencillo y poco costoso.

11. Reglas de conducta de mercado

1. Existencia de un marco y capacidad institucional para proteger al consumidor de productos financieros:

a) *¿Existe un marco y capacidad especializada para*

proteger al consumidor de productos financieros?
Puntaje: 0= No existe un marco para proteger los derechos de los consumidores; 1= Existe un marco para proteger los derechos de los consumidores, pero no existe capacidad especializada; 2= Existe un marco y cierta capacidad especializada para proteger los derechos de los consumidores; 3= Existe un marco y capacidad especializada para proteger los derechos de los consumidores.

2. Existencia y contenido de reglas sobre divulgación de información:

a) *¿Recopila el ente regulador datos sobre precios y pone la información importante a disposición de los consumidores para fines de comparación?*

Puntaje: 0= El ente regulador no recopila información o la información recopilada no es fácilmente accesible; 1= El ente regulador recopila información fácilmente accesible, PERO es incompleta o difícil de entender; 2= El ente regulador recopila información completa que es fácilmente accesible pero es difícil de entender; 3= El ente regulador recopila información que es fácilmente accesible, completa y fácil de entender.

b) *¿Existen reglas claras que exijan a los proveedores de servicios financieros que revelen información sobre el costo global de los productos y sobre los derechos y obligaciones de los consumidores?*

Puntaje: 0= Existen reglas sobre divulgación de información SOLO para algunos productos o se aplican a algunos proveedores; 1= Existen reglas sobre divulgación de información para todos los productos Y proveedores; 2= Existen reglas sobre divulgación de información para todos los productos Y proveedores Y son de amplia cobertura.

3. Existencia de reglas sobre trato adecuado:

a) *¿Existen reglas claras que prohíben la discriminación en la provisión de servicios financieros por motivos de género, raza, religión, casta, etnicidad, etc.?*

Puntaje: 0= No existen reglas claras; 1= Existen reglas claras, pero el cumplimiento es bajo; 2= Existen reglas claras y el cumplimiento es alto.

b) *¿Estableció el ente regulador reglas claras para impedir técnicas de ventas agresivas y procedimientos de cobranza que no son razonables?*

Puntaje: 0= El ente regulador no estableció reglas claras; 1= El ente regulador estableció reglas claras, pero el cumplimiento es bajo; 2=

El ente regulador estableció reglas claras y el cumplimiento es alto.

12. Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias

1. Mecanismos internos para atender reclamos:

a) *¿Existen reglas claras que exijan que los proveedores de servicios financieros establezcan mecanismos internos para atender quejas de los clientes?*

Puntaje: 0= No existen reglas claras; 1= Existen reglas claras, pero el cumplimiento es bajo; 2= Existen reglas claras y el cumplimiento es alto.

2. Existencia y eficacia de un tercero que se ocupe de las reparaciones:

a) *¿Existe un tercero facultado para supervisar dónde pueden solicitar reparación de daños los consumidores, y es eficaz?*

Puntaje: 0= No existe un tercero con esa facultad; 1= Existe un tercero con esa facultad, pero la reparación no es eficaz; 2= Existe un tercero con esa facultad y la reparación es parcialmente eficaz; 3= Existe un tercero con esa facultad y la reparación es eficaz.

FACTOR DE AJUSTE: Estabilidad

1. Estabilidad política general:

a) *¿Son las instituciones políticas suficientemente estables para satisfacer las necesidades de empresas e inversionistas?*

Puntaje: 0= Muy inestables, y 100= Muy estables.

2. Conmociones y políticas restrictivas que impactan la inclusión financiera:

a) *¿Hasta qué punto las conmociones o las políticas restrictivas han afectado el desarrollo del mercado?*

Puntaje: 0= Hubo conmociones o políticas restrictivas que han afectado el mercado; 1= Hubo conmociones o políticas restrictivas que han tenido un amplio impacto negativo en el mercado; 2= Hubo conmociones o políticas restrictivas que han tenido un impacto negativo limitado en el mercado (geográficamente o sobre un tipo específico de instituciones); 3= No hubo conmociones o políticas restrictivas que hayan afectado el desarrollo del mercado.

Representación regional

Este índice se basa en estudios anteriores sobre América Latina y el Caribe y, por esa razón, los países de esa región están numéricamente sobrerrepresentados en el estudio para el *Microscopio* global (21 de un total de 55 países). Los países de otras regiones fueron seleccionados según la importancia de sus segmentos microfinancieros actuales o su potencial para el desarrollo futuro del mercado. Para la edición de 2015 hemos seguido analizado 55 países en total, pero añadimos Rusia, Etiopía, Sudáfrica y Jordania y eliminamos Azerbaiyán, Armenia, Georgia y Yemen. Por consiguiente, el estudio tiene diferentes niveles de cobertura geográfica: 21 países de América Latina y el Caribe, 13 países de África Subsahariana, 12 de Asia, cuatro de Oriente Medio y Norte de África, y cinco de Europa del Este y Asia Central. Estas diferencias de cobertura inciden en las conclusiones regionales y deberán considerarse con todo cuidado al evaluar los resultados del índice más allá de los puntajes de países individuales.

Normalización y ponderaciones

Una vez que se han asignado los puntajes brutos, cada uno se normaliza dentro de un rango de 0 a 100 y luego se agregan en diferentes categorías. La normalización cambia la base del dato bruto del indicador a una unidad común para hacerlos comparables, y puedan agregarse. Los datos del *Microscopio* ya se ubican en un rango fijo (0-100, 0-4, etc.) o sea que ha sido transformados utilizando los valores mínimo y máximo de ese rango fijo. Por ejemplo, si el indicador se encuentra dentro de un rango de 0 a 100, un valor de un dato bruto de 0 nos da un puntaje de 0, y un valor de un dato bruto de 100 nos da un puntaje de 100. Si el indicador se encuentra dentro de un rango de 0 a 4, un valor de un dato bruto de 0 nos da un puntaje de 0, y un valor de un dato bruto de 4 nos da un puntaje de 100.

La asignación de ponderaciones a los indicadores y categorías es un paso final y crucial en la elaboración del índice. En un modelo comparativo, como es el *Microscopio*, las ponderaciones se asignan a categorías y/o indicadores para reflejar diferentes supuestos sobre su importancia relativa. Pueden emplearse varios métodos para determinar estas ponderaciones.

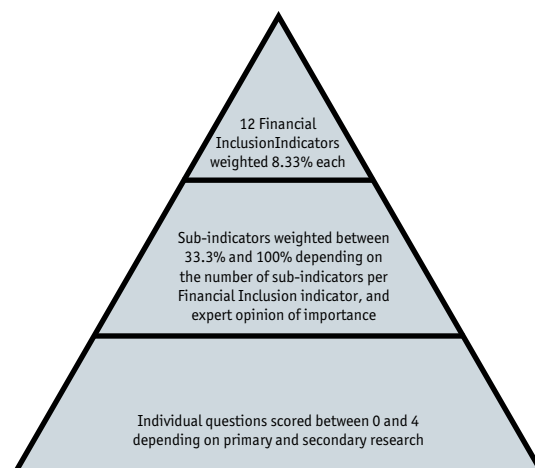
Se emplean 12 indicadores de inclusión financiera

relacionados con diferentes regulaciones y actividades de instituciones que son conducentes a la inclusión financiera. Cada indicador tiene entre uno y tres subindicadores. *Los 12 indicadores tienen la misma ponderación de 8,33% (100% / 12).*

Los subindicadores se ponderan individualmente, dependiendo de su importancia general para el indicador de inclusión financiera. Estas ponderaciones fueron determinadas mediante un consenso entre el equipo del proyecto, los clientes y los expertos del tema. Los subindicadores contienen de una a cuatro preguntas, que se califican con base en minuciosas investigaciones secundarias y entrevistas con expertos.

Los puntajes de cada pregunta se agregan a nivel del subindicador, donde se aplican las ponderaciones individuales, y a continuación se agregan los subindicadores para determinar el puntaje final.

En el siguiente cuadro se enumeran los subindicadores y sus ponderaciones individuales.



Cuadro A: Ponderaciones de los indicadores y subindicadores

Indicador	Subindicador	Pregunta
1. Apoyo del gobierno a la inclusión financiera Considera el compromiso y las acciones formales de un país para lograr la inclusión financiera. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Existencia e implementación de una estrategia <i>Ponderación: 66,7%</i>	1. ¿Existe una estrategia de inclusión financiera documentada?
	2, Recolección de datos <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Recopila el gobierno datos a nivel del cliente que ayuden a entender la demanda de servicios financieros de las poblaciones de bajos ingresos?
2. Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera Considera si las instituciones de regulación cuentan o no con una capacidad adecuada, independencia y preparación para la regulación y supervisión de productos y servicios relacionados con la inclusión financiera. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Capacidad técnica para supervisar <i>Ponderación: 100,0%</i>	1. ¿Existe adecuada capacidad especializada en el ente regulador? 2. ¿Es el ente de regulación financiera políticamente independiente?
	3. Regulación prudencial Considera en qué medida la regulación financiera permite el ingreso y la operación de instituciones que ofrecen productos de ahorro y crédito. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Requisitos adecuados de ingreso y autorización para operar <i>Ponderación: 50,0%</i>
2, Facilidad de operación <i>Ponderación: 50,0%</i>		1. ¿Son adecuadas las normas sobre adecuación de capital para asegurar la estabilidad financiera y la participación de diferentes proveedores? 2. ¿Son adecuados los requisitos de presentación de información teniendo en cuenta el carácter específico de los servicios prestados?
4. Regulación y supervisión de carteras de crédito Considera si la regulación y la supervisión que existen en el país son o no conducentes a un suministro de crédito responsable. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Tasas de interés <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. Si existen topes a las tasas de interés sobre el crédito, ¿distorsionan el mercado?
	2, Gestión de riesgos de las carteras de crédito <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Supervisa activamente el ente regulador la situación del sobreendeudamiento en las carteras de crédito? 2. ¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado para las carteras de crédito de consumo? ¿Supervisa el ente regulador la situación de las carteras de crédito de consumo?
	3, Marco de gestión de riesgos de las carteras de microcrédito <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado y completo para el microcrédito?
5. Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos Considera en qué medida es conducente la regulación para la captación de depósito (la evaluación se centra en bancos comerciales e instituciones financieras no bancarias). <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Facilidad para que las instituciones reguladas puedan ofrecer productos de ahorro <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Son proporcionales los requisitos para abrir una cuenta de ahorros? 2. ¿Existen restricciones a las tasas de interés de los depósitos que generen distorsiones en el mercado?
	2, Existencia de una amplia cobertura de seguro de depósitos <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Se aplica el seguro de depósitos a todas las instituciones autorizadas para captar depósitos y en las mismas condiciones?

* For the purposes of this study, "insurance to low-income population", "micro-insurance" and "inclusive insurance" are considered to refer to the same concept.

Indicador	Subindicador	Pregunta
6.Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos Considera la existencia de regulación y promoción de seguros para poblaciones de bajos ingresos por el ente regulador y/o el gobierno. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1,Existencia de regulación de seguros para poblaciones de bajos ingresos <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Es la regulación de amplia cobertura y se ha aplicado?
	2, Medios de distribución de seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Facilita la regulación varios medios de distribución?
	3,Protección del consumidor en seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Monitorea el ente regulador indicadores clave de protección del consumidor? 2. ¿Existen reglas claras que exijan a las aseguradoras que divulguen información sobre el costo global de los productos y los derechos y obligaciones de los consumidores? 3. ¿Se dispone de mecanismos de solución de conflictos para seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos?
7.Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales Considera si la regulación es conducente o no a la prestación de servicios financieros por medio de sucursales física y locales de atención directa a clientes de entidades bancarias no financieras. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1,Facilidad para establecer una sucursal <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Cuán fácil es para los proveedores de servicios financieros abrir una sucursal o un local de atención directa a clientes que es propiedad de la institución financiera y operado por ella?
	2,Facilidad de operación de los agentes/corresponsales <i>Ponderación: 66,7%</i>	1. ¿Permite la regulación que una amplia gama de actores se desempeñen como agentes/corresponsales, y permite a todos los proveedores de servicios financieros tener agentes/corresponsales? 2. ¿Se permite a los agentes desempeñar una amplia gama de actividades? 3. ¿Existe regulación sobre exclusividad de los agentes/corresponsales que sea una restricción para el mercado? 4. ¿Son las instituciones financieras responsables de las acciones de sus agentes/corresponsales?
8.Requisitos para entidades de crédito no reguladas Considera si el marco normativo es conducente o no al ingreso y el funcionamiento de instituciones especializadas no sujetas a regulación prudencial por el ente regulador financiero. (ONG, cooperativas no reguladas, tiendas minoristas u otros prestamistas). <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1,Presentación de información y directrices de operación <i>Ponderación: 100,0%</i>	1. ¿Son razonables los requisitos sobre presentación de información?
		2. ¿Cumplen estos proveedores de crédito con las normas de transparencia contable?
9.Pagos electrónicos Considera la regulación e infraestructura que facilita las transacciones electrónicas a la población de bajos ingresos. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1,Disponibilidad de infraestructura para la inclusión financiera <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Atiende la infraestructura de pagos las necesidades de la población de bajos ingresos?
	2,Servicios financieros digitales <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. Are regulations on e-money or similar digital financial services 1. ¿Es la regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales similares adecuada y no representa una restricción para el mercado?
10.Sistemas de información crediticia Considera la eficacia y fiabilidad de los sistemas de información crediticia para la provisión de crédito. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1,Disponibilidad de información completa <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Es la información almacenada en los sistemas de información crediticia completa, se actualiza con regularidad y es accesible a los proveedores?
	2,Protección de la privacidad de prestamistas y prestatarios <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Se respeta el derecho a la privacidad? 2. ¿Pueden los particulares acceder a sus reportes de crédito y pueden corregir errores?

Indicador	Sub-índice	Question
11. Reglas de conducta de mercado Considera la capacidad institucional así como la transparencia, con el objeto de proteger a los consumidores de productos y servicios financieros. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Existencia de un marco y capacidad institucional para proteger al consumidor de productos financieros <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Existe un marco y capacidad especializada para proteger al consumidor de productos financieros?
	2, Existencia y contenido de reglas sobre divulgación de información <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Recopila el ente regulador datos sobre precios y pone la información importante a disposición de los consumidores para fines de comparación? 2. ¿Existen reglas claras que exijan a los proveedores de servicios financieros que revelen información sobre el costo global de los productos y sobre los derechos y obligaciones de los consumidores?
	3, Existencia de reglas sobre trato adecuado <i>Ponderación: 33,3%</i>	1. ¿Existen reglas claras que prohíban la discriminación en la provisión de servicios financieros por motivos de género, raza, religión, casta, etnicidad, etc.? 2. ¿Estableció el ente regulador reglas claras para impedir técnicas de ventas agresivas y procedimientos de cobranza que no son razonables?
12. Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias Considera la disponibilidad de mecanismos de resolución de conflictos, conocimiento de los clientes sobre los procesos de reparación de daños y facilidad del acceso. <i>Ponderación: 1/12=8,33%</i>	1, Mecanismos internos para atender reclamos <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Existen reglas claras que exijan que los proveedores de servicios financieros establezcan mecanismos internos para atender quejas de los clientes?
	2, Existencia y eficacia de un tercero que se ocupe de las reparaciones <i>Ponderación: 50,0%</i>	1. ¿Existe un tercero facultado para supervisar dónde pueden solicitar reparación de daños los consumidores, y es eficaz?
A. Estabilidad (factor de ajuste) Considera las tensiones políticas u otros cambios significativos que afectan el logro de la inclusión financiera.	1, Estabilidad política general <i>Ponderación: 33,3%</i>	¿Son las instituciones políticas suficientemente estables para satisfacer las necesidades de empresas e inversionistas?
	2, Conmociones y políticas restrictivas que impactan la inclusión financiera <i>Ponderación: 66,7%</i>	¿Hasta qué punto las conmociones o las políticas restrictivas han afectado el desarrollo del mercado?

Por ejemplo, el indicador de inclusión financiera 1: *Apoyo del gobierno a la inclusión financiera* está compuesto por dos subindicadores: subindicador 1.1 *Existencia e implementación de una estrategia*, y el subindicador 1.2 *Recolección de datos*. Los expertos acordaron que la Existencia e implementación de una estrategia (subindicador 1.1) reviste mayor importancia para la inclusión financiera que la Recolección de datos (subindicador 1.2), de manera que se asigna una ponderación de 66.67% al subindicador 1.1 y 33.33% al subindicador 1.2.

Como en años anteriores, el *Microscopio 2015* tiene un factor de ajuste basado en el puntaje de estabilidad (el 13° indicador). Una vez determinado el puntaje bruto total de un país (contando y ponderando los puntajes de los subindicadores y de los indicadores), se aplica el factor de ajuste, reduciendo el puntaje bruto total de cada país para reflejar inestabilidad política y conmociones/políticas restrictivas que puedan tener repercusiones u obstáculos en el entorno para la inclusión financiera.

El factor de ajuste es una reducción porcentual que se aplica al puntaje bruto del país, hasta un máximo de 25% (esto quiere decir que el país puede perder hasta 25% de su puntaje bruto cuando se le aplica este factor de ajuste). El factor de ajuste se calcula con base en el puntaje del indicador de estabilidad del país, el cual es

una combinación de dos subindicadores (*estabilidad política general y conmociones y políticas restrictivas que impactan la inclusión financiera*) que generan un puntaje de 0 a 100. El factor de ajuste se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Factor de ajuste} = (100 - \text{Puntaje de estabilidad}) \times 0,25$$

Donde:

$$\text{Puntaje de estabilidad} = 0,33 \times (\text{puntaje normalizado de la estabilidad política}) + 0,67 \times (\text{puntaje normalizado de las políticas restrictivas})$$

Para el puntaje del país se utiliza esta fórmula:

$$\text{Puntaje del país} = \text{Puntaje bruto del país} \times [(100 - \text{factor de ajuste}) \div 100]$$

Ejemplo para un país "Y":

$$\text{Puntaje bruto del país} = 40,8$$

$$\text{Puntaje de estabilidad} = 37,2$$

$$\text{Factor de ajuste} = (100 - 37,2) \times 0,25 = 15,7$$

$$\text{Puntaje del país} = 40,8 \times [(100 - 15,7) \div 100] = 40,8 \times 0,843 = 34,4$$

Si bien se ha hecho todo lo posible para verificar la exactitud de esta información, ni The Economist Intelligence Unit Ltd. ni los patrocinadores de este reporte pueden aceptar responsabilidad alguna por el hecho de haber confiado en las declaraciones de las personas consultadas o de cualesquier otra información, opiniones o conclusiones que aquí se presentan.

LONDRES

20 Cabot Square
London

E14 4QW

Reino Unido

Tel: (44.20) 7576 8181

Fax: (44.20) 7576 8476

E-mail: london@eiu.com

NUEVA YORK

750 Third Avenue
5th Floor

New York, NY 10017

Estados Unidos

Tel: (1.212) 554 0600

Fax: (1.212) 586 0248

E-mail: newyork@eiu.com

Hong Kong

1301 Cityplaza Four

12 Taikoo Wan Road

Taikoo Shing

Hong Kong

Tel: (852) 2585 3888

Fax: (852) 2802 7638

E-mail: hongkong@eiu.com

GINEBRA

Boulevard des Tranchées 16

1206 Geneva

Suiza

Tel: (41) 22 566 2470

Fax: (41) 22 346 93 47

E-mail: geneva@eiu.com