

# MICROSCOPIO GLOBAL 2016

## 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 2016: Análisis del entorno para la inclusión financiera* 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 abril y agosto de 2016.

Este trabajo contó con el apoyo de financiamiento del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); 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/microscope2016](http://www.eiu.com/microscope2016);

[www.eiu.com/microscope](http://www.eiu.com/microscope);

[microscope.fomin.org](http://microscope.fomin.org);

[www.centerforfinancierainclusion.org/microscope](http://www.centerforfinancierainclusion.org/microscope);

[www.metlife.org](http://www.metlife.org)

Para citar este reporte, los datos son los siguientes:

EIU (Economist Intelligence Unit). 2016. *Microscopio global 2016: Análisis del entorno para la inclusión financiera*. Patrocinado por el FOMIN/BID, Accion y la Fundación MetLife. EIU, New York, NY.

Para mayor información, sírvase comunicarse con:

[Microscope@eiu.com](mailto:Microscope@eiu.com)



# Equipos del proyecto

**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

Jennifer Wells, Ejecutiva de Marketing:

jenniferwells@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:

veronica-trujillo@outlook.com

Claudia Irene Moreno, Consultora en  
Comunicaciones:

cmoreno@IADB.ORG

+ 1 202 623 2106

**Centro para la Inclusión Financiera en  
Acción**

Elisabeth Rhyne, Directora Gerente:

erhyne@accion.org

Sonja Kelly, Directora de Investigación:

skelly@accion.org

Virginia Moore, Directora de

Comunicaciones:

vmoore@accion.org

+1 202 393 5113

**Fundación MetLife**

Evelyn Stark, Vicepresidente Adjunto:

estark@metlike.com

Nandika Madgavkar, Vicepresidente  
Adjunto:

nmadgavkar@metlife.com

212 578 5707

**Acerca de The Economist Intelligence Unit**

The Economist Intelligence Unit (EIU) es la sección dedicada a la investigación 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 y empresas ofreciéndoles un análisis puntual, 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 650 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](http://www.eiu.com).

**Acerca del Fondo Multilateral de Inversiones**

El Fondo Multilateral de Inversiones es un laboratorio de innovación para el Grupo Banco Interamericano de Desarrollo. Realiza experimentos de alto riesgo para probar nuevos modelos para atraer e inspirar al sector privado a resolver problemas de desarrollo económico en América Latina y el Caribe. El FOMIN atiende la pobreza y la vulnerabilidad centrándose en las empresas emergentes y los pequeños productores agrícolas que tienen la capacidad de crecer y crear oportunidades económicas.

**Acerca del Centro para la Inclusión Financiera en Acción**

El Centro para la Inclusión Financiera en Acción (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 un acceso a servicios de calidad para todos se requerirán los esfuerzos combinados de muchos actores. El Centro contribuye a una inclusión plena al colaborar con participantes del sector para atacar 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.centerforfinancialinclusion.org](http://www.centerforfinancialinclusion.org).

**Acerca de la Fundación MetLife**

La Fundación MetLife fue creada en 1976 para continuar la larga tradición de MetLife de contribuciones empresariales 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 programas que abordan temas que tienen un impacto positivo en sus comunidades. Hoy, la Fundación está dedicada a promover la inclusión financiera y ha comprometido US\$200 millones para ayudar a crear un futuro seguro para personas y comunidades de todo el mundo. Para más información sobre la Fundación MetLife, sírvase visitar [www.metlife.org](http://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, Naubet Bisenov, Bronwen Brown, William Clowes, Andrei Franklin, Josiane Hatem, Bernard Kennedy, Haris Komic, M-CRIL (Gunjan Grover, Nifin Madan, Brian McConnell, Gaurav Prateek y Sanjay Sinha), Dinka Majanovic, MANAUS Consulting (Tamar Benzaken Koosed, Carlued Leon y Kezia Dinelt), Scott Martin, Susana Martínez, Thorn Pitidol, Katharine Pulvermacker, David Ramírez, Amila de Saram y Deen Sharp.

### **Modelo y producción del reporte:**

Gonzalo Aguilera, Julia Cardoso, Roberto Donadi, Emiliana Donadi, Mike Kenny, Paul Kielstra, Will Shallcross, Sanjay Sinha y Janet Sullivan.

### **Colaboración técnica:**

Agradecemos al Institute of International Finance (IIF) y al Banco Islámico de Desarrollo por su participación como asociados técnicos. Nuestro especial agradecimiento a Tomás Conde, del IIF, y a Yahya Aleem ur Rehmand, Dr. Dawood Ashraf, Nasim Shah Shirazi y Mohammed Obaidullah, del Banco Islámico de Desarrollo por sus comentarios sobre las clasificaciones y el reporte.

Queremos agradecer, además, a Rudy Araujo y a Ricardo Toranzo de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) por distribuir el cuestionario que se aplica a los reguladores financieros en América Latina y el Caribe.



# Contenidos

---

Indicadores del <i>Microscopio</i>	6
Introducción	8
Hallazgos principales	10
Resúmenes por país – Principales cambios desde 2015	19
Glosario	49
Apéndice: Metodología y fuentes	56

---

# 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.





# Introducción

El Microscopio Global cumple 10 años: un hito significativo porque son pocos los índices de referencia que llevan registro de los progresos obtenidos durante tanto tiempo. Esta décima edición también nos brinda la oportunidad de hacer una pausa y reflexionar cuánto se ha extendido el ámbito de la inclusión financiera desde 2006, antes de la existencia de la Alianza para la Inclusión Financiera<sup>1</sup> o incluso del dinero móvil.

Los beneficios potenciales de la inclusión financiera son importantes: para los individuos y los pequeños empresarios, junto con sus familias, puede ser un apoyo para salir de la pobreza; las mujeres pueden aprovechar oportunidades económicas, promoviendo la igualdad de género en todas las sociedades, y las vías para el lavado de dinero pueden reducirse. Los beneficios seguramente se extenderán, a medida que más personas logren un mayor acceso a una serie de herramientas financieras.

Es así como el fomento de la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad universal, confirmada por los objetivos que se han fijado los organismos internacionales. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas para 2030 consideran a la inclusión financiera como un tema fundamental para el progreso de las naciones, y cinco de los

17 ODS<sup>2</sup> mencionan específicamente la necesidad de un acceso más amplio, o universal, a los servicios financieros. El Grupo del Banco Mundial, por su parte, ha establecido metas ambiciosas<sup>3</sup> para extender estos servicios a la población de bajos ingresos del mundo.

Los objetivos y los canales de inclusión financiera continúan evolucionando. Desde hace tiempo, los servicios financieros para poblaciones de bajos ingresos han crecido más allá de sus orígenes en el microcrédito: ahora incluyen una amplia diversidad de servicios, como productos de ahorro, seguros y sistemas de pagos. La tecnología también continúa revolucionando las formas en que dichos servicios se distribuyen. Este año, los Principios de Alto Nivel para la Inclusión Financiera Digital publicados por el G20 y la Asociación Mundial para la Inclusión Financiera<sup>4</sup> reconocen el mayor grado al cual los más necesitados recurren a las tecnologías digitales. Dichas iniciativas procuran impulsar un mayor progreso en ese camino. Pero los éxitos que se

2 En el preámbulo se menciona específicamente la inclusión financiera, y cinco de los ODS señalan la necesidad de un acceso más amplio o universal a servicios financieros: Poner fin a la pobreza (Objetivo 1, específicamente la Meta 1.4); Poner fin al hambre (Objetivo 2, específicamente la Meta 2.3); Lograr la igualdad de género (Objetivo 5, específicamente la Meta 5.a); Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible (Objetivo 8, específicamente la Meta 8.3), y promover la industrialización inclusiva y sostenible (Objetivo 9, específicamente la Meta 9.3). "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible." Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E).

3 Grupo del Banco Mundial, "Acceso universal a servicios financieros para 2020", <http://ufa.worldbank.org/>.

4 G20 y G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion, julio de 2016, <https://www.g20.org/sites/default/files/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf>.

1 La Alianza para la Inclusión Financiera es una red de entes reguladores, dedicada a las políticas públicas y la regulación de la inclusión financiera. <http://www.aifi-global.org/>

obtuvieron en ámbitos como pagos por telefonía móvil no deberán ocultar las magníficas oportunidades, y necesidades, que aún existen para fortalecer la inclusión financiera. Por ejemplo, según Mix Market — una plataforma de datos sobre servicios financieros para clientes de bajos ingresos— en Kenya, 78% de los puntos de acceso a servicios financieros están basados en telefonía móvil, mientras que en el país vecino de Etiopía el porcentaje es de solo 1,5%<sup>5</sup>.

Ante estas ambiciosas expectativas y una rápida evolución, es más importante que nunca que los principales actores y grupos de interés estén dotados de las herramientas que los ayuden a entender los actuales retos y oportunidades que existen en torno a la inclusión financiera. El estudio *Microscopio Global* de The Economist Intelligence Unit sigue siendo un componente esencial de la base de conocimiento sobre el tema. Uno de los principales retos que notamos, por ejemplo, es el hecho de que las poblaciones de bajos ingresos hagan poco uso de estos nuevos puntos de acceso y de nuevas cuentas, lo que hace cada vez más evidente que el acceso por sí solo es insuficiente para una inclusión financiera significativa. Además, los actores principales deben mantenerse al tanto de las innovaciones, como los préstamos entre pares (P2P), un mecanismo cada vez más relevante para la inclusión financiera en China, que se está extendiendo a distintos ritmos en muchos otros países.

Como en ediciones anteriores, el *Microscopio Global 2016* analiza el entorno regulatorio e institucional para la inclusión financiera en más de 50 países. Para ello examina el ambiente institucional y las políticas públicas conducentes para que distintas entidades ofrezcan productos y servicios financieros y para que empleen nuevas tecnologías. A su vez, el *Microscopio Global* analiza el respaldo institucional para proveer

servicios financieros a poblaciones de bajos ingresos de una forma segura. Estos elementos se califican a través de 12 indicadores, cada uno con múltiples subindicadores. En conjunto, estos indicadores presentan un panorama general sobre el fomento de la inclusión financiera en los 55 mercados que abarca el estudio. Asimismo, el modelo en Excel (que se anexa a este informe) aporta información detallada sobre los indicadores de cada país.

El *Microscopio Global 2016* tiene por objeto apoyar a empleados de instituciones financieras, autoridades encargadas de decidir las políticas públicas, inversionistas y otros interesados en promover la inclusión financiera, para ayudarlos a evaluar el avance de los países en este ámbito, e identificar nuevos objetivos que rindan beneficios adicionales. Y lo hace de diferentes maneras. En primer lugar, el *Microscopio Global 2016* utiliza un sistema de clasificación detallado y transparente, cuyos resultados permiten hacer una comparación entre países sobre el entorno general de inclusión financiera, así como sus elementos específicos. El *Microscopio* también facilita al lector seguir los cambios en el desempeño de los países a través de los años y presenta información actualizada para estimular el diálogo entre las autoridades y otros grupos de interés, de manera de alentar cambios.

Los puntajes que se asignan a cada indicador y los datos que los sustentan nos brindan información importante, pero son inevitablemente incompletos. Esperamos que este reporte estimule a las partes interesadas a poner en práctica sus conocimientos a través de políticas y herramientas más innovadoras y eficaces para alentar la inclusión financiera. Como se plantea en los hallazgos de este informe, en la mayoría de los países examinados existe una amplia brecha entre las condiciones actuales para fomentar la inclusión financiera y las altas aspiraciones anunciadas a nivel mundial para incrementar y fortalecerla. ■

5 MixMarket Finclusion Lab, "Ethiopia – Key Findings: Mobile Money – Ethiopia vs other African countries", <http://finclusionlab.org/country/ethiopia/analytics>.

# Hallazgos principales

**Gráfico 1: Clasificaciones y puntajes generales del Microscopio 2016**

Puntaje normalizado 0-100 siendo 100=el mejor

Puntaje 76–100

Puntaje 51–75

Puntaje 26–50

Puntaje 0–25

"=" indica que dos o más países están en la misma clasificación "↔" indica que no hay cambio

Clasif./55	Cambio de rango		Puntaje /100	Cambio de Puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>49</b>	<b>+1</b>
=1	▲ 1	Colombia	89	+3
=1	↔	Perú	89	-1
=3	▲ 1	India	78	+7
=3	↔	Filipinas	78	-3
5	↔	Pakistán	63	-1
=6	↔	Chile	62	0
=6	↔	Tanzanía	62	0
=8	▲ 3	Kenya	61	+5
=8	▲ 8	Rwanda	61	+7
10	▼ 2	México	60	0
11	↔	Uruguay	59	+3
12	▼ 2	Ghana	58	0
=13	▼ 5	Bolivia	56	-4
=13	▲ 13	El Salvador	56	+7
=15	▼ 4	Indonesia	55	-1
=15	▼ 1	Marruecos	55	0
=15	▲ 2	Nicaragua	55	+2
=15	▲ 4	Paraguay	55	+3
19	▲ 1	República Dominicana	52	+1
=20	↔	Bosnia y Herzegovina	51	0
=20	▼ 3	Brasil	51	-2
=20	▲ 3	Mozambique	51	+1
=20	▲ 11	Sudáfrica	51	+5
=20	▲ 6	Tailandia	51	+2
25	▼ 5	Ecuador	50	-1
26	▲ 7	Rusia	49	+4
=27	▲ 9	Costa Rica	48	+6
=27	▲ 3	República Kirguisa	48	+1
=27	▲ 4	Panamá	48	+2
=30	▼ 16	Camboya	47	-8
=30	▲ 6	Honduras	47	+5
=30	▲ 5	Senegal	47	+3
=33	↔	Jamaica	46	+1
=33	▼ 5	Nigeria	46	-2
=33	▼ 10	Turquía	46	-4
=33	▼ 10	Uganda	46	-4
=37	▼ 9	Mongolia	45	-3
=37	▼ 1	Trinidad and Tobago	45	+3
39	▼ 3	China	44	+2
=40	↔	Bangladesh	42	+3
=40	↔	Nepal	42	+3
=42	▼ 2	Guatemala	40	+1
=42	▲ 3	Vietnam	40	+6
=44	▼ 4	Argentina	39	0
=44	↔	Tayikistán	39	+1
46	▲ 2	Jordania	38	+6
47	↔	Sri Lanka	36	+3
48	↔	Etiopía	34	+2
49	▼ 4	Camerún	33	-1
50	↔	Venezuela	32	+1
51	↔	Egipto	31	+2
52	▲ 1	Madagascar	30	+3
53	▼ 2	Libano	29	0
54	↔	Rep. Democrática del Congo	26	0
55	↔	Haití	22	-2

## Existe congruencia en los países que más han avanzado en materia de inclusión financiera

Por primera vez en siete años, Perú no ocupa el primer lugar solo: se le ha unido Colombia, que se había clasificado en segundo lugar el año pasado (Gráfico 1). Si bien estos dos países siguen demostrando un excelente desempeño (y en el caso de Colombia se han fortalecido ciertos ámbitos), la variación más marcada e importante este año tuvo lugar en India, que ahora se ubica firmemente en los primeros lugares, tras empatar con Filipinas por la tercera posición general. India lleva la delantera en un grupo de países que han registrado un fuerte incremento en su clasificación gracias a sus esfuerzos deliberados para mejorar sus sistemas de inclusión financiera (Recuadro 1). Ante estos cambios, las lecciones generales que se recogieron en el transcurso del tiempo siguen siendo importantes.

La primera es que el compromiso a la inclusión financiera en el largo plazo es fundamental. En los cuatro países con puntaje más alto, la inclusión financiera ha ocupado un lugar en la agenda de políticas públicas de dichos países durante muchos años. Los bancos centrales de Perú y Filipinas se cuentan entre los 17 primeros signatarios de la Declaración Maya que se firmó en 2011. Si bien Colombia tardó un año más en adherir, sus esfuerzos de inclusión financiera datan por lo menos de 2006. El Banco de Reserva de la India, por su parte, no la ha firmado, pero no cabe duda de su compromiso. Desde hace varios decenios India mantiene el empeño proveer servicios financieros al segmento de la población de menores ingresos, y en los últimos 10 años tomó medidas para modernizar su sistema financiero, sobre todo aprovechando la tecnología para incorporar más gente al sistema financiero.

La segunda lección que nos ofrecen los países con más alta clasificación es el valor de la congruencia en todos los aspectos de la inclusión financiera. Sorprenden particularmente los excelentes puntajes de los cuatro líderes (Colombia, Perú, India y Filipinas) en todos los indicadores. Cada país tiene sus

áreas débiles, pero ninguno de los cuatro líderes obtuvo un puntaje inferior a 50 (de un máximo de 100) en cada uno de los indicadores. Y cabe resaltar que los cuatro líderes, con excepción de India, obtuvieron puntajes perfectos (100) en por lo menos cuatro de los 12 indicadores. Colombia obtuvo un puntaje de 100 en ocho indicadores. Estos resultados no son casuales. Cada uno de los cuatro líderes aplica estrategias de inclusión financiera integrales y de amplio alcance, y tres de ellos obtuvieron los mayores puntajes para el sub-índice *Existencia e implementación de una estrategia*.

Como señalan las clasificaciones, tener una estrategia de amplio alcance significa que todos los aspectos de la inclusión financiera reciben atención. Las diferencias que distinguen a los países con puntajes más altos de los demás son notables. En particular, los elementos que se añadieron recientemente a las iniciativas de inclusión financiera recibieron mayor atención en los países mejor clasificados. Por ejemplo, el puntaje promedio de esos países en el indicador *Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos* es muy alto: 89 de 100, y ninguno tiene un puntaje inferior a 80. Esto es más del doble del promedio general del indicador, que es de 37. De manera similar, todos los primeros países reciben excelentes puntajes en el sub-índice *Servicios financieros digitales*, en tanto que el puntaje promedio del sub-índice es 62.

A medida que ponen en práctica regulaciones y sistemas para respaldar la oferta de servicios financieros, los cuatro países líderes también toman sus precauciones para proteger a los consumidores. Cada uno de ellos termina ubicado en los ocho primeros lugares de los 55 países para *Reglas de conducta de mercado* y en los 12 primeros lugares en *Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias*. En ambos casos, Colombia y Perú recibieron puntajes perfectos.

## Recuadro 1: Países más dinámicos del Microscopio

(Países que han mejorado sus puntajes en más de 10 puntos en las dos últimas ediciones del Microscopio.)

**India:** India ha demostrado una mejora significativa en el *Microscopio Global* entre 2014 y 2016. Su política de inclusión financiera, denominada Plan de Riqueza Popular del Primer Ministro (*Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana – PMJDY*), cuenta con la voluntad política y el respaldo institucional del Gobierno de India y del Banco de Reserva de la India (RBI). Esto se demuestra con metas cuantificables, como la apertura de 100 millones de cuentas bancarias para familias de bajos ingresos en 2014, con ayuda del programa nacional Aadhaar de identificación biométrica. Este impulso continuó durante los siguientes dos años, y en abril de 2016 el número de cuentas ascendía a 221 millones. El plan también da prioridad al acceso a servicios de crédito, seguros y pensiones, así como a la meta de canalizar todos los beneficios del gobierno en cuentas bancarias individuales para incrementar su uso. El RBI se ha fijado objetivos para proporcionar fuentes alternativas de acceso a través de sucursales bancarias, corresponsales bancarios, cajeros automáticos y sucursales satélite en aldeas con 2.000 o más residentes. Asimismo, emitió directrices para fortalecer la educación financiera y está trabajando en la consolidación del

sistema de pagos con el lanzamiento de la interfaz unificada de pagos (*Unified Payment Interface – UPI*) para facilitar las transferencias digitales de dinero.

**Países centroamericanos (Costa Rica y Honduras):** En 2016 Costa Rica puso en práctica regulaciones esperadas hace tiempo para facilitar la atención a la población de bajos ingresos. Incluyen una definición oficial operativa de microcrédito para fines de gestión de riesgos y regulación prudencial, así como una cartera adicional recientemente reconocida de financiamiento de segundo piso. Además, Costa Rica emitió un decreto ejecutivo en mayo de 2015, que simplificó los trámites para abrir cuentas de sumas pequeñas. Honduras se ha comprometido desde hace varios años con la inclusión financiera, y lanzó su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en 2015. La estrategia incluye compromisos específicos, como brindar educación financiera para el 51,5% de la población (porcentaje mayor que el 30% de 2015), e incrementar el número de adultos con cuenta bancaria a 51,4% (frente a 31,5% en 2015) y el número de cuentas de ahorro básicas a más de 314.000.

Además, en 2016 Honduras destacó la importancia de la regulación sobre servicios financieros digitales con la publicación de un marco normativo integral por medio de un Acuerdo del Banco Central.

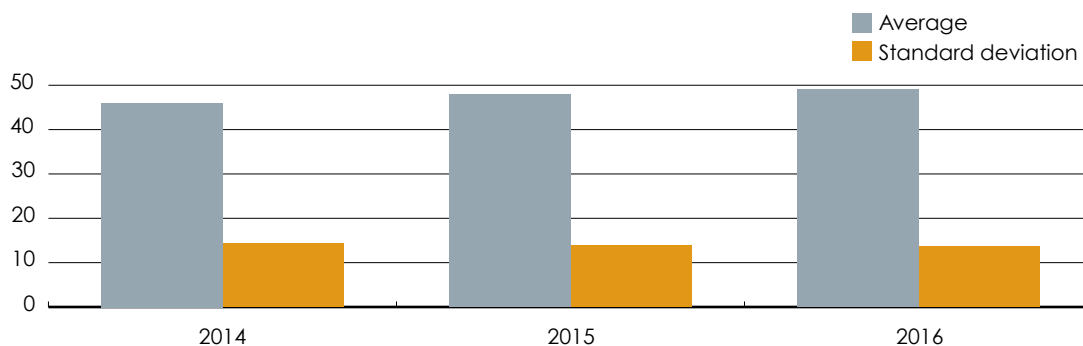
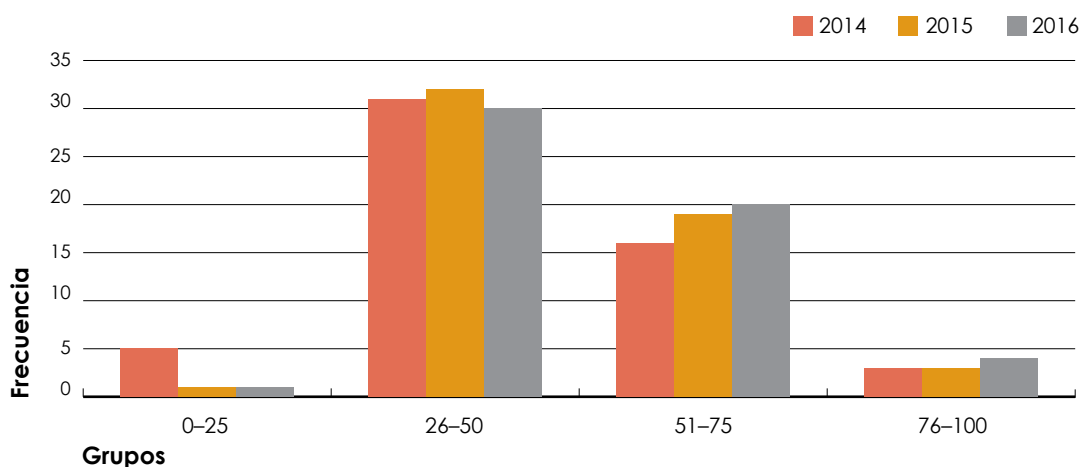
**Egipto:** Egipto tiene un largo camino que recorrer para contar con una amplia inclusión financiera, pero está avanzando en la dirección correcta. El banco central está elaborando una estrategia de inclusión financiera junto con el Instituto Bancario de Egipto. En 2014 entró en vigor la Ley de microfinanzas, cuyo objetivo es reforzar su entorno normativo en el país. También incluye una lista de decretos ejecutivos que deben observar todas las instituciones con licencia para operar. Asimismo, impone la obligación de presentar informes a la Autoridad Egipcia de Supervisión Financiera (EFSA, por sus siglas en inglés) para todas las entidades financieras no bancarias, incluidas todas las ONG de microcrédito. Tendrán que preparar estados financieros anuales y trimestrales de conformidad con las normas de la EFSA (que coinciden con los requisitos internacionales). En 2016 Egipto ingresó a un programa trienal con el Fondo Monetario Internacional (FMI) por un monto de US\$12.000 millones en el marco del Servicio Ampliado del Fondo (SAF), que impulsará la inclusión financiera.

## El entorno para la inclusión financiera está avanzando en la dirección correcta, pero lentamente

La regulación y las políticas nacionales sobre inclusión financiera están mostrando un avance gradual en todo el mundo aunque los incrementos de los puntajes generales desde 2014 son pequeños (Gráficos 2 y 3). La meta mundial de prestar servicios financieros a los miles de millones de personas que no los

reciben puede lograrse, pero se requiere un fuerte impulso en lugar de un cambio paulatino. Podría entenderse que el progreso sea lento si la política ya fuese razonablemente robusta.

Lamentablemente, desde cualquier punto de vista, se observa que está muy lejos de ser así. La puntuación general promedio del Índice es de solo 49 de 100. De manera similar, menos de la mitad de los países del estudio —24 de 55— obtuvieron un puntaje superior a 50. En otras palabras, la mayoría de los países no

**Gráfico 2: Convergencia de puntajes, media y varianza - 2014, 2015 y 2016****Gráfico 3: Histograma de los puntajes de los países: 2014, 2015 y 2016**

están ni siquiera a mitad de camino en su trayecto hacia un entorno de políticas que sustente plenamente la inclusión financiera.

Entre 2014 y 2016, la distribución de puntajes muestra una convergencia gradual hacia la media, con una desviación estándar que pasó de 14,3 en 2014 a 13,6 en 2016 (Gráfico 2). Esto señala que una mayor cantidad de países se están acercando al puntaje promedio en cuanto a un ambiente propicio para la inclusión financiera y aquellos países que registran valores muy bajos, están lentamente incrementando sus puntajes con nuevas políticas. Si se analizan los puntajes por cuartiles entre 2014 y 2016 (Gráfico 3) mayor cantidad de países obtuvieron puntajes en cuartiles más altos con el transcurso del tiempo. En 2014, 16 países quedaron clasificados con puntajes comprendidos entre 51 y 75 de 100; en 2016, hay 20 países en este grupo. Por otra parte, se

aprecia un lento aumento en los países de puntajes más altos: en 2014, tres países obtuvieron puntajes superiores a 75 de 100, y en el último índice para 2016, ya son cuatro los países en este indicador.

Existen también variaciones importantes. Como se señala más adelante, la reglamentación de las instituciones y los aspectos relacionados con iniciativas de microfinanzas que datan de mucho tiempo — como la regulación prudencial de las instituciones microfinancieras y la supervisión de las actividades de captación de depósitos— ya es buena en muchos de los países considerados en el Microscopio, y la puntuación promedio está muy por encima de 70 en esos indicadores. Al mismo tiempo, siguen existiendo deficiencias apreciables en la regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos, reglas de conducta del mercado y

mecanismos de reclamación. También se carece de una estrategia integral para atender la inclusión financiera: aproximadamente la mitad (27 de 55) de los países del Microscopio no cuentan con una estrategia que contenga compromisos específicos para la inclusión financiera.

La mayoría de los países todavía tienen que incorporar mejoras considerables en el entorno normativo para la inclusión financiera, y son pocos los que están avanzando rápidamente hacia esa meta.

### La regulación prudencial sigue siendo firme, pero la capacidad de ejecución es limitada, y todavía podría mejorarse la protección de los clientes

Si se observan los resultados promedio de los indicadores que cubren la regulación prudencial, se hacen evidentes los tipos de fortalezas y debilidades que definen el panorama actual de la normativa sobre inclusión financiera. Por un lado, la mayoría de los países se desempeñan razonablemente bien, encontrando un balance adecuado en las reglas básicas relativas a las instituciones financieras relevantes. El indicador *Regulación prudencial* es uno de los tres indicadores del Microscopio con mejor puntaje, con un promedio elevado de 71 (de 100). Esto no significa necesariamente que los países estén bien equipados para hacer cumplir esas reglas: el puntaje promedio en el indicador *Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera* es de apenas 48 de 100. No obstante, la reglamentación en sí es razonablemente sólida en la mayor parte del mundo.

Por otra parte, son comunes las deficiencias en los mecanismos de protección al consumidor y de reclamación. Esto se observa, en particular, en los seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos: los sub-indicadores que tienen los resultados promedio más bajos es la pregunta correspondiente al monitoreo de la protección al consumidor de seguros, donde el puntaje medio es de apenas

15 de 100, y al sub-indicador de mecanismos pertinentes de resolución de controversias (31 de 100).

La falta de salvaguardias para usuarios de servicios financieros con bajos ingresos también es un elemento importante. Los dos indicadores en esta área —*Reglas de conducta de mercado* y *Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias*— tienen los puntajes promedio más bajos del Índice. Los problemas más generalizados siguen siendo la falta de protección contra prácticas de ventas y cobranza agresivas, y poca iniciativa para promover la transparencia en el mercado.

Las actividades enfocadas a la inclusión financiera, entonces, tienen que sustentarse en esfuerzos exitosos en torno al desempeño de las instituciones, de manera tal de encontrar un buen equilibrio entre los proveedores de servicios y los clientes de bajos ingresos.

### Es prometedor que se haga más uso de tecnologías digitales para la inclusión financiera

Como ya se señaló, los Principios de Alto Nivel para la Inclusión Financiera reflejan la importancia —que ya es considerable y sigue aumentando— de las tecnologías digitales para una agenda de inclusión más amplia. En general, el indicador de *Pagos electrónicos*, que incluye una evaluación de la infraestructura disponible para ofrecer servicios financieros digitales y de los servicios que existen actualmente, el puntaje promedio mejoró tres puntos desde 2015. En el período 2014-2015, los puntajes de los países para este indicador aumentaron de sensiblemente en 11 puntos en promedio, lo que indica una acción generalizada y positiva para crear un entorno regulatorio más conducente a la actividad económica digital.

En varios países, la disponibilidad de reglamentación relacionada con servicios financieros digitales realmente mejoró durante el año que abarca este estudio. En tres países destacados en este reporte, eso fue un resultado directo o indirecto de una estrategia más amplia de inclusión financiera.



En El Salvador, Honduras y Nepal, la implementación de una estrategia recientemente lanzada mejoró la regulación en esta área. En El Salvador, donde el dinero móvil ha sido importante para cerrar la brecha del acceso financiero, entró en vigor la Ley para facilitar la inclusión financiera, por la cual se crearon las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (SPDE) que permiten realizar trámites simplificados para abrir cuentas de dinero electrónico y de ahorros. La nueva ley mejoró las normas para el desempeño de directores y administradores de esas sociedades proveedoras, y redujo costos para los proveedores de dinero electrónico. En Honduras, la Ley de Sistemas de Pagos y Liquidación de Valores incluye transferencias interbancarias de fondos en tiempo real, compensación electrónica de cheques, pagos electrónicos, tarjetas de pagos, transferencias de fondos públicos, transferencias transfronterizas y pagos por telefonía móvil. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Honduras reconoce la importancia del dinero electrónico y de los servicios financieros digitales para la inclusión financiera, y viene acompañada de un amplio marco normativo emitido por el banco central. El *Nepal Rastra Bank* (banco central) emitió nuevas directrices sobre dinero móvil y operaciones bancarias sin sucursales, que también se refieren a banca por Internet ya

servicios empresariales con tarjetas electrónicas.

Además de las mejoras registradas de un año a otro, varios países del estudio siguen obteniendo el puntaje más alto —100— en el indicador general sobre pagos electrónicos: Bolivia, Ghana, India, Kenya, Sri Lanka y Tanzania. Este año se unió India al grupo de países con el máximo puntaje en este indicador. Los logros de estos países en infraestructura y disponibilidad de servicios financieros digitales se reflejan en los indicadores evaluados para la base de datos Global Findex del Banco Mundial<sup>1</sup>, aunque los resultados no siempre concuerdan con las regulaciones: lleva tiempo para que las regulaciones y las instituciones (evaluadas en el Microscopio Global) tengan un efecto en las cifras de inclusión financiera (evaluadas en Global Findex, Cuadro 1).

Esto es evidente en el Gráfico 4, en el indicador de Global Findex “Uso de teléfonos móviles para recibir dinero (% mayores de 15 años)”, en el cual Kenya y Tanzania registran el uso más alto entre todos los países con una puntuación de 100 para el indicador del Microscopio de *Pagos electrónicos*. Esto indica que los países de África Subsahariana llevan la delantera en la adopción de políticas y normas sobre dinero móvil. Kenya está muy por encima de los otros países, con una alta clasificación en el indicador de pagos electrónicos del

**Gráfico 4. Indicadores seleccionados de Global Findex, 2014**

Países	Indicador 9) Pagos electrónicos (Microscopio Global 2016)	Cuenta en una institución financiera (% mayor de 15 años)	Realizó transacción de una cuenta de una entidad financiera utilizando celular (% con cuenta, mayor de 15 años)	Utilizó celular para recibir dinero (% mayor de 15 años)	Principal modo de retiro de dinero via cajeros automáticos (% con una cuenta, mayor de 15 años)	Recibió transferencia del gobierno en una cuenta en una entidad financiera (% de las transferencias, mayor de 15 años)
Bolivia	100	40.7	4.6	6.8	40.3	11.2
Ghana	100	34.6	18.7	1.5	19.9	..
India	100	52.8	6.1	2.0	33.1	..
Kenya	100	55.2	39.7	66.7	52.7	51.7
Sri Lanka	100	82.7	0.8	0.7	24.3	52.5
Tanzania	100	19.0	37.7	19.6	62.0	..
Bajo ingreso	N/A	22.3	14.5	9.7	20.2	..

<sup>1</sup> The Global Findex Database 2014, Measuring Financial Inclusion in the World, Policy research working paper 7255.



Microscopio, dado que 67% de la población los utiliza. También en este caso, esto se debe a que Kenya está muy adelantado en la adopción de mecanismos de dinero móvil y tiene un servicio bien establecido de transferencia de dinero móvil a través de M-PESA.

Como una manera de atender una mayor proporción de la población de bajos ingresos y alentar el uso de dinero electrónico, algunos gobiernos están priorizando sus pagos de transferencias por medio de servicios digitales a particulares. Por ejemplo, en México, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) realiza pagos digitales a 6,5 millones de beneficiarios de transferencias sociales como parte del programa Prospera, empleando la red estatal de tiendas comunitarias Diconsa como parte de su mecanismo de distribución. En Brasil, el programa Bolsa Família brinda asistencia financiera a casi un tercio de la población del país, y 99% de los beneficiarios reciben pagos digitales en una tarjeta o en una cuenta de banco. Y en el marco del programa Dinero para los Niños, de Mongolia, se efectúan transferencias depositando fondos en una cuenta de ahorro abierta a nombre del niño. En Uruguay, desde que el gobierno promulgó la Ley de inclusión financiera en 2014, se ha procurado crear la infraestructura y la capacidad de los sistemas de pagos para contar con compensación automática. El objetivo principal de la ley es lograr acceso universal a los bancos y a los servicios financieros otorgando devoluciones en los pagos electrónicos y exigiendo que los salarios se paguen en una cuenta de banco (o de otra institución financiera) para 2017.

Concretamente, la ley reduce el impuesto al valor agregado (IVA) en las operaciones con pagos electrónicos por medio de tarjetas de débito y de crédito. Asimismo, la ley facilita la interoperabilidad entre sistemas de pagos y reduce las comisiones en las transferencias de dinero. En India, el número de transferencias del gobierno central y de los gobiernos estatales que se realizan a través de cuentas bancarias a poblaciones de bajos ingresos es cada vez

mayor. En abril de 2016 se estaban transfiriendo alrededor de US\$900 millones a 300 millones de personas, todos los meses, en el marco de 56 planes de gobierno.

Ante el aumento del número de cuentas bancarias "inclusivas" que se están abriendo, ahora deberá centrarse la atención en la forma en que se utilizan. Son demasiados los lugares donde la inclusión aún no significa más que el retiro de pagos de transferencias de cuentas que de otra manera estarían inactivas. El monitoreo de la información sobre las transacciones que se realizan en esas cuentas es el primer paso para entender qué medidas deben tomarse para facilitar su uso y lograr una verdadera inclusión. El Banco de Reserva de la India ha estado monitoreando las operaciones en cuentas inclusivas con acceso electrónico durante los últimos seis años. En los últimos cinco, el número promedio anual de transacciones en ese tipo de cuentas se ha mantenido entre 2,5 y 3. El número de cuentas inclusivas con acceso electrónico aumentó de 30 millones a más de 220 millones en ese período. La preocupación que existe sobre las cuentas inactivas dio lugar a la liberalización de normas en India para operaciones bancarias a través de agentes/corresponsales de manera de facilitar su uso. En Filipinas, el *Bangko Sentral ng Pilipinas* (el banco central) también mide las operaciones realizadas en cuentas de dinero electrónico y está preocupado por el poco uso que se hace de esas cuentas: un promedio de ocho operaciones en 2014 en cada una de las 26,7 millones de cuentas. Sigue siendo un problema la cantidad de cuentas inactivas, pero se espera que la situación cambie con el tiempo a medida que la gente se familiariza con los usos posibles de las cuentas.

En un entorno tecnológico en rápida evolución, cada vez surgen más innovaciones en materia de servicios financieros. Una tendencia que llama la atención en 2016 es el financiamiento entre pares, es decir, flujos de capital a través de plataformas de información privadas, que funcionan como intermediarios -- conectando a personas o instituciones pequeñas que tienen capital para invertir con personas o PYME que necesitan un préstamo

## Recuadro 2: Temas especiales

—La **estrategia de inclusión financiera** sigue siendo fundamental para contar con el liderazgo y el respaldo necesario para prestar servicios financieros a poblaciones de bajos ingresos. En el transcurso del año cinco países lanzaron estrategias de inclusión financiera: China, El Salvador, Honduras, México y Mozambique. Otros tres países tuvieron mejoras en el puntaje de este indicador dado que promulgaron leyes sobre microfinanzas (Guatemala y Sri Lanka) o avanzaron en sus compromisos (Vietnam). Egipto y Jordania están debatiendo la aprobación de una estrategia.

—El puntaje general promedio para **sistemas de información crediticia** aumentó dos puntos en 2016. Dieciséis países obtuvieron un puntaje de 76 de 100 o superior. Un alto puntaje en este indicador significa que el país asigna mayor importancia a la creación y mejora de los burós de crédito. En diciembre de 2015, Jordania estableció el primer buró de crédito autorizado. Si bien esto es reciente, con el tiempo se sabrá qué cobertura tiene: pero de todas maneras es un avance. Senegal está creando un buró de crédito regional privado, que pronto iniciará operaciones. El Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) y la Corporación Financiera Internacional (CFI) colaboraron para encontrar una solución para la divulgación de información crediticia regional en la Unión Económica y Monetaria del África Occidental (UEMAO), según fuera acordado en 2013. La puesta en marcha está casi completa. Los bancos y las principales instituciones microfinancieras declararán

información a ese buró de crédito. En octubre de 2015, Mozambique promulgó la Ley No. 6/2015 que permite la creación de burós de crédito privados, pero a la fecha todavía no se cuenta con ninguno. Pese a estas tendencias positivas, todavía hay cuatro de los 55 países que no tienen un buró de crédito en operación o, si lo tienen, ofrecen información muy limitada. De todas maneras, es una mejora con respecto a los 5 que había en 2015 y 7 en 2014.

—La **regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos** se encuentra en una etapa relativamente temprana de desarrollo, con un puntaje promedio general de solo 37 de 100, aunque algunos países tienen una clasificación más alta: India, Perú, México, Colombia, Brasil, Filipinas, Ghana, Sudáfrica y Nicaragua. Sus entornos pueden ser un ejemplo de mejores prácticas para países que están en sus primeras etapas. Un buen ejemplo es India, que promulgó la Ley de regulación de microseguros en 2005 y donde la Autoridad de Regulación y Desarrollo de Seguros (IRDA, por sus siglas en inglés) creó una categoría especial de pólizas de microseguro para promover la cobertura en sectores económicamente vulnerables de la sociedad. Nicaragua publicó una norma sobre microseguros en julio de 2015, que se deriva de la Ley General de Seguros, Reaseguros y Fianzas de 2010. La norma entró en vigor en octubre de 2015 y se aplica a las aseguradoras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF); permite a las instituciones

microfinancieras colocar pólizas de microseguro. Nepal se encuentra en el proceso de formular una regulación sobre microseguro que tendrá una amplia cobertura si entra en vigor y se aplica. En Camboya, el Ministerio de Economía y Finanzas está reestructurando totalmente la ley de seguros para incluir el microseguro. La nueva legislación todavía está en etapa de proyecto y probablemente se apruebe en 2016. En Sudáfrica, se remitió al Parlamento un proyecto de ley de seguros a comienzos de 2016. Cuando sea promulgada, entrará en efecto el documento de política sobre microseguro del Tesoro Nacional publicado en julio de 2011.

—En lo que se refiere a los **sistemas de seguro de depósitos**, desde agosto de 2015 todos los ciudadanos de Rwanda con cuentas de depósito en un banco comercial, banco microfinanciero, institución microfinanciera o cooperativa de ahorro y crédito (SACCO Umurenge), están protegidos por un seguro de depósitos en igualdad de condiciones. En Ghana, el Poder Ejecutivo envió al Parlamento un proyecto de ley sobre seguro de depósitos en marzo de 2016, y se espera que sea aprobado pronto. Colombia, la República Kirguisa y Filipinas mejoraron su cobertura, en tanto que Sudáfrica publicó un documento en el que explicaba su postura respecto a la creación de un mecanismo de garantía de depósitos; este es un primer paso bien recibido. En Paraguay se está planificando un programa separado de seguro de depósitos para cooperativas, pero aún no se conocen los detalles. Se espera tener conocimiento de ellos en lo que resta del año.

de capital. Este financiamiento se denomina "préstamos entre pares (P2P)" y es cada vez más común en China, pero también está proliferando en poblaciones de bajos ingresos en países desarrollados (Estados Unidos y el Reino Unido) y en India, entre otros. El financiamiento entre pares tuvo un crecimiento explosivo en China en los últimos 3 a 5 años: había 2.349 prestamistas en línea a final de junio de 2016, con un total de préstamos pendientes de reembolso por un total de US\$93.000 millones<sup>2</sup>. No obstante, se dice que muchas de las plataformas P2P han incurrido en préstamos entre los propios miembros u ofrecen productos de inversión falsos utilizando depósitos del público y, según se ha informado, como resultado de estas actividades casi la mitad de esas plataformas tienen problemas financieros. Pese a que las entidades reguladoras chinas estaban inicialmente dispuestas a permitir la operación de estas plataformas sin someterlas a ningún control, la quiebra de una de ellas (Ezubao) en diciembre de 2015, que provocó pérdidas por \$7,600 millones para más de 900.000 inversionistas minoristas, motivó la aplicación de medidas drásticas. Desde entonces, el banco central introdujo una serie de disposiciones cada vez más estrictas para asegurar que las compañías P2P no capten depósitos y limiten su función a proporcionar información y a buscar prestatarios y prestamistas compatibles.

Con la expansión del uso de Internet, es probable que las plataformas P2P desempeñen un papel cada vez más importante en muchos

países en el futuro. Como está empezando a ocurrir en China, probablemente los servicios que se ofrecen a través de plataformas P2P se extiendan más allá del financiamiento y encuentren partes mutuamente interesadas para servicios de seguro e inversión a pequeñas empresas e inversionistas minoristas. El caso de Ezubao rebasó las fronteras de China y, actualmente, entidades reguladoras de toda Asia están observando con mayor atención esas plataformas para adoptar medidas que protejan a inversionistas minoristas en tanto facilitan el flujo de capital y otros servicios financieros a pequeñas empresas y otros usuarios.

## Conclusión

En los 10 años desde que comenzó el estudio Microscopio Global, la inclusión financiera ya figura en la agenda mundial y se considera un cimiento crucial para mejorar los medios de subsistencia. Es por eso que ha llegado a ocupar un papel fundamental en los ODS. Es importante que gobiernos, entes regulatorios, bancos, instituciones financieras no bancarias, empresas de telecomunicaciones y otras partes interesadas mantengan este impulso. Todavía queda mucho por hacer, sobre todo en lo que se refiere al respaldo del gobierno a la inclusión financiera, el control de riesgos y la protección a los clientes. Sigue pendiente el reto de ofrecer seguros a las poblaciones de bajos ingresos. Y hay que centrarse en el "uso" de los servicios financieros ahora que el "acceso" ha tenido notable expansión. ■

---

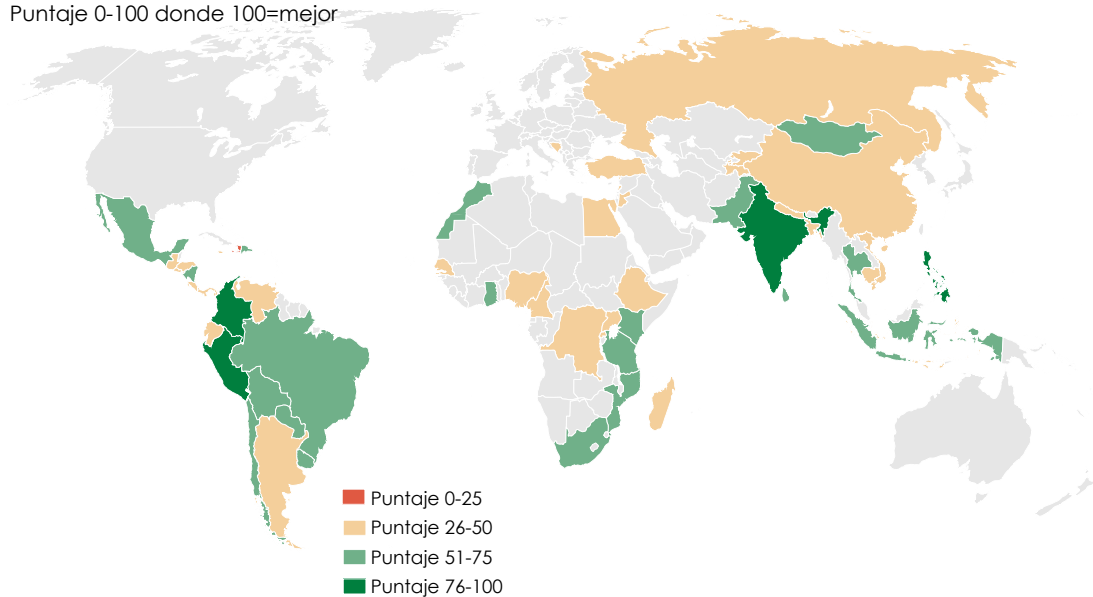
<sup>2</sup> Shanghai Daily, 25 de agosto de 2016.

# Resúmenes por país – Principales cambios desde 2015

A continuación se resumen los principales cambios que ocurrieron en los países desde la edición de 2015.

## Gráfico 5: Puntajes generales

Suma ponderada los puntajes de todos los indicadores con el ajuste aplicado  
Puntaje 0-100 donde 100=mejor



# Este y Sur de Asia

**Gráfico 6:**  
**Puntajes de los países del Este y Sur de Asia**

## PUNTAJE TOTAL

Clasific./55	Cambio de clasific.		Puntaje/100	Cambio en puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>52</b>	<b>+1</b>
=3	▲ 1	India	78	+7
=3	↔	Filipinas	78	-3
5	↔	Pakistán	63	-1
=15	▼ 4	Indonesia	55	-1
=20	▲ 6	Tailandia	51	+2
=30	▼ 16	Camboya	47	-8
=37	▼ 9	Mongolia	45	-3
39	▼ 3	China	44	+2
=40	↔	Bangladesh	42	+3
=40	↔	Nepal	42	+3
=42	▲ 3	Vietnam	40	+6
47	↔	Sri Lanka	36	+3

## Bangladesh

- El Banco de Bangladesh, el banco central, adoptó varias iniciativas para seguir fomentando la inclusión financiera. Entre ellas cabe mencionar el programa de educación financiera, con cobertura en todo el país, que contempla la creación de un portal dinámico e interactivo vinculado a su sitio web, que contiene libros de cuentas, juegos, videos, una calculadora e información sobre diferentes servicios financieros. Definió, además, las iniciativas para fortalecer la educación financiera como un objetivo central importante de su plan estratégico para 2015-2019, estableció un plan de acción conexo y fijó la fecha en que deberá completarse.

- Otras iniciativas incluyen el programa para facilitar nuevo financiamiento a fin de estimular a los bancos a dirigir su liquidez ociosa hacia préstamos productivos a MYPYME agrícolas y de otros sectores. Para ello, se recomendó a los

jefes de departamento de las sucursales del Banco de Bangladesh que efectuaran visitas sobre el terreno con banqueros en búsqueda de clientes que reúnen ciertos requisitos pero que todavía están fuera de las iniciativas de inclusión financiera de los bancos. Por otra parte, el banco central también recomendó a todos los bancos que envíen funcionarios a explorar nuevas oportunidades de financiamiento.

- Por otra parte, en octubre de 2015, la ONG de microcrédito BRAC anunció una expansión del proyecto de Fondo de Innovación para Dinero Móvil en un esfuerzo por reducir la pobreza. BRAC se propuso crear una "sucursal que opera sin efectivo" en el distrito sudeste de Noakhali, que permitiría a las mujeres recibir remesas de familiares que se encuentran lejos y utilizar el dinero móvil para reembolsar préstamos y depositar sus ahorros. Además, BRAC organizó sesiones gratuitas de capacitación sobre dinero móvil para 200

clientes de microfinanzas —todas mujeres— de las cuales 65 comenzaron a recibir y enviar dinero, efectuar pagos, verificar su saldo y recargar tiempo para llamadas en sus teléfonos móviles.

## Camboya

- En marzo de 2016 se registró un incremento del requisito de capital mínimo para las instituciones microfinancieras y otras instituciones. En el caso de las instituciones microfinancieras que aceptan depósitos, pasó de KHR10.000 millones (aproximadamente US\$2,5 millones) a KHR120.000 millones (aproximadamente US\$30 millones) y para las que no aceptan depósitos, pasó de KHR250 millones (aproximadamente US\$60.000) a KHR6.000 millones (aproximadamente US\$1,5 millones). Para los bancos comerciales, ese requisito se incrementó de KHR50.000 millones (aproximadamente US\$12,5 millones) a KHR300.000 millones (aproximadamente US\$75 millones). Este monto no representa problemas para las instituciones microfinancieras grandes que operan en este sector. Todas las entidades reguladas tienen dos años de plazo para satisfacer el requisito de capital mínimo.
- Cada vez hay mayor inquietud por la aparición de entidades no registradas o sin licencia para operar que se dedican a las microfinanzas. Las ONG no están sujetas a la obligación de presentar información. Los observadores señalan que ha surgido una tendencia preocupante: una entidad que concede crédito puede permanecer sin registrarse siempre que la cartera sea inferior a KHR100 millones (aproximadamente US\$24.000) y carecer de licencia de operación si la cartera es de menos de KHR1.000 millones (aproximadamente US\$244.000). Está apareciendo actualmente varias entidades con prácticas crediticias rapaces. No están registradas ni tienen licencia de operación, y tampoco están obligadas a presentar información al Banco Nacional de Camboya (el ente de regulación financiera) ni a ningún otro órgano regulador.

- Los sistemas de protección al consumidor están subdesarrollados, pero 10 de las instituciones microfinancieras más grandes están tramitando la certificación en Principios de Protección al Cliente. De esta manera, alinearán sus procedimientos con normas mundiales para proteger a sus clientes en sus esfuerzos de inclusión financiera.

## China

- El 31 de diciembre de 2015, el Consejo de Estado de la República Popular de China publicó el Plan para Avanzar en el Desarrollo del Financiamiento Inclusivo (2016-2020), GF [2015] No. 74, en el que se describe una estrategia detallada sobre la implementación de la inclusión financiera en China. Es un documento de amplia cobertura que establece los principios para la promoción, supervisión y regulación de todos los aspectos de la inclusión financiera en China.
- Los principales cambios que tuvieron lugar desde 2015 son la supresión del tope a las tasas de depósito y la eliminación de los límites geográficos a las ventas de seguros en línea. Además, en noviembre de 2015, el Consejo de Estado emitió nuevas directrices sobre la protección de los intereses de los consumidores financieros. Es la primera vez que se emiten reglas claras sobre la protección al consumidor financiero.

## Filipinas

- Hubo un cambio importante durante el año pasado, y es la introducción de normas de presentación de información para las ONG de microcrédito por medio de una ley específica para esas instituciones que entró en vigor el 3 de noviembre de 2015, cuyo objetivo es fortalecer a las ONG que se dedican a operaciones microfinancieras para la población de bajos ingresos. Conforme a la ley, las ONG de microcrédito están obligadas a enviar informes regulares al Consejo de Regulación de ONG de Microcrédito el cual, a su vez, remite un informe anual al Presidente de

Filipinas y a los comités pertinentes de ambas cámaras. La Autoridad de Desarrollo Cooperativo emitió normas revisadas en marzo de 2015, para poner en práctica las disposiciones del código de cooperativas de Filipinas de 2008. Estas nuevas normas exigen a todas las cooperativas, sus federaciones y uniones que presenten estados financieros anuales, que también deben ser auditados por contadores públicos certificados, así como documentos de información general. De esta manera, la Autoridad de Desarrollo Cooperativo impondrá una mayor normalización en las solicitudes e informaciones financieras, con reglas claras, y mayor rapidez en la adopción de los requisitos de presentación de información por parte de las cooperativas.

- El Presidente Benigno Aquino III firmó la Ley de la República No. 10846, mediante la cual modifica el acta constitutiva de la Corporación de Seguro de Depósitos de Filipinas (PDIC, por sus siglas en inglés), una dependencia de gobierno que asegura los depósitos de todos los bancos, o la Ley de seguro de depósitos, con lo que se consolidó el marco institucional y la estructura orgánica de la PDIC a fin de alinearla con las mejores prácticas internacionales

---

## India

- A fines de abril de 2016 se produjo un cambio importante. Se expidió un identificador biométrico personal, llamado Aadhaar, a más de 1.000 millones de residentes y, en la actualidad, la cobertura es de 93% de los adultos del país. En el marco del Plan de Riqueza Popular del Primer Ministro (Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana – PMJDY), se abrieron 217 millones de cuentas bancarias y se nombraron 126.000 corresponsables (agentes) bancarios para que presten servicios de depósito y retiro de efectivo en regiones subatendidas a fines de abril de 2016. Como parte de este mismo plan, se procurará otorgar acceso a servicios de crédito, seguro y pensiones, además de los servicios de depósito

básicos que se ofrecen actualmente. Todas las prestaciones del gobierno se canalizarán hacia las cuentas de los beneficiarios. También a fines de abril de 2016 se inició la transferencia directa de prestaciones en 56 planes de gobierno. Todos los meses se transfieren alrededor de INR 60.000 millones (US\$900 millones) a unos 300 millones de personas. El porcentaje de cuentas bancarias en operación se elevó significativamente, de aproximadamente 30% en enero de 2015 a alrededor de 72% en febrero de 2016. No obstante, la mayoría de esas cuentas se utilizan solo para retiros o transferencias directas de subsidios, aunque se prevé que gradualmente sean más las personas que comiencen a usarlas para ahorros y otras operaciones.

- La red de corresponsales bancarios, aunque está creciendo rápidamente, necesita fortalecerse para mejorar la calidad de los servicios y ser financieramente viable para que los agentes/corresponsales puedan atender a su base de clientes. Se otorgaron licencias en principio para establecer 11 bancos de pagos y 10 pequeñas financieras. Se espera que muchas de estas instituciones comiencen a operar hacia finales de 2016. Si bien los bancos de pagos ofrecerán servicios de depósitos y pagos, las pequeñas financieras prestarán servicios de ahorro y crédito a pequeñas unidades empresariales, agricultores pequeños y marginados, y micro y pequeñas industrias, así como a otros sectores de la economía informal. Con un programa de pagos del gobierno a las personas de mayor envergadura y el ingreso de bancos de pagos, se prevé un sólido crecimiento de servicios financieros digitales en el país.
- Se espera, además, que la liberalización de reglas de seguros y corresponsalías, así como la creciente digitalización de la economía, mejore la baja penetración de los seguros (3,3% del PIB a final de marzo de 2016) y de los planes de seguro social, al crear más canales de distribución.



## Indonesia

- El año pasado, la Autoridad de Servicios Financieros de Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan- OJK) imprimió mayor rigidez a las condiciones de capital mínimo y liquidez, sobre todo en bancos más pequeños, con el objeto de consolidar el sector bancario. Se inició la conversión de todas las reaseguradoras a empresas de propiedad de indonesios, de conformidad con la Ley de seguros, que prohíbe que existan reaseguradoras en manos de extranjeros.
- Existe un nuevo programa de microfinanzas (Kredit Usaha Rakyat - KUR) para subsidiar las tasas de interés de los bancos. El Bank Rakyat Indonesia (BRI) y otros bancos estatales (y bancos regionales) están utilizando esos subsidios para otorgar préstamos a clientes de microfinanzas a tasas de interés más bajas.
- El proceso de bancos sin sucursales (corresponsales) que comenzó en 2015, está creciendo gracias al apoyo de la OJK. Se inició con cuatro grandes bancos y posteriormente incorporó otros dos bancos: Bank Tabungan Negara (BTN), un banco comercial y Bank Negara Indonesia (BNI) el Banco del Estado (BNI). La OJK invitó a un banco regional de desarrollo, Bank Kaltim, y a un prestamista islámico, BRI Syariah, a participar en el programa. La OJK prevé que habrá por lo menos 300.000 bancos sin sucursales operando por medio de agentes/corresponsales en 2016.

## Mongolia

- La Comisión de Regulación Financiera elevó los requisitos de capital mínimo para instituciones financieras no bancarias; el aumento entrará en vigor en enero de 2017. También se incrementó el requisito de capital mínimo en Ulán Bator, la capital, que pasó de MNT 400 millones (US\$0.2 millones) a MNT 800 millones (US\$0.4 millones), debido a que, en opinión de la Comisión, existían demasiadas instituciones financieras no bancarias. Sin embargo, no se aumentaron en las provincias

para alentar el ingreso al mercado de nuevas instituciones. Esta medida obedece a la necesidad de mejorar la calidad de las instituciones microfinancieras.

- En la elección del 29 de junio de 2016, el Partido Popular de Mongolia, de oposición, derrotó al Partido Democrático, que está en el poder, y obtuvo 65 de los 76 escaños. La elección de un partido mejor dispuesto a aceptar inversionistas extranjeros puede reavivar la economía, que atraviesa épocas difíciles, con una caída del crecimiento del 17,3% a un nivel ligeramente superior a 1,0% durante el período en que el Partido Democrático estuvo en el poder. Las políticas, favorables a la inversión, del nuevo gobierno pueden impulsar el desarrollo de las microfinanzas en Mongolia.

## Nepal

- El Banco Rastra de Nepal (NRB, el ente de regulación financiera) creó un departamento de sistemas de pagos y liquidaciones que además supervisará algunos de los nuevos productos, como banca móvil y banca sin sucursales. La expansión de la red de sucursales de instituciones bancarias y financieras amplió el acceso al financiamiento; pasó de 3.625 a mediados de enero de 2015 a 4.023 a mediados de enero de 2016. Asimismo, el crecimiento de las cuentas de depósito (de 13,98 millones a mediados de enero de 2015 a 15,82 millones a mediados de enero de 2016) y de las cuentas de préstamos (1.003.523 a mediados de enero de 2015 a 1.010.204 a mediados de enero de 2016) también contribuyeron a la expansión del acceso al financiamiento.
- En lo que concierne a las políticas, las directivas unificadas del banco central, emitidas en 2015, que contienen lineamientos específicos dirigidos a las instituciones microfinancieras, constituyen un importante paso hacia un mayor fortalecimiento del espacio para la inclusión financiera en Nepal. Estas directivas proporcionan instrucciones



detalladas sobre las operaciones a través de agentes/corresponsales y sin sucursales, y un plan para mapear el acceso financiero y de esa manera informar a la campaña que propone "por lo menos una cuenta bancaria en cada hogar".

- El nuevo proyecto de ley de seguros, que obligaría a las empresas de seguros de vida y no vida a lanzar planes de microseguros, es otro hito importante para ampliar la inclusión financiera de la población vulnerable del país. El proyecto de regulación de microseguros para Nepal cubre diversos productos, como microseguro doméstico, microseguro de salud, de accidente, ganado, cultivos, microseguro de vida a término fijo y microseguro de vida de ahorro.

## Pakistán

- Los cambios más importantes incluyen la modificación del Reglamento de compañías financieras no bancarias y entidades notificadas del 25 de noviembre de 2015, que asegura que todas las instituciones microfinancieras no bancarias estén reguladas por la Comisión de Valores y Bolsa de Pakistán. De esta manera, la concesión de un micropréstamo en Pakistán pasa a ser una actividad regulada.
- Asimismo, el Reglamento para la interoperabilidad de la banca móvil, que entró en vigor en mayo de 2016, ofrecerá un máximo alcance y conectividad. Al aplicar el modelo de proveedor de servicios tercerizados, que se estipula en las regulaciones, todos los bancos y todas las operadoras de redes móviles podrán atender a clientes de otras redes.
- En 2015 se produjo una fuerte expansión del sector de banca sin sucursales, con un aumento del número de cuentas de 16% en un solo trimestre (de julio-septiembre de 2015 a octubre-diciembre de 2015). Esto obedeció a la creciente disponibilidad de aplicaciones como el monedero electrónico.

## Sri Lanka

- El cambio más significativo desde 2015 fue la aprobación por el Parlamento de la Ley de microfinanzas el 5 de mayo de 2016. La nueva ley fortalece la concesión de licencias de operación, la regulación y la supervisión de las empresas microfinancieras y las ONG de microcrédito en Sri Lanka. Los expertos prevén que se consoliden las instituciones microfinancieras en el país como resultado de la nueva ley.
- Es muy probable que muchas de las instituciones microfinancieras más pequeñas se disuelvan o sean absorbidas por otras más grandes. Se considera que esto sería positivo para el sector de microfinanzas.
- Cabe destacar un notable aumento de los depósitos de ahorro y en cuenta corriente en 2015: ambos crecieron 18,3% y 17,2%, respectivamente. Esto se atribuye, en parte, al aumento de las tasas de interés reales internas.

## Tailandia

- En general, la inclusión financiera en Tailandia solo tuvo pequeñas mejoras desde el año pasado. La mayoría de las iniciativas gubernamentales evolucionan lentamente, y en muchos ministerios todavía se están revisando planes. Dentro de esta imagen general de estancamiento, hubo dos cambios que podrían tener implicaciones importantes para el desarrollo futuro de la inclusión financiera en Tailandia.
- El primero es el inicio de la tercera fase del Plan Maestro del Sector Financiero del Banco de Tailandia (el banco central). Esta fase abarcará un quinquenio: de 2016 a 2020. Dos de los objetivos principales del plan, la promoción de pagos electrónicos y de acceso financiero, son fundamentales para el avance de la inclusión financiera en Tailandia. Sin embargo, el banco central sigue trabajando en los detalles y en su puesta en marcha.

- El segundo cambio es el inicio del Plan Nanofinanciero del Ministerio de Finanzas, cuyo objetivo es fomentar la expansión del microcrédito elevando el tope a la tasa de interés anual de 28% a 36%. Aun así, los proveedores de crédito todavía no operan con este nuevo programa, y algunos están pidiendo que el tope se eleve todavía más.

---

## Vietnam

- En junio de 2015, el gobierno emitió el Decreto 55/2015/ND-CP sobre política de crédito agrícola y rural. Se identificaron siete ámbitos prioritarios, se revisaron los criterios de concesión de préstamos y se incrementó el monto que los agricultores y las cooperativas pueden solicitar en préstamo. Este decreto puede alentar el desarrollo de nuevos modelos de producción agrícola y un mayor uso de la tecnología en las operaciones bancarias.
- El Banco de Vietnam para Políticas Sociales continuó su empeño en el uso de dinero electrónico y encargó un estudio de factibilidad sobre la demanda de servicios móviles y dinero electrónico para la población de bajos ingresos y otros sectores vulnerables de la economía. En ese estudio se llegó a la conclusión que existen los marcos jurídicos y técnicos para que el Banco ponga en marcha programas piloto y se proponen recomendaciones para los siguientes pasos. Actualmente el Banco está trabajando en la selección de un modelo de aplicación y de socios estratégicos para comenzar a ofrecer servicios de banca por telefonía móvil.

# Europa del Este y Asia Central

**Gráfico 7:**  
**Puntajes de los países de Europa del Este y Asia Central**

## PUNTAJE TOTAL

Clasific./55	Cambio de clasific.		Puntaje/100	Cambio en puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>47</b>	<b>+1</b>
=20	←→	Bosnia y Herzegovina	51	0
26	▲ 7	Rusia	49	+4
=27	▲ 3	República Kirguisa	48	+1
=33	▼ 10	Turquía	46	-4
=44	←→	Tayikistán	39	+1

### Bosnia y Herzegovina

- No hubo ningún cambio legal o normativo importante desde 2015 en lo que se refiere al mercado de microfinanzas y a la inclusión financiera en Bosnia y Herzegovina (ByH), aunque las agencias bancarias y el Ministerio de Finanzas de la Federación de ByH confirmaron que están trabajando en la redacción de nuevas leyes sobre bancos y agentes/corresponsales bancarios y se prevé que entren en vigor a fines de septiembre de 2016.
- Además, debido a la difícil situación política y económica por la que atravesó en 2015 Bosnia y Herzegovina, el Consejo de Ministros, con asistencia de la comunidad internacional, reconoció la urgente necesidad de iniciar el proceso de recuperación y adoptó un programa de reforma para el período 2015-2018, con el objeto de fomentar el crecimiento económico e intentar asegurar la estabilidad del país.
- Se espera que el programa de reforma tenga impacto en el mercado financiero de ByH en 2016/2017. Dado que no todos los miembros del gobierno firmaron una carta de intención como habían acordado previamente con el FMI, el préstamo para apoyar el

programa económico —DEG 443,04 a 36 meses (aproximadamente €550 millones o US\$607 millones)— que otorgaría este organismo no será finalizado en julio de 2016 como estaba planeado, lo que exacerbaría la inestabilidad del país.

### República Kirguisa

- Uno de los cambios más importantes del año pasado es la imposición de requisitos de capital mínimo y la consiguiente reducción del número de instituciones microfinancieras. Según informa el ente regulador, 35 instituciones microfinancieras perdieron sus licencias en 2015 por no poder cumplir con los requisitos de capital mínimo. Para las instituciones microfinancieras nuevas reguladas, este requisito fija un monto de Som50 millones (US\$740.000) para las que no ofrecen operaciones de depósito y de Som100 millones (US\$1,48 millones) para las que sí las ofrecen. En el caso de las instituciones microfinancieras nuevas no reguladas, el monto de capital mínimo requerido es Som5 millones (US\$74.000)
- La adopción de requisitos de capital más estrictos para las instituciones microfinancieras permitió permanecer en el mercado a las entidades más fuertes, elevando así la competencia a un nivel cualitativamente más

alto. El hecho de que tres instituciones microfinancieras que captan depósitos se hayan convertido en bancos que ofrecen servicios completos señala la madurez del mercado de microcrédito.

- La finalización de la Estrategia para el Desarrollo de Microfinanzas de 2011-2015, la falta de logro de las metas declaradas, como una mayor penetración de los servicios financieros y la creación de la figura del ombudsman financiero, así como la carencia de planes para elaborar y adoptar una nueva estrategia de inclusión financiera constituyen retos para la evolución del sector de microfinanzas.
- La adhesión de la República Kirguisa a la Unión Económica Euroasiática (UEE) abrió el mercado financiero interno a la competencia de mercados más desarrollados en Rusia y Kazajstán, lo cual, en definitiva, beneficiarán al consumidor de servicios financieros.

---

## Rusia

- En 2016, el Banco Central de Rusia (CBR) tomó varias medidas para consolidar el mercado. A partir de julio de 2016, las nuevas organizaciones crediticias no bancarias que tramiten liquidaciones en nombre de entidades legales, incluidos los bancos corresponsales, en sus propias cuentas bancarias, están obligadas a mantener un capital mínimo de 90 millones de rublos (US\$1,36 millones), en tanto que aquellas que efectúan transferencias de dinero sin necesidad de que se abra una cuenta bancaria y otras transacciones bancarias conexas deben contar con un capital mínimo de 18 millones de rublos (US\$272.000).
- Las que tengan menos de 90 millones de rublos de capital, pero su monto no esté disminuyendo, tendrán tres años de gracia para alcanzar el mínimo exigido. El 29 de marzo de 2016, las instituciones microfinancieras se dividieron en dos categorías, dependiendo de su capital. Las que tienen por lo menos 70 millones de rublos (US\$1,066 millones) se

denominan "compañías de microfinanzas", y las que tienen menos de 70 millones de rublos se llaman "compañías de microcrédito". Las primeras pueden recibir inversiones de particulares o entidades de no menos de 1,5 millones de rublos (US\$22.841), mientras que las otras únicamente pueden atraer inversiones de proveedores de fondos, accionistas y afiliados. Las compañías de microfinanzas pueden otorgar préstamos personales por un monto de hasta 1 millón de rublos (US\$15.227) y emitir bonos, en tanto que las compañías de microcrédito solo pueden otorgar préstamos personales de hasta 500.000 rublos (US\$7.614) y no pueden emitir bonos. Aunque se predice que ambas medidas van a provocar una contracción del mercado, puede decirse que el gran número de organizaciones que existen actualmente obstaculizó hasta ahora la aplicación de normas adecuadas, y se espera que las reformas de alguna manera corrijan esta situación.

- El Banco Central de Rusia también modificó requisitos de capital basado en riesgo para que coincidan con las normas de Basilea III: la ponderación para una exposición con el riesgo más alto se elevó de 1000% a 1250%, y el requisito de capital mínimo se redujo de 10% a 8%. En consecuencia, todas las normas aplicables sobre capital del Acuerdo Basilea III quedan cubiertas por las nuevas normas del banco central. No obstante, la eficacia del marco dependerá de la manera en que se ponga en práctica y de los resultados que se obtengan. Además, el banco central impuso un tope a las tasas de interés para préstamos personales tipo "crédito fácil" hasta un año de 400% anual (previamente eran de más de 700% anual).

---

## Tayikistán

- En abril de 2016, el requisito de capital mínimo para instituciones microfinancieras que aceptan depósitos era de TJS6 millones (US\$0.76 millones) y para organizaciones de microcrédito comercial era de TJS4 millones (US\$500.000). Esto dio lugar a una consolidación del mercado

en la cual cerraron tres instituciones microfinancieras que aceptan depósitos y 14 entidades comerciales.

- La volatilidad del valor de la moneda nacional, el somoni, debido a la abrupta depreciación de las monedas regionales, como el rublo ruso y el tenga kazajo, obligó al ente regulador a cerrar las casas de cambio no bancarias y a prohibir préstamos en moneda extranjera. Se impusieron restricciones a la circulación de moneda extranjera y a las operaciones en divisas. Eso tendrá un impacto negativo en el mercado financiero.

---

## Turquía

- El entorno regulatorio no se ha modificado desde 2015. No hubo avance en la legislación sobre microfinanzas e instituciones conexas, pese al largo tiempo de espera.

- Están operando los emisores de dinero electrónico y las instituciones financieras que recibieron licencias de operación en 2015, tras la entrada en vigor del reglamento de 2014, pero su impacto en la inclusión financiera todavía no queda claro.

- Se siguen ejecutando los planes de acción sobre educación financiera y protección al consumidor financiero, que son los pilares gemelos de la estrategia de inclusión financiera del gobierno. Cabe señalar que las agencias regulatorias, la Asociación de Educación e Inclusión Financiera, bancos individuales y otras instituciones están realizando extensas actividades educativas en escuelas, medios de difusión y otros canales y llegan a millones de personas, incluidas algunas de las que están financieramente excluidas.

- El crédito bancario se fue expandiendo lentamente debido a la contracción de flujos financieros internacionales, razones créditos/depósitos que ya eran altas y una disminución de la rentabilidad debido, en parte, a los impuestos y a los límites a los cargos y comisiones. La más grande de las dos pequeñas instituciones de microcrédito, el Programa Turco de Microfinanzas Grameen, que cuenta con 57.000 afiliados (clientes) no ha podido ampliar sus operaciones. El financiamiento por medio de fondos sociales públicos, que manejan los administradores locales a su discreción, ha sido impredecible, a la vez que la situación jurídica incierta del programa Grameen afecta su capacidad para atraer financiamiento privado.

# América Latina y el Caribe

**Gráfico 8:**  
**Puntajes de los países de América Latina y el Caribe**

## PUNTAJE TOTAL

Clasific./55	Cambio de clasific.		Puntaje/100	Cambio en puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>52</b>	<b>+1</b>
=1	▲ 1	Colombia	89	+3
=1	↔	Perú	89	-1
=6	↔	Chile	62	0
10	▼ 2	México	60	0
11	↔	Uruguay	59	+3
=13	▼ 5	Bolivia	56	-4
=13	▲ 13	El Salvador	56	+7
=15	▲ 2	Nicaragua	55	+2
=15	▲ 4	Paraguay	55	+3
19	▲ 1	República Dominicana	52	+1
=20	▼ 3	Brasil	51	-2
25	▼ 5	Ecuador	50	-1
=27	▲ 9	Costa Rica	48	+6
=27	▲ 4	Panamá	48	+2
=30	▲ 6	Honduras	47	+5
=33	↔	Jamaica	46	+1
=37	▼ 1	Trinidad and Tobago	45	+3
=42	▼ 2	Guatemala	40	+1
=44	▼ 4	Argentina	39	0
50	↔	Venezuela	32	+1
55	↔	Haití	22	-2

## Argentina

● Desde el año pasado, el cambio de mayor envergadura que afecta el entorno de la inclusión financiera en todo el país es la transición al nuevo gobierno. El nuevo presidente de Argentina, Mauricio Macri, y el nuevo presidente del Banco Central de la República Argentina (BCRA), Federico Sturzenegger, asumieron sus funciones en diciembre de 2015. Las políticas que impuso el nuevo gobierno son necesarias para recuperar la estabilidad económica, a fin de promover la inversión y un nivel más alto de competitividad y crecimiento económico a la vez que se reduce la pobreza. Expertos locales esperan

que la inclusión financiera adquiera en su debido momento un papel relevante en el programa de trabajo del nuevo gobierno. El nuevo Ministro de Hacienda y Finanzas Públicas, Alfonso Prat-Gay, y el presidente del banco central desempeñaron funciones en instituciones que realizaban actividades de microfinanciamiento (Andares y Banco Ciudad, respectivamente) y tienen sólidos conocimientos técnicos sobre servicios financieros. Recientemente el gobierno comenzó a elaborar una estrategia nacional de inclusión financiera. Este proyecto se está realizando conjuntamente con el Banco Interamericano de Desarrollo. La coordinación y la cooperación entre el gobierno, las

instituciones financieras y las entidades de regulación desempeñan un papel central en la estrategia.

- Desde el mes de marzo de 2016, el BCRA efectuó una serie de ajustes al marco regulatorio para facilitar el establecimiento de sucursales financieras, por ejemplo, simplificando el proceso de autorización, reduciendo los requisitos del código de construcción para zonas de menor densidad demográfica, y permitiendo a todos los bancos la instalación de sucursales móviles, entre otros. Se espera que estos ajustes, a pesar de que las medidas son nuevas, tengan un impacto positivo para la expansión de la inclusión financiera en Argentina en el futuro.

## Bolivia

- Durante el año pasado, el sector financiero siguió ajustándose a lo que estipula la Ley de servicios financieros de 2013 (Ley 393). Esta ley fue adoptada para reemplazar a la Ley de bancos y entidades financieras de 1993, la cual se consideraba que favorecía los intereses de las entidades financieras privadas en lugar de apoyar objetivos sociales y protección al consumidor. La Ley 393 subordinó las actividades del sector financiero al objetivo social procurando promover la producción, la seguridad alimentaria y la reducción de la pobreza. Asimismo, la intención de esta ley es que el sector financiero responda a los requisitos de sectores estratégicos; satisfaga las necesidades de financiamiento de nuevas empresas, y preste especial atención a atender la demanda de los sectores de las micro y medianas empresas. La ley de 2013 introdujo tasas de interés mínimas a los depósitos, lo que desalienta la oferta de productos de ahorro. Por el lado de la demanda, las tasas de interés reales negativas también desalientan el ahorro de las poblaciones de bajos ingresos.

- Además de todo, la imposición de topes a las tasas de interés para ciertos productos financieros parece estar afectando a todos los tipos de proveedores de crédito. La mayoría de

las instituciones financieras están cumpliendo con las cuotas mínimas de crédito a sectores productivos y al sector de vivienda de interés social. Esto aceleró el aumento de los préstamos que se conceden a esos sectores (incremento de 26% desde diciembre de 2014) y desaceleró notablemente el crecimiento del crédito a sectores de servicios y comercio. Las instituciones microfinancieras, en particular, elevaron el monto de los créditos por encima de la tendencia para reducir costos de operaciones y mantener la rentabilidad tras la imposición de los topes a las tasas de interés.

## Brasil

- Después de haberse producido un auge del consumo alentado por el crédito, desde principios de 2015 se agudizó la contracción crediticia debido a la recesión y se eliminaron o redimensionaron varios programas del gobierno dirigidos a estimular el crédito a la población de bajos ingresos y a la clase trabajadora, a la vez que sigue aumentando la deuda de los hogares y la morosidad en los préstamos. Entretanto, las instituciones que se enfocaban en la mitad inferior de la pirámide financiera, como las cooperativas y las Organizaciones de la Sociedad Civil de Interés Público (OSCIP), trataron de ayudar a sus clientes a reestructurar sus deudas. Por su parte, los grandes bancos públicos están reduciendo sus operaciones de microcrédito u ofreciendo operaciones crediticias más especializadas que puedan atender mejor las necesidades de una clientela diferente y competir con otras instituciones prestamistas.

- En materia regulatoria, a partir de agosto de 2015 se dieron pasos importantes para crear una estructura normativa más diversificada para un amplio subconjunto de cooperativas singulares, que adaptan sus requisitos de capital, sus reglas de divulgación de información y su regulación prudencial exactamente a la índole de nuevos subtipos particulares de esas cooperativas que fueron creadas en el nuevo marco. En marzo de 2016 se tomó otra decisión importante, cuando el

registro oficial de crédito que opera el Banco Central, que recoge información de las instituciones reguladas, y también para ellas, anunció que a partir del 30 de junio de 2016 recopilaría y divulgaría información sobre préstamos que excedan de un umbral cinco veces menor (unos US\$255). Esta medida tiene por objeto brindar una imagen más precisa de la concesión de préstamos a pequeños prestatarios.

## Chile

- Para cumplir los compromisos contraídos en la Declaración Maya de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), que el país firmó en 2013, Chile realizó importantes reformas para promover la inclusión financiera. Adoptó las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y está ajustando gradualmente sus prácticas financieras internas a los principios de Basilea III. En una serie de exámenes de la regulación que tuvieron lugar en 2016 se detecta una expansión de la inclusión financiera en los próximos años. Actualmente el Congreso está revisando una ley de 2014 sobre pagos digitales que tenía por objeto ampliar la oferta de dinero electrónico por parte de las instituciones financieras reguladas, pero que prácticamente no se implementó debido a que hay inexactitudes en el texto. También está considerando la aprobación de una ley similar sobre la oferta de productos y servicios de pagos electrónicos por parte de proveedores de servicios financieros no bancarios, con el propósito específico de atender a los segmentos de bajos ingresos.
- Un reciente episodio desfavorable en el que está involucrada la familia de la presidente ha planteado dudas sobre la relación entre los políticos y el sistema financiero del país. Pese a ese incidente aislado, varias instituciones de reconocimiento internacional, entre ellas el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, describen como sólidas y estables las instituciones financieras y el marco normativo de Chile.

## Colombia

- La creación, en diciembre de 2015, de la Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera (CIIF) fue el evento más importante del último año, y uno de los pasos positivos más importantes para articular la política del gobierno sobre el tema. La CIIF asegura una mayor coordinación entre las entidades gubernamentales, que en el pasado emprendieron esfuerzos paralelos pese al activo desempeño de la Banca de las Oportunidades. La nueva dependencia también fortalece la coordinación entre el gobierno y los nuevos actores del sector privado que antes habían quedado excluidos, aunque el nivel de interacción es mínimo y, por consiguiente, podría ser poco eficaz. De todas maneras, esto asegura una mejor articulación entre la oferta y la demanda de productos financieros, lo que debería incrementar la inclusión financiera.
- En 2015 el gobierno alcanzó notables hitos hacia la consecución de sus metas de inclusión financiera: la disponibilidad de por lo menos un servicio financiero en todos los municipios colombianos. El indicador de inclusión financiera del gobierno (la proporción de la población con acceso a por lo menos un producto financiero) ascendió a 76,3% al final de 2015, y la meta es de 84% para fin de 2018. En lo que se refiere a los aspectos prudenciales y supervisorios, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Superintendencia de Economía Solidaria (Supersolidaria) adoptaron medidas para reforzar el monitoreo del riesgo de las instituciones que están bajo su jurisdicción, habida cuenta del relativo deterioro de las condiciones económicas del país.



---

## Costa Rica

- En noviembre de 2015 se adoptaron regulaciones para un nuevo tipo de sistema de pagos móviles para clientes de instituciones reguladas llamado SINPE Móvil. Actualmente, unos cinco o seis bancos están ofreciendo ese servicio. En ese mismo mes se aprobaron las cuentas de trámite simplificado, y los primeros informes dan fe de la popularidad de este instrumento que requiere menos papeleo para saldos más pequeños.
- Todavía no se había dado forma final a la reglamentación por la cual el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), un banco público que otorga microcréditos, regulará las operaciones de préstamo de bancos públicos y privados a otras entidades (principalmente instituciones microfinancieras) utilizando recursos que durante mucho tiempo se les había retenido bajo una forma de impuesto denominado "peaje bancario". Las normas regularán específicamente el microcrédito por primera vez como una cartera crediticia distinta, con su propia clasificación de préstamo, garantía, constitución de reservas y otras características, aunque bajo una definición amplia que también incluiría préstamos a pequeñas empresas. En ausencia de una reglamentación específica, los bancos se habían mostrado renuentes a prestar estos recursos retenidos, que obedecen a una ley de 2014 y a pautas reglamentarias de 2015.
- Costa Rica firmó la Declaración Maya de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) en septiembre de 2015, y continúa redactando normas en otros ámbitos, como dinero electrónico y banca por correspondencia, con el objeto de elaborar una estrategia nacional de inclusión financiera con indicadores concretos.

---

## Ecuador

- El crecimiento económico de Ecuador se ha desacelerado desde el cuarto trimestre de 2014, y el abrupto declive de los precios internacionales del petróleo ha menguado sensiblemente los ingresos petroleros. Se desaceleró también el crecimiento del crédito global, aumentó la cartera vencida, y el aumento del salario mínimo fue limitado.
- El gobierno recortó el gasto público y elevó los topes a las tasas activas y a los coeficientes de adecuación de capital como respuesta ante perspectivas económicas menos favorables. Las entidades de la economía popular y solidaria siguen trabajando en normas de regulación prudencial (transparencia, coeficientes de adecuación de capital, mecanismos de protección al consumidor), pero algunos expertos expresaron inquietudes sobre la brecha cada vez más amplia entre bancos del sector privado y cooperativas, sobre todo después de que la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera aprobara en 2016 la Resolución No. 208-2016-F, que prorroga los plazos para la formalización.

---

## El Salvador

- La Asamblea Legislativa de El Salvador aprobó la Ley de inclusión financiera con el objeto de proporcionar más servicios financieros a la población de bajos ingresos. Esta ley, que entró en vigor en septiembre de 2015, se orienta específicamente a facilitar a los sectores subatendidos un mejor acceso a servicios bancarios. Crea la figura de proveedores de dinero electrónico —las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (SPDE)— y una cuenta de ahorros con requisitos simplificados.
- Los microseguros también constituyen una prioridad en el plan de inclusión financiera del país. En septiembre de 2015, el Banco Central lanzó una encuesta de amplia cobertura para identificar las necesidades financieras de los

segmentos de bajos ingresos de la población, dando una señal de que deberían esperarse cambios durante el resto de 2016 a medida que se va recopilando información. Por otra parte, la Asociación de Organizaciones de Microfinanzas de El Salvador (ASOMI), ofrece microseguros de salud y vida a clientes de bajos ingresos.

- En diciembre de 2015 se hizo una modificación a la Ley de historial crediticio, según la cual se otorga a los consumidores el derecho de acceder y corregir información crediticia y se exige a las agencias de notificación de datos que tengan por lo menos un centro de atención a clientes sin costo en cada región del país. Dado que El Salvador continúa comprometido con la expansión de la inclusión financiera en todo el territorio nacional, cabe esperar grandes cambios en lo que resta de 2016.

---

## Guatemala

- En abril de 2016, el nuevo Congreso adoptó una Ley de microfinanzas que había estado detenida bajo estudio en comité desde 2013. La ley fue publicada en mayo de 2016 y entrará en vigor seis meses después. Crea nuevas instituciones especializadas en microfinanzas, una de las cuales podrá captar capital en mercados financieros, y la otra también estará autorizada para captar depósitos. Las actuales instituciones reguladas o supervisadas que se dedican a las microfinanzas o las ONG microfinancieras podrían transformarse en uno de los dos tipos de entidades si cumplen con ciertos criterios, entre ellos los requisitos de capital mínimo. La ley contaría con su propio fondo de garantías, integrado con recursos del gobierno y de instituciones, para proteger tanto a los depositantes como a los inversionistas.
- Se espera que al aplicar la normativa, que todavía no ha sido adoptada, se tendrá una buena definición de las microfinanzas, la clasificación de riesgos, y las directrices de administración y metodologías de préstamos que fomenten el microcrédito y las

microfinanzas. Para efectos de transparencia y facilitación del financiamiento, la nueva ley también crearía un registro voluntario de instituciones microfinancieras no reguladas (que se denominarían "entes de microfinanzas sin fines de lucro") y proveedores de fondos de segundo piso. En abril de 2016, el Ministerio de Economía y Comercio (MINECO) anunció un nuevo fondo de garantía de préstamos que incrementaría el financiamiento de segundo piso a entidades micro, pequeñas y medianas.

- En diciembre de 2015, el Congreso saliente aprobó una ley que quizá nunca se haga cumplir en la práctica: la Ley de tarjetas de crédito. Esta ley, que se enfrentó con la oposición del banco central y de las instituciones financieras, pondría un tope a los cargos por intereses en las tarjetas de crédito, prohibiría su capitalización y penalizaría el clonado de tarjetas, así como las prácticas agresivas de cobranza de deudas. Pocas semanas después de su entrada en vigor en marzo de 2016, la Corte de Constitucionalidad suspendió de manera provisional la ley basándose en una apelación del banco central, y se prevé que dé el veredicto sobre su constitucionalidad en su próxima sesión. Entre tanto, las instituciones financieras que obtuvieron altos rendimientos de las tarjetas de crédito con elevados diferenciales respecto a la inflación, así como los consumidores organizados que se quejaron de las prácticas abusivas en relación con esos productos, esperan ansiosamente la decisión; todo esto ha generado gran incertidumbre en este segmento particular del mercado.

---

## Haití

- El cierre virtual del gobierno como consecuencia del aplazamiento de las elecciones presidenciales impidió la promulgación de legislación importante, que incluye leyes relacionadas con microfinanzas, aseguradoras y cooperativas financieras. La falta de regulación sigue siendo, en opinión de todos los expertos, el principal obstáculo para la inclusión financiera en Haití. El lanzamiento

de una estrategia de inclusión financiera, aprobada en 2014 por el Banque de la République d'Haïti (BRH, el banco central) también se ha postergado debido a la inestable atmósfera política del país.

- El BRH ha avanzado en algunos puntos de la estrategia, como, por ejemplo, la norma sobre la protección del consumidor financiero. Los expertos señalan que el plan de acción está bien definido, pero se enfrenta con la necesidad de que se apruebe regulación relevante, con la falta de coordinación entre las instituciones de gobierno participantes, y con la necesidad de nombrar miembros del Consejo de Inclusión Financiera. En diciembre de 2015 fue nombrado Jean Baden Dubois presidente del BRH. Dubois se comprometió a apoyar la inclusión financiera en la estrategia y al mismo tiempo promover la transparencia en la administración y las operaciones de los bancos, ampliar el marco regulatorio, crear un mecanismo de seguro de depósitos, ofrecer programas de educación financiera para los agentes económicos, y establecer un plan de garantías mutuas para fomentar la concesión de préstamos a las PYME.

- Haití ha logrado progresos en algunos aspectos de la inclusión financiera: crecieron las operaciones bancarias por medio de agentes/corresponsales, especialmente a través de servicios de banca móvil, como el Proyecto de Reembolsos Mon Cash, lanzado en 2015 por FINCA con el apoyo del Fondo Suizo para el Desarrollo de Capacidades (SCBF) y en alianza con Digicel y Scotiabank. El buró de crédito del país (Bureau d'Information sur le Credit - BIC), ha mejorado su cobertura, y recibe información de la mayoría de los bancos y de una institución microfinanciera grande, aunque los expertos coinciden en que el BIC todavía se encuentra en sus primeras etapas y no es muy útil para efectos de evitar el sobreendeudamiento. Continuaron ampliándose planes específicos de microseguros, con actores tales como Alternative Insurance Company (AIC) y Microinsurance Catastrophe Risk Organisation

(MiCRO – Haití), pese a que este sector carece de regulación específica.

## Honduras

- En octubre de 2015, el gobierno, por intermedio de su principal ente de regulación financiera, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) puso en marcha Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la primera en su tipo, para el período 2015-2020.
- La popularidad de las operaciones bancarias por telefonía móvil está creciendo a gran velocidad. Honduras sigue ubicado entre los primeros 15 mercados, a nivel mundial, en lo que respecta a la proporción de adultos que emplean activamente dinero móvil. La demanda de servicios de microseguros contratados con dinero móvil registró un fuerte aumento el año pasado debido a la expansión de la línea de productos que ofrece Tigo, un proveedor de telefonía móvil. Aproximadamente 8% de la base de clientes de Tigo adquirieron cobertura de seguro personal en 2015, un incremento considerable en comparación con apenas 0,15% en 2014.

## Jamaica

- Se produjeron algunos cambios importantes en Jamaica desde 2015. El Banco de Jamaica (el banco central) está encabezando esfuerzos para promover la inclusión financiera. Se incorporó a la Alianza para la Inclusión Financiera en 2015 y en ese mismo año comenzó a elaborar una estrategia para ese fin con asistencia del Fondo Monetario Internacional. Se prevé la elaboración de una estrategia nacional de inclusión financiera para fin de 2016. En febrero de 2016 se eligió a un nuevo Jefe de Estado, y los expertos locales consideran que el cambio de gobierno traerá consigo compromisos adicionales para ampliar y reformar la inclusión financiera en Jamaica.
- Con el ánimo de aplicar una reglamentación más estricta a las actividades microfinancieras, en el proyecto de la Ley de

microcrédito se propone crear un ente regulador con mayor autoridad sobre el sector de microfinanzas. Este proyecto de ley fue presentado por primera vez en noviembre de 2013 por el Ministerio de Finanzas, pero aún no se ha aprobado la legislación sobre el marco regulatorio. Dado que las cooperativas de crédito desempeñan una función importante en microfinanzas, pero no están sujetas a una regulación prudencial, se requiere una mayor supervisión de estas entidades. En octubre de 2015, el Ministerio de Finanzas confirmó que las cooperativas de crédito y los bancos de desarrollo se someterían a la supervisión prudencial del banco central. En junio de 2016 todavía estaba pendiente la aprobación de esa legislación.

- La reforma del sistema financiero de Jamaica apuntaría a ámbitos esenciales de la inclusión financiera, como mejor protección al consumidor, creación de un marco de microseguros, regulaciones para instituciones microfinancieras y otros temas importantes conexos. Por último, la Ley de servicios bancarios que entró en vigor en septiembre de 2015 concedió al Banco de Jamaica facultades mucho más amplias de supervisión encaminadas a fortalecer al sector financiero. Conforme a esta ley, ciertas funciones cruciales fueron transferidas del Ministerio de Finanzas al Comité de Supervisión del Banco de Jamaica, como las decisiones sobre expedición y cancelación de licencias, las operaciones en sucursales, y el ajuste de los requisitos prudenciales de adecuación del capital, entre otros aspectos.

## México

- En junio de 2016, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) dio a conocer el Plan Nacional de Inclusión Financiera que habían estado elaborando durante cinco años las diferentes entidades regulatorias y ministerios que integran este órgano general; incorpora, además, los resultados de la segunda Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), de carácter trienal, que se realizó en los meses de

julio y agosto de 2015. El gobierno prevé anunciar, para fines de año, una muy esperada definición oficial de carteras crediticias además de normas específicas para su administración.

- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) —entidad de regulación financiera— sigue empeñada en reducir y consolidar las instituciones microfinancieras no reguladas que se conocen como SOFOM E.N.R., exigiendo que se registren y adopten normas estrictas contra el lavado de dinero; las regulaciones provocaron quejas de parte de redes de instituciones microfinancieras y a la vez acciones diligentes de esas organizaciones para cumplir con las normas a fin de sobrevivir y recuperar el acceso al financiamiento de segundo piso, en tanto que otras perdieron su permiso legal para operar y cerraron sus puertas.

- Continuó aumentando el número de quejas de consumidores que tuvo que resolver la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en relación con empresas financieras que van desde instituciones de ahorro y crédito a aseguradoras y agencias de cobranza de deudas. Los consumidores tienen cada vez mayor conciencia de sus derechos y mejor percepción de la utilidad de los recursos jurídicos que ofrece la CONDUSEF, como sanciones administrativas, procesos de conciliación y defensa legal.

## Nicaragua

- Se ha venido desarrollando la infraestructura de pagos del país, y en abril de 2016 se inauguró la Cámara de Compensación Automatizada. Aunque las instituciones financieras que atienden a la base de la pirámide socioeconómica se enfrentan con obstáculos de costos para acceder a sistemas de pagos minoristas, las microfinancieras sí tienen acceso para efectos de pagos de préstamos, desembolsos, cheques, etc. Por ejemplo, en 2016, ProMujer (una institución microfinanciera con más de 46.000 clientes) se

unió al banco comercial BanPro para ofrecer a sus clientes una tarjeta prepago para desembolsos de préstamos. La tarjeta da acceso a cajeros automáticos, agentes/corresponsales no bancarios, solicitudes de saldo y otros servicios. La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), el órgano regulador creado en virtud de la ley de 2011 para supervisar y fomentar ese sector, inició un estudio de la inclusión financiera en Nicaragua. El estudio todavía estaba en marcha a mediados de 2016.

- Las instituciones microfinancieras incrementaron su oferta de productos, diversificando los tipos de crédito y ofreciendo préstamos para la vivienda, préstamos hipotecarios, microseguros y micropensiones. También se expandieron el año pasado las operaciones bancarias a través de agentes/corresponsales porque los grandes bancos comerciales, como BanPro, continuaron incrementando ese servicio.
- La CONAMI siguió desarrollando su marco de supervisión y concluyó la elaboración de regulaciones, como la Norma sobre Manual Único de Cuentas para las Instituciones Bancarias y Financieras, además de realizar auditorías in situ de instituciones microfinancieras, y capacitar a su personal. Se está elaborando el reglamento de la Ley de microfinanzas de 2011 y, actualmente, las instituciones microfinancieras se encuentran en proceso de desarrollar y cumplir con requisitos sobre procesos internos, especialmente en relación con la presentación de información, regulación prudencial y protección a los clientes. Todavía no existe un volumen significativo de ahorros, y las altas comisiones que cobran los bancos, los requisitos de saldo mínimo y el impuesto de 10% a los intereses desalientan los depósitos. Las instituciones microfinancieras no están autorizadas a aceptar depósitos. No obstante, están procurando que se modifique la Ley de microcrédito en ese sentido para fines de 2016.

---

## Panamá

- En marzo de 2016, más de 5.000 estudiantes participaron en el evento Global Money Week Panamá, en el cual se pusieron de manifiesto los esfuerzos de la Superintendencia de Bancos por la Fundación de la Ciudad de Panamá (SBP) para fortalecer la educación financiera en la nación.
- La Ley 130 de 2013, que a mediados de 2016 todavía no entraba en vigencia, prescribe reglas para la regulación prudencial por parte de la SBP de algunos proveedores de servicios financieros que todavía no están regulados. En este grupo figuran financieras no bancarias y ONG que otorgan microcréditos, pese a que la regulación excluye claramente a las cooperativas.
- En junio de 2015, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá anunció que el Banco Nacional de Panamá (BNP) y la Caja de Ahorros (CA) venderán productos de microseguros. A mediados de 2016 todavía no se disponía de estos productos. Si bien Panamá tiene condiciones económicas adecuadas para crear un entorno propicio para promover la inclusión financiera, el país tiene que contraer compromisos más firmes para avanzar en ese espacio.

---

## Paraguay

- Se registraron algunos cambios en el entorno de la inclusión financiera durante el último año. La Ley 5476, promulgada en septiembre de 2015, fijó nuevos topes a las tasas de interés que afectaron la concesión de microcrédito y de crédito de consumo. En enero de 2016 se establecieron nuevos requisitos de capital mínimo para los bancos en G46.552 millones (US\$8,3 millones) y para las financieras G23.276 millones (US\$4,1 millones), mediante la Resolución 00006/2016.
- Pese a estos cambios, no existen normas específicas para microseguros. En marzo de 2016, el Banco Central del Paraguay y la

Superintendencia de Seguros sostuvieron una serie de reuniones con empresas de seguros y reaseguros, bancos, empresas de telecomunicaciones y otros agentes/ corresponsales relacionados con la inclusión financiera para entender mejor las barreras del lado de la demanda y de la oferta que impiden el acceso y la adopción de productos de microseguros en las poblaciones vulnerables del país.

- El gobierno está haciendo grandes esfuerzos para promover la inclusión financiera, como establece la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2014-2018 (ENIF), y probablemente se amplíe significativamente la inclusión financiera en el futuro.

## Perú

- Más de 30 instituciones financieras, los cuatro proveedores más grandes de telecomunicaciones y el gobierno han estado trabajando en una iniciativa llamada Modelo Perú, una plataforma interoperable de pagos móviles. Estos mismos grupos de interés fundaron Pagos Digitales Peruanos (PDP), la empresa que opera la plataforma de pagos móviles Bim, lanzada al público en febrero de 2016. La nueva plataforma es la primera en su tipo porque en ella participan todos los actores significativos del sistema financiero, y permite a los clientes interactuar con las diferentes empresas telefónicas. La meta de Modelo Perú es contar con 2 millones de usuarios activos para 2020, además de facilitar la creación de monederos móviles ofrecidos por emisores de dinero electrónico, bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS).
- El crecimiento económico se mantiene rezagado en relación al año previo. La disminución de la confianza empresarial es uno de los factores que explica el prolongado letargo que padece el PIB, la dificultad de poner en práctica políticas anticíclicas, y el mayor fraccionamiento político. Pese a todo, el lanzamiento del monedero electrónico Bim en

el primer trimestre de 2016 es un avance en el panorama de la inclusión financiera. Se están exacerbando las inquietudes en torno a las cooperativas que no están sujetas a regulación prudencial por la SBS, por lo que esta entidad señaló que deberá desempeñar una función más amplia en ese sector.

## República Dominicana

- El gobierno creó una comisión interinstitucional con el objeto, entre otros, de apoyar a las microempresas del país. Se elaboró un mecanismo de garantías mutuas que fue remitido al Congreso para su aprobación. Mejoraron la supervisión y los controles dentro del sector bancario, se puso en práctica un reglamento sobre microcrédito que fue aprobado en 2015, y se hizo más estricta la protección al consumidor financiero.
- También se aplicó la ley de 2015 que regula los burós de crédito y se adoptaron controles más firmes para fomentar la notificación de información crediticia, incluso para las instituciones microfinancieras que de otra manera no están obligadas a hacerlo.
- Las operaciones bancarias a través de agentes/corresponsales, que pasaron a ser reguladas en 2014, siguieron creciendo a la vez que más instituciones comenzaron a ofrecer ese servicio. El Banco de Reservas, que se alió con Fundación Reservas, es parte de un importante programa gubernamental de financiamiento de segundo piso, con el fin de atender a los clientes de la Fundación por medio de instituciones microfinancieras que reciben préstamos (ONG y cooperativas). Además, la cooperativa de crédito Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos (las cooperativas de crédito están sujetas a regulación prudencial) ofrece productos financieros como "tarjetas prepago" y cuentas de ahorros a beneficiarios de Progresando con Solidaridad, el programa gubernamental más grande de servicios subsidiados.

## Trinidad y Tobago

- Después de varios años de obtener logros concretos en materia de fortalecimiento de la inclusión financiera, el país se ha desacelerado en ese frente durante 2016, principalmente debido a las elecciones de septiembre de 2015, tras las cuales asumió el mando un nuevo gobierno y se nombró a un nuevo gobernador del Banco Central. Queda por ver si el gobierno actual dará prioridad a la inclusión financiera.
- Se aplicaron algunas medidas restrictivas que tuvieron un impacto negativo pero limitado en el mercado. Las iniciativas financiadas por el Estado (como el Banco de Desarrollo Agrícola, por ejemplo) desplazaron en gran medida a las operaciones privadas de microfinanzas e inclusión financiera, porque la base de clientes espera préstamos subsidiados y sanciones leves por no cumplir los compromisos de reembolso.

## Uruguay

- En abril de 2014, el gobierno promulgó la Ley de inclusión financiera (Ley 19.210), que tiene por objeto lograr acceso universal a los bancos y a los servicios financieros otorgando devoluciones a los pagos electrónicos y exigiendo que los salarios se paguen en una cuenta de banco (o de otra institución financiera) para 2017. Concretamente, la ley reduce el IVA en las operaciones con pagos electrónicos por medio de tarjetas de débito (una reducción de 2%) y de crédito (una reducción adicional de 2% durante el primer año). Asimismo, la ley facilita la interoperabilidad entre sistemas de pagos y reduce las comisiones en las transferencias de dinero. La primera etapa de la implementación fue la reducción del IVA, lo que dio lugar a más pagos electrónicos y más puntos de servicio.
- El gobierno estima que entre 600.000 y 800.000 trabajadores reciben sus sueldos en efectivo. Por consiguiente, la segunda etapa de la implementación de la inclusión financiera es incorporar a estos trabajadores, obligando a que los sueldos se paguen electrónicamente en

cuentas bancarias. El período de transición comenzó en octubre de 2015. Los trabajadores cuyos sueldos superaban cierto monto tenían un plazo de nueve meses para seleccionar un banco y notificar a sus empleadores. Los funcionarios de gobierno esperan que todos los trabajadores, incluyendo los de jornada parcial y los trabajadores domésticos, se incorporen al sistema financiero para mayo de 2017. Aunque la ley tiene la intención de cubrir a todos los sectores de la economía, los trabajadores del sector informal o de regiones con pocos puntos de servicio corren el riesgo de quedar fuera del sistema. Otra iniciativa para desalentar los pagos en efectivo fue la resolución adoptada en marzo de 2016, la cual exige que los trayectos en taxi se paguen con tarjetas electrónicas.

## Venezuela

- Los esfuerzos recientes del gobierno se han centrado en la bancarización o penetración financiera. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (SUDEBAN) introdujo nuevas reglas para los agentes/corresponsales en marzo de 2014, las que les permiten procesar un cierto número de transacciones de depósito y retiro de efectivo. Los bancos grandes, tanto públicos como privados, emplean activamente agentes/corresponsales en todo el país. Algunos bancos también están permitiendo a tiendas minoristas, como farmacias y tiendas de alimentos ubicadas en zonas desfavorecidas o remotas, tener puntos de servicio.
- Desde 2015 se ha deteriorado notablemente el entorno para la inclusión financiera en Venezuela debido a la combinación de una legislación inadecuada y una situación económica frágil. En la publicación del FMI *Perspectivas de la economía mundial 2016* se proyecta que la tasa de inflación llegará a 500% a fin de año. La ley limita estrictamente las tasas de interés y las comisiones sobre algunos servicios financieros. Mediante nuevas normas que entraron en vigor en enero de 2016 ahora también se gravan las transacciones



financieras. Con un nivel tan alto de inflación y topes bajos a las tasas de interés, las tasas de interés reales distorsionan agudamente el mercado dado que no crean incentivos para ahorrar ni para otorgar créditos al consumidor o microcréditos.

- En febrero de 2016 el gobierno anunció una devaluación de 37% del tipo de cambio primario y un incremento de 60 veces de los precios del gas; esto afectará seriamente a una economía que depende mucho de bienes de importación. Se produjeron fuertes disturbios sociales debido a la grave escasez de bienes y servicios básicos. Las repetidas intervenciones del Poder Ejecutivo para erosionar las facultades del Legislativo y la resistencia del gobierno a aceptar un referéndum mediante el cual se destituiría al actual presidente exacerbaron la inestabilidad política del país. Este contexto impone más obstáculos a todo esfuerzo tendiente a promover la inclusión financiera en Venezuela.



# Oriente Medio y Norte de África

**Gráfico 9:**  
**Puntajes de los países de Oriente Medio y Norte de África**

## PUNTAJE TOTAL

Clasific./55	Cambio de clasific.		Puntaje/100	Cambio en puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>38</b>	<b>+2</b>
=15	▼ 1	Marruecos	55	0
46	▲ 2	Jordania	38	+6
51	↔	Egipto	31	+2
53	▼ 2	Libano	29	0

## Egipto

● Egipto dio importantes pasos para promover la inclusión financiera en los dos últimos años. Se ha fortalecido el entorno regulatorio y ha mejorado el acceso a instituciones financieras. En noviembre de 2014, se promulgó la Ley No. 141 por medio de un decreto presidencial; es la primera ley que regula los servicios de microfinanzas. La Autoridad Egipcia de Supervisión Financiera (EFSA, por sus siglas en inglés), cuenta con una unidad que claramente se enfoca en la supervisión de actividades microfinancieras de asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales (ONG). La Ley de microfinanzas también incluye una lista de "decretos ejecutivos" que deben observar las instituciones que operan con licencia. En febrero de 2016, el Banco Central de Egipto exentó a los bancos que otorgan préstamos a PYME exportadoras del requisito de encaje legal y redujo el costo del financiamiento a 5%-7% (en comparación con una tasa activa promedio de 12%). Esto se hizo con objeto de alentar a los bancos a que asignen una mayor proporción de su financiamiento a PYME. Además, el Banco Central de Egipto estuvo elaborando una estrategia de inclusión financiera junto con el Instituto Egipcio de la Banca. La meta de la

estrategia es incrementar los préstamos a PYME a aproximadamente 20% del total de préstamos para el año 2020.

● El Decreto Presidencial No. 141, promulgado en noviembre de 2014, dio lugar a cambios en la estructura normativa egipcia durante 2015-16. Asigno a la EFSA la supervisión de las actividades microfinancieras de asociaciones civiles y ONG. En 2016, la EFSA consolidó de manera más amplia sus funciones de regulación del sector de microfinanzas y monitoreo de la inclusión financiera. También preocupa el hecho de que la EFSA esté tratando de regular a todas las NGO-instituciones microfinancieras, incluso a cientos de ellas en zonas rurales, y no se está centrande en regular a los principales proveedores urbanos de microfinanzas.

● La EFSA tuvo mucha actividad en materia de microseguro, incluida la creación de una "plataforma de microseguros". Sin embargo, las normas que permitirían la constitución de empresas de microseguros aún no se han emitido, pero se prevé que no tardarán mucho en publicarse.

---

## Jordania

- En noviembre de 2015, el Banco Central de Jordania, el Fondo Monetario Árabe (FMA) y la Agencia Alemana de Cooperación Técnica (GIZ) organizaron una conferencia de alto nivel sobre inclusión financiera y empleo en la región árabe. En esa conferencia, el banco central inició oficialmente la creación de la estrategia de inclusión financiera para Jordania, un importante paso al frente que será lanzada en uno o dos años, según los expertos del mercado.
- En diciembre de 2015 se estableció el primer buró de crédito autorizado de Jordania, operado por CRIF, una empresa privada italiana especializada en sistemas de información crediticia. Desde hace mucho tiempo se esperaba que se creara un buró de crédito en Jordania, de manera que esta medida representa una importante evolución del mercado. El banco central está desarrollando activamente capacidad especializada para la inclusión financiera. El año pasado se nombraron tres nuevos funcionarios en el banco central dedicados a la inclusión financiera y dos consultores. Asimismo, el banco central está redactando una ley para asegurar que los requisitos de presentación de información sean razonables para las instituciones microfinancieras.

---

## Líbano

- El entorno más amplio para la inclusión financiera en Líbano sigue enfrentando restricciones debido a la crisis política que impera en el país y la guerra en el vecino país de Siria. Como reacción a las quejas de los consumidores sobre las prácticas crediticias, el *Banque du Liban* (el banco central) reforzó las normas que regulan a los prestamistas no bancarios. Para ello, emitió las Circulares Básicas No. 11948 en 2015 y No. 12174 en 2016, enfocadas en los prestamistas usureros, que se conocen como *comptoirs* en Líbano. Estas circulares imponen restricciones a los préstamos

otorgados por estas entidades impidiendo que se exija a los clientes el pago de reembolsos en cuotas mensuales que excedan del 35% del ingreso del hogar. Además, los préstamos tampoco pueden ser superiores al 35% del ingreso del hogar ni exceder del 5% del capital del *comptoir* o de US\$100.000.

- La primera Asociación de Microfinanzas de Líbano, registrada en marzo de 2015, está ahora en plena operación. Sin embargo, se prevé que el impacto de este grupo, aunque ha comenzado a reunirse, sea mínimo.

---

## Marruecos

- Se prevén varios acontecimientos importantes que mejorarán la inclusión financiera en Marruecos en poco tiempo. El más relevante es el esperado anuncio de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Se cree que mejorará el entorno regulatorio para la inclusión financiera, y en particular para la protección al consumidor financiero, con una mejor coordinación entre las principales partes interesadas.
- Por otra parte, se espera que el *Bank Al-Maghreb* (el banco central) emita una nueva normativa sobre reglas de gestión de riesgos para el sector del microcrédito y sobre aspectos relacionados con códigos de seguros. Pero no se considera que esta normativa se referirá directamente a los microseguros.

# África Subsahariana

**Gráfico 10:**  
**Puntajes de los países de África Subsahariana**

## PUNTAJE TOTAL

Clasific./55	Cambio de clasific.		Puntaje/100	Cambio en puntaje
		<b>Promedio</b>	<b>47</b>	<b>+2</b>
=6	←→	Tanzania	62	0
=8	▲ 3	Kenya	61	+5
=8	▲ 8	Rwanda	61	+7
12	▼ 2	Ghana	58	0
=20	▲ 3	Mozambique	51	+1
=20	▲ 11	Sudáfrica	51	+5
=30	▲ 5	Senegal	47	+3
=33	▼ 5	Nigeria	46	-2
=33	▼ 10	Uganda	46	-4
48	←→	Etiopía	34	+2
49	▼ 4	Camerún	33	-1
52	▲ 1	Madagascar	30	+3
54	←→	Rep. Democrática del Congo	26	0

## Camerún

- Se produjeron dos importantes cambios desde 2015. En primer lugar, según el Fondo Monetario Internacional (FMI), se han eliminado todos los topes a las tasas de interés sobre los préstamos.
- En segundo lugar, en el sector de microseguros, la aseguradora mundial AXA recibió autorización de la *Conférence Interfricaine des Marchés d'Assurances* (CIMA), la autoridad en materia de seguros, para ofrecer productos de microseguros en Camerún.
- Existe potencial para mejorar la estrategia de inclusión financiera —la cual por ahora no ha contraído compromisos específicos—, los requisitos para abrir una cuenta de ahorros para poblaciones de bajos ingresos, y las normas contables que impiden la aplicación

de buenas prácticas en todos los bancos e instituciones microfinancieras.

## Etiopía

- El gobierno sigue trabajando, con asistencia técnica del Banco Mundial y en colaboración continua con contrapartes de la Alianza para la Inclusión Financiera, en la formulación de una estrategia nacional de inclusión financiera. En junio de 2016, sin embargo, no se preveía ninguna acción inminente. A principios de 2015 se lanzó un nuevo y promisorio marco normativo para microseguros, pero todavía no se aplica y es probable que requiera normas adicionales para que sirva como herramienta eficaz para desarrollar un amplio mercado formal de microseguro.
- En 2016, después de cinco años de preparación, se puso en marcha un sistema nacional de pagos minoristas que conecta a

diferentes bancos para transacciones de montos pequeños.

- Mientras tanto, las nuevas regulaciones sobre operaciones de banca móvil que entraron en vigor en 2013 están empezando a dar frutos, con el inicio de operaciones del primer sistema de pagos móviles, la extensión de plataformas de banca móvil y otras iniciativas novedosas en el mercado de servicios financieros digitales.

---

## Ghana

- En junio de 2015 Ghana substituyó las directrices para operaciones bancarias sin sucursales de 2008 por las directrices para emisores de dinero electrónico de 2015, e introdujo también las directrices para agentes/corresponsales de 2015. Con las nuevas disposiciones, las entidades no bancarias están autorizadas a establecer, ser propietarias y administrar empresas dedicadas a operaciones con dinero electrónico como entes separados, que estarán bajo la supervisión del Banco de Ghana. Ya no será necesario que se asocien con bancos. Las directrices para agentes/corresponsales de 2015 han ampliado la gama de servicios que los agentes/corresponsales pueden ofrecer.

- La normativa sobre dinero electrónico amplió su cobertura a nuevos productos y eso está añadiendo diversidad al sector. A principios de 2015, Airtel Ghana, una operadora de redes móviles, introdujo al mercado un mecanismo de *tap-and-pay* basado en la tecnología de Near Field Communication (NFC). Esta innovación reduce el costo de efectuar pagos de poca cantidad por telefonía móvil, sin necesidad de conexiones físicas, para los clientes de bajos ingresos. En 2015, MasterCard se asoció con Ecobank Ghana, una subsidiaria de un banco comercial regional, Ecobank Transnational Incorporated, para extender sus servicios en el país utilizando productos digitales. La sociedad ofrece tarjetas prepago a todos los segmentos del mercado, sobre todo a los no bancarizados y a los jóvenes financieramente excluidos.

- El Banco de Ghana elaboró un proyecto de ley de seguro de depósitos por medio de la cual se crearía un mecanismo para garantizar los depósitos y una entidad reguladora para supervisar las actividades en el ramo de los seguros. En este proyecto de ley se proponen dos fondos diferenciados: uno para los bancos y uno para otras instituciones financieras. En marzo de 2016 se envió el proyecto de ley al Parlamento, y se espera que sea aprobado en pocos meses.

- El Ministerio de Género, Niñez y Protección Social, que durante años ha recopilado datos a nivel del cliente para comprender mejor las necesidades de la población de bajos ingresos, celebró un convenio con Genkey Solutions BV, una empresa privada de tecnología de la información especializada en biométrica, para prestar servicios de recolección de datos con miras a crear el Registro Nacional de Hogares de Ghana. El proceso de recolección de datos comenzó en mayo de 2016 y se espera contar con la información para octubre de este año. El progreso obtenido durante el año pasado, aunado a las diferentes iniciativas en curso para 2016, sugiere una expansión de la inclusión financiera en Ghana en los próximos años.

---

## Kenya

- Continuaron los intentos de politizar las tasas de préstamos e introducir topes. Después de cerrar la investigación para el Microscopio a fines de agosto de 2016, el presidente de Kenya promulgó una ley que limita las tasas de interés de los préstamos y fija pagos mínimos para los depósitos. La modificación de la Ley de bancos impone un tope a los costos del crédito de 400 puntos básicos por encima de la tasa de referencia del banco central.

- Se registró una expansión continua de la inclusión financiera a través de operaciones bancarias por telefonía móvil, con un rápido aumento del acceso al ahorro y al crédito. Actualmente, Kenya tiene más de 135.000 agentes/corresponsales que manejan dinero móvil en el territorio nacional. Además, desde

mediados de 2015, tres bancos de tamaño pequeño y mediano (el más reciente fue el Chase Bank) se declararon en quiebra. Hasta ahora no se han producido efectos generales de contagio, pero la situación puede ser una señal de la necesidad de una mayor supervisión del Banco Central de Kenya.

## Madagascar

- Se creó una nueva dependencia de gobierno con facultades de supervisión, a la cual pueden recurrir los consumidores para solicitar una reparación de daños, pero todavía es muy pronto para evaluar su eficacia. La nueva ley de protección al consumidor (*Loi N° 2015-014 sur les garanties et la protection des consommateurs*) establece mecanismos de resolución de controversias y define las sanciones que pueden imponerse. El *Service de la Protection des Consommateurs* (SPC) forma parte de la *Direction de la Prévention des Fraudes et de la Protection des Consommateurs* (DPFPC), que está ubicada dentro del *Ministère du Commerce et de la Consommation*.
- Se considera que Madagascar todavía es un Estado frágil, y más de 80% de la población vive por debajo de la línea de pobreza. Aunque no se produjeron conmociones específicas el año pasado, ni se impusieron políticas restrictivas que hayan perjudicado el comportamiento del mercado, el país sigue siendo vulnerable, y la mayoría de su población mantiene una lucha diaria por su supervivencia. No obstante, el nombramiento de Olivier Mahafaly como primer ministro el 10 de abril deberá fortalecer la cohesividad en el gobierno, aunque este seguirá enfrentando la resistencia de grupos de intereses creados, en tanto los esfuerzos de reforma quedarán paralizados por la batalla por el dominio parlamentario.

## Mozambique

- Desde 2015, Mozambique ha hecho esfuerzos importantes para crear un entorno más propicio para la inclusión financiera. En marzo de 2016, el gobierno anunció oficialmente la estrategia nacional de inclusión financiera 2016-2022, que se ha fijado cumplir tres metas globales para 2022: i) 70% de la población adulta tiene una cuenta en una institución financiera formal; ii) 100% de los distritos tienen por lo menos un punto de acceso a servicios financieros formales, y iii) 90% de la población tiene por lo menos un punto de acceso a servicios financieros formales dentro de un radio de 5 km de su residencia o lugar de trabajo. Además de estos tres objetivos generales, la estrategia contiene varios compromisos específicos relacionados con el dinero electrónico, el crédito (incluido el microcrédito), pagos electrónicos, microseguro y protección al consumidor, entre otros.
- Para poner en práctica adecuadamente esta estrategia, el gobierno creó un Comité Nacional de Inclusión Financiera, presidido por el Banco de Mozambique (el banco central) y el Instituto de Supervisión de Seguros de Mozambique (ISSM). Sus miembros son la Asociación de Operadores de Microfinanzas de Mozambique (AMOMIF), la Asociación de Bancos (AMB), la Asociación de Compañías de Seguros (AMS), la Bolsa Nacional de Valores (BVM), el Instituto Nacional de Estadística (INE) y el Instituto Nacional de Comunicaciones (INCM).
- Pese a estos importantes esfuerzos en pro de la expansión de la inclusión financiera en el país, a principios de 2016 se produjeron ciertos eventos que pueden limitar el avance de esa iniciativa. En abril de 2016, el FMI suspendió el desembolso del segundo tramo de un préstamo por US\$285 millones otorgado a Mozambique tras descubrir que el país tenía una deuda oculta de más de US\$1.000 millones. Las autoridades mozambicanas confirmaron la existencia de un empréstito de gran magnitud que no había sido revelado al FMI. El Banco

Mundial, al igual que el FMI, suspendió aproximadamente US\$40 millones en ayuda financiera en apoyo presupuestario directo. Dado que el sector financiero de Mozambique sigue dependiendo mucho de las intervenciones de donantes y de la ayuda extranjera, se prevé que la suspensión de este cuantioso financiamiento va a afectar en general al sector financiero y a retrasar cualquier medida para ampliar la inclusión financiera en el país.

---

## Nigeria

- En lo que concierne a la inclusión financiera, hubo dos cambios fundamentales el año pasado. En julio de 2015, la Comisión Nacional de Seguros (NAICOM) expidió licencias a 16 empresas de microseguros. Y en marzo de 2016 anunció que estaba considerando una reducción de los costos de la licencia de operación para microaseguradoras, a fin de alentar un mayor ingreso de estas compañías al mercado.
- El shock de los precios del petróleo afectó el comportamiento del mercado debido al impacto sobre el ingreso disponible. El naira se ha depreciado y se ha elevado la inflación, en parte debido a que se eliminaron los subsidios a los combustibles, que mantenían bajos sus precios. Una inflación más alta provoca una desaceleración del crecimiento económico, que a su vez perjudica a las micro, pequeñas y medianas empresas. Las restricciones sobre la moneda extranjera tuvieron graves repercusiones en las instituciones microfinancieras con préstamos internacionales que deben reembolsarse en dólares estadounidenses, y muchas de esas empresas no pudieron obtener las divisas necesarias para devolver sus préstamos. Por otra parte, los problemas políticos que se suscitaron en el noreste del país debido a las actividades de Boko Haram desplazaron internamente a millones de personas, lo que tuvo un efecto perjudicial en las carteras de préstamos (y, por lo tanto, en la disponibilidad de crédito) de las instituciones financieras cuyos clientes se vieron

obligados a abandonar sus empresas. El triunfo del partido Congreso para el Cambio Progresivo (CCP) en las elecciones federales y estatales de 2015, que derrotó al Partido Democrático Popular (PDP) —que ocupó el poder desde el fin del gobierno militar en 1999— abrió, sin lugar a dudas, un nuevo capítulo en la historia del país. Pero aún no queda claro si este cambio cambiará o no la suerte de una nación conformada por una historia turbulenta que tiene que enfrentar enormes retos.

---

## República Democrática del Congo

- El nuevo código de seguros, que le retira el monopolio a la empresa *Société Nationale d'Assurances* (SONAS) entró en vigor en marzo de 2016, pero todavía no se ha nombrado al ente regulador que supervisará al sector de los seguros ni a las empresas autorizadas que entrarán al mercado. Fuera de esto, no hubo ninguna otra actividad regulatoria concreta. Sin embargo, el banco central está a punto de introducir normas sobre operaciones bancarias a través de agentes/corresponsales (aunque ha otorgado autorizaciones a instituciones financieras para establecer redes de corresponsales desde 2011) y se encuentra en proceso de finalizar un marco integral de protección al consumidor.
- Otro cambio importante fue que, en junio de 2015, el gobierno de la República Democrática del Congo dividió al país en 26 provincias, en lugar de las 11 que existían previamente. Como consecuencia de la nueva distribución, algunas provincias nuevas no reciben absolutamente ningún servicio de ningún tipo de institución financiera. El número de suscriptores de servicios de dinero móvil siguió creciendo y, en cuanto a innovaciones, se avanzó en el ámbito de productos desarrollados por bancos y operadoras de redes móviles para la población de bajos ingresos. Entre ellos, cabe mencionar un servicio de microcrédito que ofrecen Airtel Money y United Bank for Africa, una sociedad entre Airtel Money y WorldRemit (aplicación

para transferir dinero), y una aplicación creada por el Trust Merchant Bank que permite a los clientes administrar, pagar y recibir dinero con cualquier operadora.

## Rwanda

- El último año se registró una inversión considerable en creación de capacidad, sobre todo a nivel de las cooperativas de ahorro y crédito (SACCO) distritales. El personal del Banco Nacional de Rwanda asignado a oficinas de distrito a fines de 2014 recibió capacitación para supervisar las SACCO y, concomitantemente, aumentó el número de visitas in situ. Además, estos funcionarios también brindaron asistencia a los administradores de las cooperativas para mejorar sus habilidades de presentación de información.
- El gobierno de Rwanda se fijó como meta digitalizar todas las operaciones de las SACCO para el fin de 2016, y ya se inició el proceso, así como la consolidación de las cooperativas de ahorro y crédito distritales a nivel provincial, antes de pasar a la consolidación nacional.
- A partir de agosto de 2015, todos los ciudadanos con cuentas de depósito en bancos comerciales, bancos microfinancieros, instituciones microfinancieras y SACCO Umurenge, están protegidos por un seguro de depósitos en igualdad de condiciones. Los ahorros informales de las aldeas, los mecanismos de ahorro y préstamo y las tontines no están cubiertos en la nueva legislación (la Ley que determina la organización y el funcionamiento del fondo de garantía de depósitos para bancos e instituciones financieras), pero de todas maneras no están autorizados a aceptar depósitos.

## Senegal

- En 2015, el Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) adoptó la Instrucción No. 008-05-2015 mediante la cual se regulan los términos y condiciones para emisores de dinero electrónico. Pese a que las autoridades del BCEAO dieron licencias a diferentes entidades para la emisión de dinero electrónico, la dinámica del mercado no ha permitido el desarrollo de modelos a gran escala. Las operadoras de redes móviles optaron por asociarse con bancos para la expedición de licencias y el lanzamiento de plataformas de dinero electrónico, pero la mayoría de los bancos todavía desempeñan un papel pasivo en la promoción de servicios financieros digitales.
- Las instituciones microfinancieras y otras entidades emisoras de dinero electrónico suelen carecer de recursos y de capacidad tecnológica para lanzar sus propios productos. Las regulaciones mencionadas de 2015 facilitan a un mayor número de entidades la obtención de licencias y el ingreso al mercado, lo cual, según se espera, promovería una mayor diversificación del segmento.
- En enero de 2016 todavía había restricciones a las tasas de interés pasivas en Senegal, lo que constituye un obstáculo del lado de la demanda para el consumo de servicios financieros, sobre todo en los segmentos de consumidores de bajos ingresos.
- El BCEAO y la Corporación Financiera Internacional (CFI) colaboraron para encontrar una solución para la divulgación de información crediticia regional en la Unión Económica y Monetaria del África Occidental (UEMAO) que, según se prevé, estará operando en Senegal el 30 de junio de 2016. Con base en lo que expresaron partes interesadas, bancos e instituciones microfinancieras del más alto nivel, remitirán información a este buró de crédito regional. La presentación de información será obligatoria a partir de julio de 2016.



- En los próximos meses se aprobará una estrategia nacional de inclusión financiera documentada, que contará con el financiamiento de la Fundación Gates y se elaborará con asistencia del Banco Africano de Desarrollo y del BCEAO. Se espera que todas estas iniciativas amplíen la inclusión financiera en Senegal en los próximos años.

## Sudáfrica

- El marco jurídico del sector de servicios financieros de Sudáfrica está sometido a importantes reformas a media que el país avanza hacia un modelo de supervisión denominado *Twin Peaks*. En octubre de 2015, el Parlamento aprobó el proyecto de ley de regulación del sector financiero. La ley entrará en vigencia tras la firma del Presidente Zuma. La nueva legislación contempla explícitamente a la inclusión financiera como un objetivo, extiende el mandato del Banco de Reserva de Sudáfrica para que abarque la inclusión financiera y prescribe la creación de un grupo de trabajo sobre inclusión financiera.
- El cambio que se está llevando a cabo, de una supervisión basada en reglas a una basada en riesgos, ya está repercutiendo en la inclusión financiera, dado que los bancos y otros proveedores de servicios financieros sienten mayor aversión al riesgo y, por lo tanto, están menos dispuestos a conceder crédito a consumidores de bajos ingresos, que son considerados de alto riesgo. Al mismo tiempo, en su forma actual, la Ley por la cual se modifica el Centro de Inteligencia Financiera de 2015 eliminó todas las exenciones relativas al principio "Conozca a su cliente", que permitían requisitos menos estrictos para abrir cuentas. Si no se corrige esta situación, cabe esperar un fuerte impacto en los clientes de bajos ingresos que no puedan presentar un comprobante documentado de domicilio.
- También se prevé que la reducción de los topes a las tasas de interés tenga repercusiones para la población de bajos ingresos, para quien puede resultar más difícil obtener préstamos de

prestatarios regulados y, por lo tanto, recurrirán a los servicios de prestamistas no regulados que operan al margen de la ley.

- El año pasado el gobierno sudafricano publicó un documento en el que explicaba su postura respecto a la creación de un mecanismo de garantía de depósitos; este es el primer paso en el proceso de formulación de políticas.
- La nueva Ley de seguros se encuentra en el proceso legislativo. Cuando sea promulgada, dará efecto al Marco de Política de Microseguros del Tesoro Nacional. La Ley que modifica las disposiciones sobre cobranza de deudas de 2016 cierra algunas brechas jurídicas para brindar mejor protección a los consumidores financieros.

## Tanzanía

- Tanzanía continuó avanzando hacia el logro de sus metas de inclusión financiera y hacia un mejor entorno normativo en este respecto.
- Los eventos cruciales del año pasado fueron la promulgación de la Ley nacional de sistemas de pagos y las Regulaciones sobre dinero electrónico, que ampliaron la protección al consumidor financiero. La nueva Ley nacional de sistemas de pagos de 2015 y su reglamento, así como las Regulaciones sobre dinero electrónico de 2015 extendieron la gama de instituciones cubiertas por la política sobre divulgación de información del Banco de Tanzanía (el banco central), notablemente para las operadoras de redes móviles.
- La nueva Ley de microfinanzas todavía está en etapa de proyecto y no se sabe con certeza cuando se aprobará.
- Se percibe un poco de actividad en el mercado de seguros dado que nuevas compañías, como Maendeleo Bank Plc, recibieron autorización para ofrecer productos de seguros de cobertura masiva.



- El Banco de Tanzania, cuyo mandato es hacer cumplir las disposiciones sobre protección al cliente financiero, abrió una oficina de quejas en abril de 2015. Además, exige a las instituciones financieras que están bajo su supervisión que envíen informes trimestrales sobre las quejas recibidas y las soluciones logradas.

---

## Uganda

- La Ley de instituciones de nivel IV de 2015 establece un segundo ente regulador de la conducta prudencial y de mercado para estas instituciones, lo que significa que las instituciones microfinancieras, las cooperativas de ahorro y crédito (SACCO) y los prestamistas tendrán un supervisor asignado a ellos.
- La Ley de modificación de instituciones financieras de 2016 contempla las operaciones bancarias a través de agentes/corresponsales, crea un fondo único para seguro de depósitos para todas las instituciones financieras supervisadas y autoriza a los bancos a ofrecer productos de seguros a sus clientes.
- El Banco de Uganda hizo respetar los montos mínimos establecidos en el coeficiente de adecuación del capital en niveles conforme a las pautas del acuerdo Basilea III, pero solo se aplican a los bancos. El Buró de Referencia Crediticia fue inaugurado en 2008 y hubo únicamente una central de riesgo — Compuscan CRB— hasta 2015, porque en noviembre de ese año se otorgó una segunda licencia a Metropol Corporation Kenya Ltd. Las actividades de los burós de referencia crediticia están reguladas por el Banco de Uganda por medio de las regulaciones para las instituciones financieras de 2005. La Ley (de modificación) de instituciones financieras de 2016 amplió la cobertura de los burós a instituciones de nivel IV selectivamente. La enmienda, en concreto, permite al banco central extender la cobertura, aunque todavía es demasiado pronto para que esto ocurra.

# Glosario

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

**Anfilavado 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 está creciendo más rápidamente que la 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 ingresos medios y altos). 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 "devida 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 es 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)*) (Véase también: "Conozca a su cliente": Requisitos impuestos por la regulación a bancos y otras instituciones financieras. El Grupo de Acción Financiera (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 (y 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. 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" o corresponsales, 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 microinsurer*): 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 otras formas de 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 y una manera 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 proveedores de servicios financieros formales otras instituciones financieras, como las ONG de microcrédito y las cooperativas de crédito, 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 deben 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, sistemas de transferencias interbancarias de fondos que aseguran la circulación del dinero. Fuente: FMI, 2009.

**Sobreendeudamiento** (*Overindebtedness*): 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 predeterminado 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 una unidad específica de tiempo. 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.



# Apéndice: Metodología y fuentes

## Antecedentes

Durante siete años (2007-2013) 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 económico<sup>1</sup>. 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 pública<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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 214 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 2016 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/microscope2016](http://www.eiu.com/microscope2016).*

## Crterios 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 214 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/microscope2016](http://www.eiu.com/microscope2016). A continuación se definen sucintamente los indicadores y el sistema de puntaje<sup>3</sup>.

### 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 O 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 O 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 O 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

<sup>3</sup> Se ha elaborado asimismo una guía de puntaje, que puede consultarse en [www.eiu.com/microscope2015](http://www.eiu.com/microscope2015).

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 O 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 O 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 O 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 O 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, O 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 O la regulación es de amplia cobertura y no hay agentes/corresponsales activos en la práctica; 3= La regulación es de amplia cobertura y hay agentes/corresponsales 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 O 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 O 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 O algunas 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 O se encuentra en sus primeras etapas de elaboración; 1= La regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales es inadecuada O 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 O 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 O 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 O 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 O 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 2016 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.

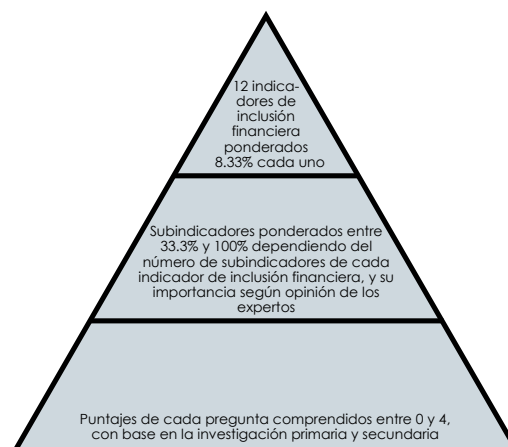
Se emplean 12 indicadores de inclusión financiera relacionados con diferentes regulaciones y actividades de instituciones que son conducentes a la inclusión financiera. Cada indicador tiene entre uno y tres subindicadores. Los 12 indicadores tienen la misma ponderación de 8,33% (100% / 12).



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
<b>1. Apoyo del gobierno a la inclusión financiera</b> Considera el compromiso y las acciones formales de un país para lograr la inclusión financiera. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Existencia e implementación de una estrategia Ponderación: 66,7%	1. ¿Existe una estrategia de inclusión financiera documentada?
	2. Recolección de datos Ponderación: 33,3%	1. ¿Recopila el gobierno datos a nivel del cliente que ayuden a entender la demanda de servicios financieros de las poblaciones de bajos ingresos?
<b>2. Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera</b> 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. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Capacidad técnica para supervisar Ponderación: 100,0%	1. ¿Existe adecuada capacidad especializada en el ente regulador? 2. ¿Es el ente de regulación financiera políticamente independiente?
	<b>3. Regulación prudencial</b> Considera en qué medida la regulación financiera permite el ingreso y la operación de instituciones que ofrecen productos de ahorro y crédito. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Requisitos adecuados de ingreso y autorización para operar Ponderación: 50,0%
<b>4. Regulación y supervisión de carteras de crédito</b> Considera si la regulación y la supervisión que existen en el país son o no conducentes a un suministro de crédito responsable. Ponderación: 1/12=8,33%	2. Facilidad de operación Ponderación: 50,0%	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?
	1. Tasas de interés Ponderación: 33,3%	1. Si existen topes a las tasas de interés sobre el crédito, ¿distorsionan el mercado?
	2. Gestión de riesgos de las carteras de crédito Ponderación: 33,3%	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 Ponderación: 33,3%	1. ¿Existe un marco de gestión de riesgos diferenciado y completo para el microcrédito?

Indicador	Subindicador	Pregunta
<b>5. Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos</b> 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). Ponderación: 1/12=8,33%	1. Facilidad para que las instituciones reguladas puedan ofrecer productos de ahorro Ponderación: 50,0%	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 Ponderación: 50,0%	1. ¿Se aplica el seguro de depósitos a todas las instituciones autorizadas para captar depósitos y en las mismas condiciones?
<b>6. Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos<sup>1</sup></b> Considera la existencia de regulación y promoción de seguros para poblaciones de bajos ingresos por el ente regulador y/o el gobierno. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Existencia de regulación de seguros para poblaciones de bajos ingresos Ponderación: 33,3%	1. ¿Es la regulación de amplia cobertura y se ha aplicado?
	2. Medios de distribución de seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos Ponderación: 33,3%	1. ¿Facilita la regulación varios medios de distribución?
	3. Protección del consumidor en seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos Ponderación: 33,3%	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?
<b>7. Regulación y supervisión de sucursales y agentes/corresponsales</b> Considera si la regulación es conducente o no a la prestación de servicios financieros por medio de sucursales físicas y locales de atención directa a clientes de entidades bancarias no financieras. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Facilidad para establecer una sucursal Ponderación: 33,3%	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 Ponderación: 66,7%	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?
<b>8. Requisitos para entidades de crédito no reguladas</b> 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). Ponderación: 1/12=8,33%	1. Presentación de información y directrices de operación Ponderación: 100,0%	1. ¿Son razonables los requisitos sobre presentación de información?  2. ¿Cumplen estos proveedores de crédito con las normas de transparencia contable?
<b>9. Pagos electrónicos</b> Considera la regulación e infraestructura que facilita las transacciones electrónicas a la población de bajos ingresos. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Disponibilidad de infraestructura para la inclusión financiera Ponderación: 50,0%	1. ¿Atiende la infraestructura de pagos las necesidades de la población de bajos ingresos?
	2. Servicios financieros digitales Ponderación: 50,0%	1. ¿Es la regulación sobre dinero electrónico o servicios financieros digitales similares adecuada y no representa una restricción para el mercado?

<sup>1</sup> Para efectos de este estudio, se considera que "seguros focalizados en poblaciones de bajos ingresos", "microseguros" y "seguro incluyente" se refieren al mismo concepto.

Indicador	Subindicador	Pregunta
<b>10. Sistemas de información crediticia</b> Considera la eficacia y fiabilidad de los sistemas de información crediticia para la provisión de crédito. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Disponibilidad de información completa Ponderación: 50,0%	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 Ponderación: 50,0%	1. ¿Se respeta el derecho a la privacidad?  2. ¿Pueden los particulares acceder a sus reportes de crédito y pueden corregir errores?
<b>11. Reglas de conducta de mercado</b> Considera la capacidad institucional así como la transparencia, con el objeto de proteger a los consumidores de productos y servicios financieros. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Existencia de un marco y capacidad institucional para proteger al consumidor de productos financieros Ponderación: 33,3%	1. ¿Existe un marco y capacidad especializada para proteger al consumidor de productos financieros?
	2. Existencia y contenido de reglas sobre divulgación de información Ponderación: 33,3%	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 Ponderación: 33,3%	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?
<b>12. Mecanismos de reclamación y operación de los mecanismos de resolución de controversias</b> Considera la disponibilidad de mecanismos de resolución de conflictos, conocimiento de los clientes sobre los procesos de reparación de daños y facilidad del acceso. Ponderación: 1/12=8,33%	1. Mecanismos internos para atender reclamos Ponderación: 50,0%	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 Ponderación: 50,0%	1. ¿Existe un tercero facultado para supervisar dónde pueden solicitar reparación de daños los consumidores, y es eficaz?
<b>A. Estabilidad (factor de ajuste)</b> Considera las tensiones políticas u otros cambios significativos que afectan el logro de la inclusión financiera.	1. Estabilidad política general Ponderación: 33,3%	¿Son las instituciones políticas suficientemente estables para satisfacer las necesidades de empresas e inversionistas?
	2. Conmociones y políticas restrictivas que impactan la inclusión financiera Ponderación: 66,7%	¿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 2016* 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