

**Seminario Internacional 2017**  
**Inclusión y Educación Financiera:**  
**“Experiencia Internacional y Desafíos en Nicaragua”**

---

**“Inclusión Financiera en América Latina: Lecciones  
Aprendidas y Desafíos”**

**Carlos Alberto Moya Franco**  
Gerente Regional para América Latina y el Caribe

Managua, 28 de septiembre de 2017

¿Qué es AFI?

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) es una organización global líder en política y regulación en inclusión financiera.

AFI es una red de países miembros que tiene como objetivo guiar el desarrollo de políticas públicas y capacidades, que promuevan un desarrollo de soluciones para la inclusión financiera, de acuerdo con evidencia empírica comprobable.

# Red de AFI

---

**114**

Instituciones

**95**

Países



**+200**

Cambios de política regulatoria

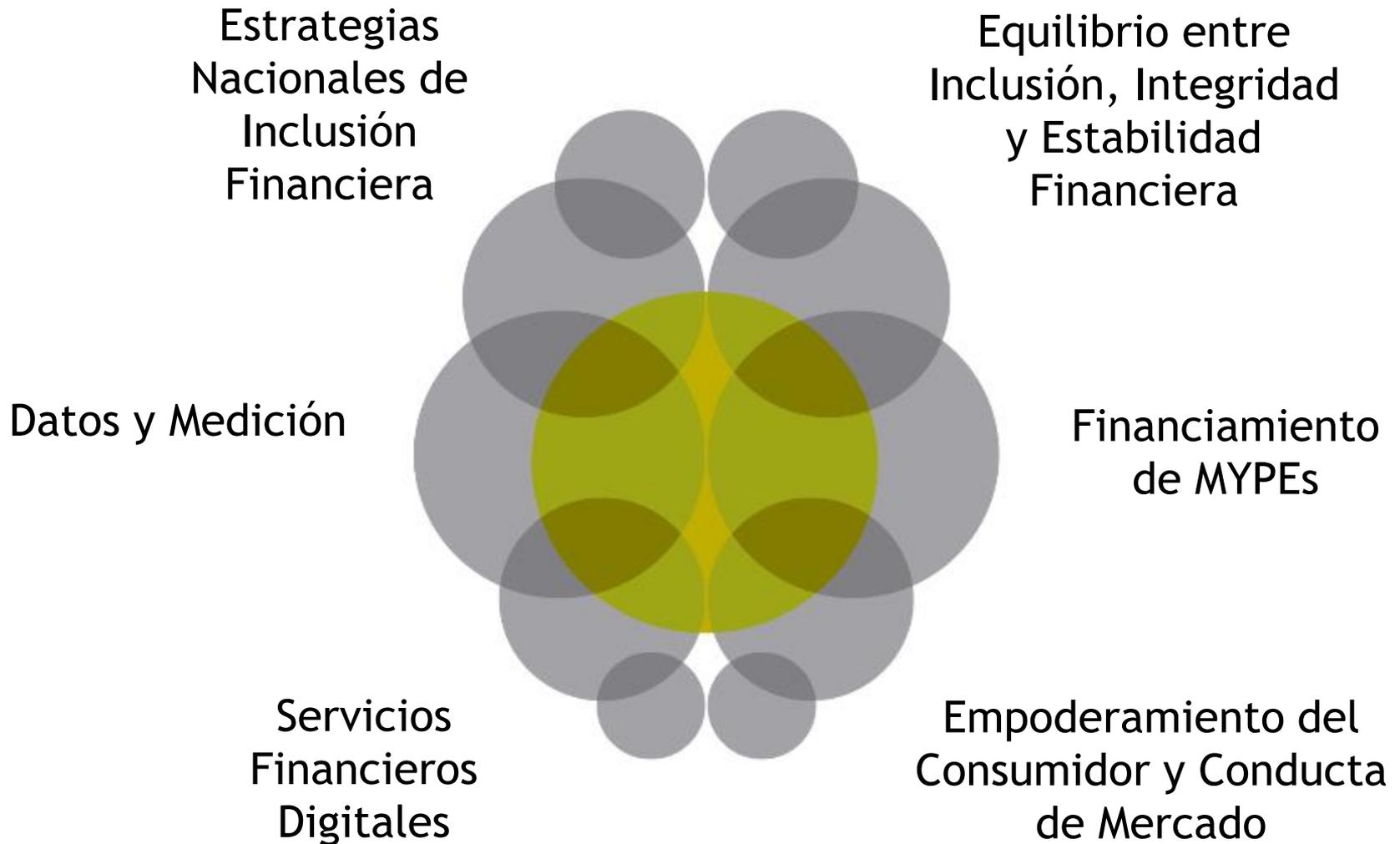
**+60**

Compromisos



# Áreas de trabajo de AFI

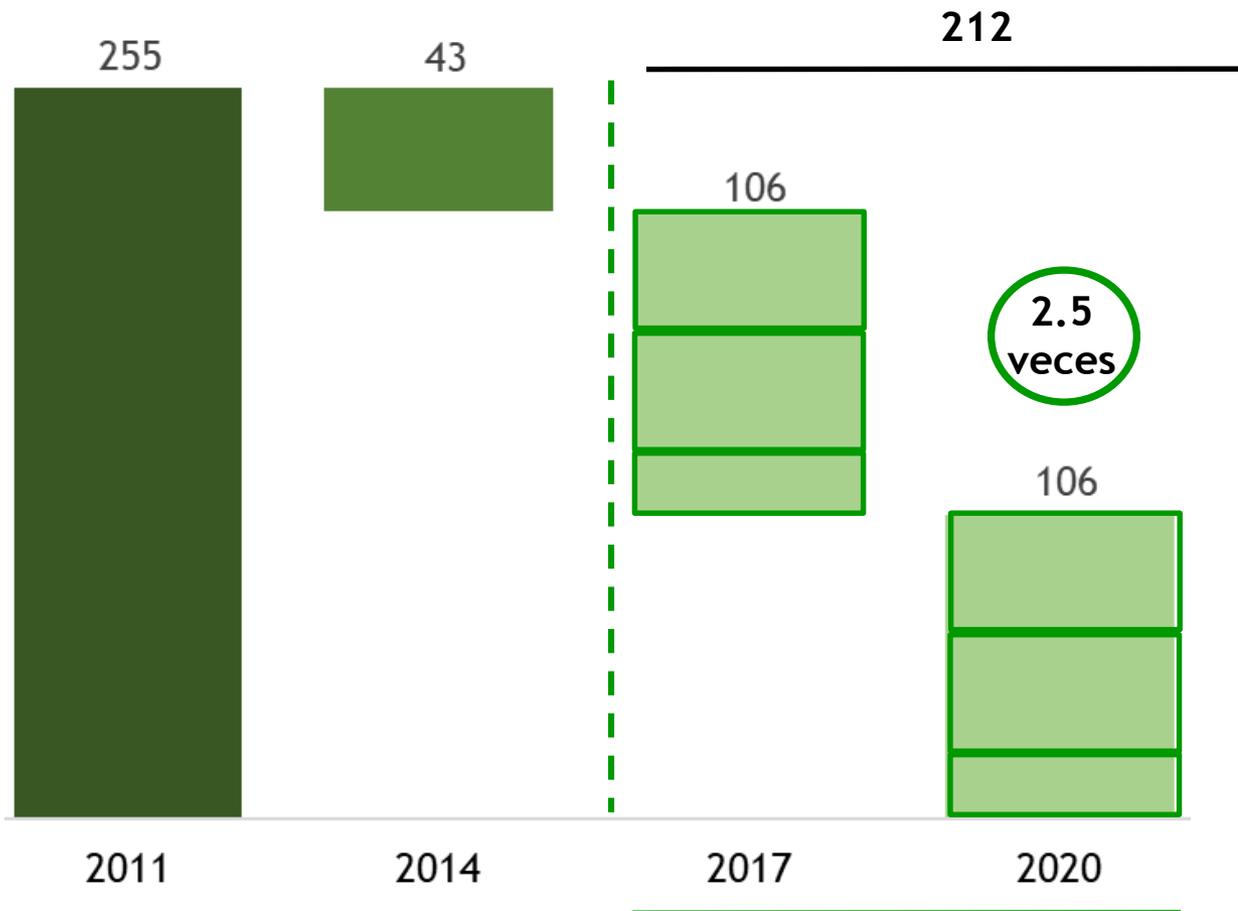
---



¿Cuál es el estado de inclusión  
financiera en  
América Latina y el Caribe?

*Para incorporar a los 212 millones de personas sin acceso a una cuenta en 2020, se necesitarán esfuerzos adicionales*

## Tasa de Incorporación Requerida para Alcanzar Inclusión Financiera Universal en LAC en 2020 (millones de personas no bancarizadas)



# *La región ha disminuido en 17% la población no bancarizada durante el periodo 2011 y 2014*

## **Población No Bancarizada en LAC (millones de personas)**

<b>Países</b>	<b>2011</b>	<b>2014</b>	<b>Cambio % 2011-2014</b>	<b>% del Total</b>
Argentina	21	16	-24	7
Belice	0.1	0.1	-13	0.1
Bolivia	5	4	-14	2
Brasil	65	48	-26	23
Chile	8	5	-35	2
Colombia	23	22	-8	10
Costa Rica	2	1	-26	1
Rep. Dominicana	4	3	-23	2
Ecuador	7	6	-11	3
El Salvador	4	3	-22	1
Guatemala	7	5	-19	3
<b>Suma</b>	<b>145</b>	<b>114</b>	<b>-20</b>	<b>54</b>
<b>Total LAC</b>	<b>255</b>	<b>212</b>	<b>-17</b>	<b>100</b>

## *Y 5 países concentran el 72% de la población no bancarizada*

### **Población No Bancarizada en LAC (cont.) (millones de personas)**

<b>Países</b>	<b>2011</b>	<b>2014</b>	<b>Cambio % 2011-2014</b>	<b>% del Total</b>
Haití	5	6	10	3
Honduras	4	4	-7	2
Jamaica	1	0.4	-24	0.2
México	61	54	-12	25
Nicaragua	3	3	-1	2
Panamá	2	2	-21	1
Paraguay	3	3	-11	1
Perú	17	15	-7	7
Trinidad y Tobago	0.3	0.1	-49	0.1
Uruguay	2	1	-28	1
Venezuela	12	9	-20	4
<b>Suma</b>	<b>110</b>	<b>98</b>	<b>-15</b>	<b>46</b>
<b>Total LAC</b>	<b>255</b>	<b>212</b>	<b>-17</b>	<b>100</b>

# Y existen todavía disparidades en relación con la tenencia de una cuenta

## Tenencia de Cuenta en LAC en 2014 (% de adultos)

2011

39



2014

51

LAC

94

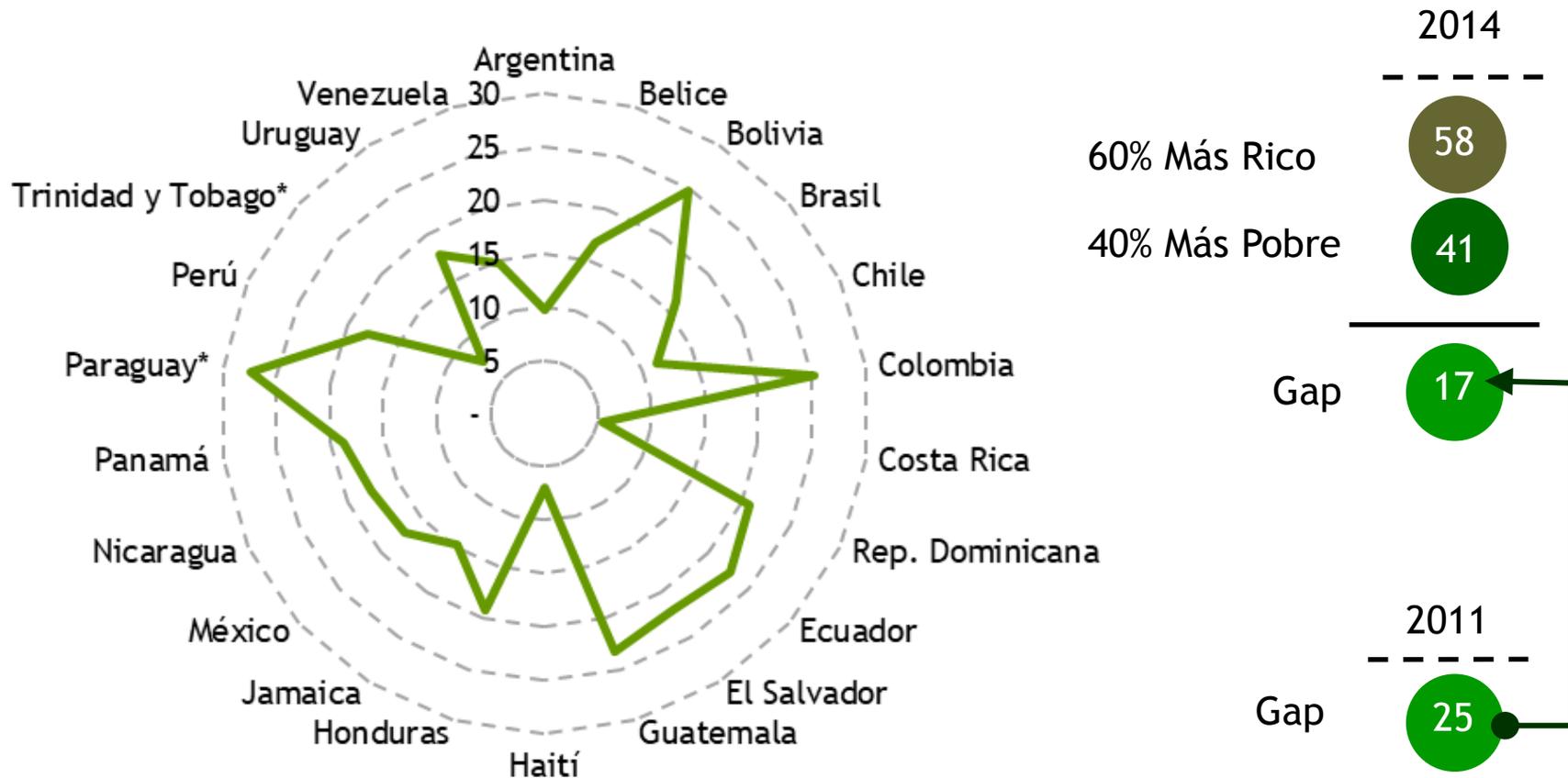
Países de  
altos ingresos  
OCDE

Fuente: Análisis Alliance for Financial Inclusion con base en Global Findex (BM).

\* Información de 2011.

*A pesar del progreso que la región ha logrado en reducir el gap en el acceso por nivel de ingresos, todavía predominan ciertos retos*

## Gap\*\* en Tenencia de Cuenta por Nivel de Ingreso en LAC en 2014 (puntos porcentuales)



Fuente: Análisis Alliance for Financial Inclusion con base en Global Findex (BM).

\*\*Diferencia entre el 60% más rico y el 40% más pobre de la población adulta de 15 años y mayores.

\* Información de 2011.

# En LAC, el gap de ahorro total y en instituciones financieras aumentó 11 puntos porcentuales durante el periodo 2011-2014

## Adultos que reportaron Ahorro en LAC en 2014 (% de adultos)



	2014
Ahorro total	41
Ahorro en institución financiera	14
<b>Gap</b>	<b>27</b>
	2011
Ahorro total	26
Ahorro en institución financiera	10
<b>Gap</b>	<b>16</b>

Fuente: Análisis Alliance for Financial Inclusion con base en Global Findex (BM).  
\* Información de 2011.

# En la región, 2/3 de los adultos que pidieron un préstamo no lo hicieron a través de instituciones financieras

## Adultos que Solicitaron un Préstamo en LAC (% de adultos)



Fuente: Análisis Alliance for Financial Inclusion con base en Global Findex (BM).

\* Información de 2011.

¿Cuáles son los retos  
en medios de acceso,  
productos financieros y  
educación financiera para  
poblaciones vulnerables?

# *Dada la alta penetración de teléfonos celulares en LAC, nuevas formas de acceso a servicios financieros están surgiendo*

## Indicadores de Infraestructura en LAC

País	Suscripciones de telefonía celular*	ATM's**	Sucursales bancarias**	Usuarios Internet *
Argentina	147	61	13	69
Belice	61	40	21	42
Bolivia	92	38	15	45
Brasil	127	114	21	59
Chile	129	56	16	64
Colombia	116	41	258	56
Costa Rica	151	61	22	60
Rep. Dominicana	83	36	13	54
Ecuador	80	27	76	49
El Salvador	145	..	..	27
Guatemala	111	35	34	27
<b>Promedio LAC</b>	<b>115</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>47</b>

Fuente: Encuesta de Acceso Financiero 2015, FMI e Indicadores de Desarrollo Mundial, BM.

(\*) % de población. (\*\*) por 100,000 adultos. (..) no disponible.

*Y dado el alto número de usuarios de Internet, nuevos productos financieros se están ofreciendo a través de este medio*

## Indicadores de Infraestructura en LAC

País	Suscripciones de telefonía celular*	ATM's**	Sucursales bancarias**	Usuarios Internet *
Haití	69	..	..	12
Honduras	96	25	21	20
Jamaica	112	32	5	42
México	86	51	14	57
Nicaragua	116	11	8	20
Panamá	174	66	24	51
Paraguay	105	25	12	48
Perú	110	119	8	41
Trinidad y Tobago	158	41	13	69
Uruguay	160	55	12	65
Venezuela	93	47	16	62
<b>Promedio LAC</b>	<b>115</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>47</b>

Fuente: Encuesta de Acceso Financiero 2015, FMI e Indicadores de Desarrollo Mundial, BM.

(\*) % de población. (\*\*) por 100,000 adultos. (..) no disponible.

# *Un nuevo enfoque de educación financiera digital ofrece nuevas oportunidades para las poblaciones vulnerables*

---

## Nuevos canales de acceso:

- Medios digitales: video/audio en line, social media, sitios de Internet, aplicaciones móviles.
- Corresponsales bancarios.

## Nuevos productos financieros:

- Cuentas básicas (simplificadas)
- Cuentas móviles
- Billeteras móviles

## Consideraciones para los Programas de Educación Financiera a través de medios digitales :

- Contexto y relevancia
- Campañas específicas por segmento
- Participación de todos los *actores*
- Medir el impacto de los programas

## Campañas Financieras para el Consumidor

- Desarrolladas con el doble objetivo de alfabetizar a la población en temas de educación financiera e informar al consumidor acerca de sus derechos y obligaciones relacionados con servicios financieros.

# Retos para la Adopción y Uso de Servicios Financieros Digitales

---

- Bajo nivel de alfabetización en general y/o de habilidad numérica
- Experiencia limitada en uso de servicios financieros formales
- Acceso limitado en acceso a herramientas digitales, así como en su uso en poblaciones vulnerables

Bajo nivel de confianza en instituciones financieras

Mayor susceptibilidad al riesgo

## Prioridades de Política Pública para Diseñar Campañas de Educación Financiera

Alfabetización financiera

Familiaridad en uso de productos y servicios

Confianza en servicios financieros digitales

Conocimiento de productos y servicios

Alfabetización digital

# Enfoque al Consumidor

---

## Transparencia

- Información del producto (condiciones)
- Cargos y comisiones
- Confidencialidad del NIP

## Relevancia del producto y evaluación de necesidades

- El nuevo producto/servicio se ha traducido en un incremento en el acceso
- Se han evaluado las necesidades del consumidor?

## Investigación para informar acerca de practicas de protección al consumidor

- Comprador disfrazado '*mystery shopper*'
- Protección de información y prácticas de apoyo al consumidor

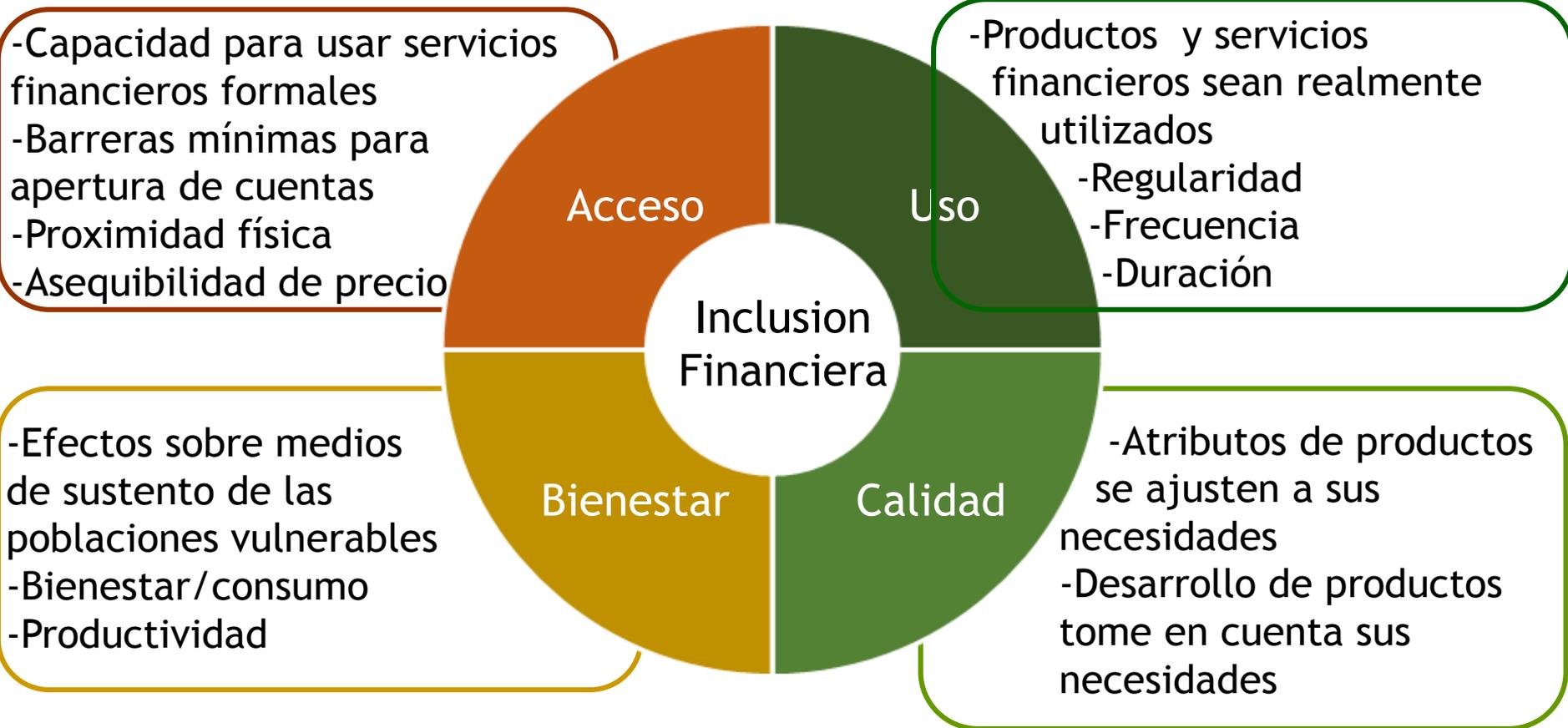
## Evaluación de riesgo

- Modelos alternativos de información crediticia para evaluar el riesgo

¿Cuál es el reto regulatorio para incluir a las poblaciones vulnerables en los servicios financieros formales?

# *El entorno regulatorio debe incluir todas las dimensiones de inclusión financiera para las poblaciones vulnerables*

## Dimensiones de Inclusión Financiera



# Retos del Marco Regulatorio para la Inclusión Financiera de Poblaciones Vulnerables

1

Políticas en contra del lavado de dinero y para combatir el financiamiento al terrorismo  
AML/CFT

2

Lineamientos para envío y recepción de dinero

3

Políticas para ofrecer productos innovadores

4

Protección al consumidor

# Retos Regulatorios relacionados con la Tenencia de Cuentas por parte de las Poblaciones Vulnerables

---

- A pesar de que algunas de las barreras para abrir una cuenta en una institución financiera son: altas comisiones, requerimientos legales, documentación, distancia a la sucursal bancaria, entre otras,
- Existe cierto nivel de consenso en que un marco regulatorio bien diseñado puede contribuir a aumentar la tenencia de cuentas.
- Para incrementar la inclusión financiera es recomendable que el marco regulatorio sea propicio para expandir la tenencia de cuentas a través de agentes bancarios, introducir requerimientos escalonados de documentación.
- Otra de las alternativas es que exista el compromiso por parte de los bancos para otorgar una cuenta sin o con muy bajas comisiones, y que se potencialice el uso de nuevas tecnologías para acceder a servicios financieros.
- Los marcos regulatorios se deben adaptar a las nuevas tendencias de mercado.

# Retos de la Regulación en Contra del Lavado de Dinero y para Combatir el Financiamiento al Terrorismo (AML/CFT)

---

- Un marco muy estricto puede tener consecuencias no intencionadas como excluir a las poblaciones vulnerables del sistema financiero formal.
- Los esfuerzos que se han dado desde 2012 por parte de *Financial Action Task Force* (FATF) apuntan a que los servicios financieros formales deben ser ofrecidos a un costo razonable. Por lo que los requerimientos actuales establecen la aplicación de principios de proporcionalidad en la implementación de medidas de lavado de dinero.
- De acuerdo con estos nuevos requerimientos, el regulador puede exceptuar de los controles de AML/CFT a los clientes que tengan un bajo perfil de riesgo para un número limitado de transacciones, así como procedimientos simplificados de evaluación (*due dilligence*).
- Es por ello, que una implementación proporcional de las medidas de AML/CFT para las poblaciones vulnerables es un requisito necesario para la inclusión financiera.

# Retos de la Regulación para Envío y Recepción de Dinero

---

- El envío de dinero a otros países (remesas internacionales) está sujeto a la regulación de AML/CFT para prevenir un uso inadecuado.
- Sin embargo, regulaciones que no son proporcionales de acuerdo al entorno, pueden evitar que las poblaciones vulnerables no puedan recibir el dinero a tiempo, afectando especialmente a aquellos ubicados en comunidades rurales .
- En el caso de los jóvenes, la regulación no permite que los menores de edad puedan enviar/recibir el dinero a o desde otros países.
- Sin embargo, una vez que cumplen la mayoría de edad pueden hacer envíos a través de operadores de transferencias de dinero o a través de un banco.
- El reto regulatorio es cómo hacer que los canales de envío de remesas cobren la menor comisión posible, y que se dé una competencia con otras instituciones financieras.

# Retos de la Regulación para Fomentar la Innovación

---

- El uso de nuevas tecnologías de distribución, como es el uso de cuentas móviles, y billeteras electrónicas, tiene un potencial para promover la penetración financiera entre las poblaciones vulnerables.
- Sin embargo, dado que el entorno regulatorio implica la legislación bancaria, la de telecomunicaciones, de los sistemas de pagos, y de los controles de lavado de dinero, no está todavía adaptada la regulación para poblaciones vulnerables (jóvenes, personas en comunidades rurales) como actores importantes en la innovación.
- A medida que las instituciones financieras y no financieras avanzan para ofrecer nuevos productos a segmentos vulnerables, el riesgo de los oferentes y demandantes puede incrementarse de manera importante.
- Por lo tanto, las autoridades deben conocer los riesgos de estas nuevas tecnologías para poder regularlos de una manera proporcional.

# Retos de la Regulación y Protección al Consumidor

---

- Las poblaciones vulnerables (tradicionalmente excluidas de los servicios financieros formales) generalmente no tienen experiencia interactuando con las instituciones financieras, enfrentan retos para entender los servicios y productos que se les ofrecen, así como sus derechos y obligaciones.
- Sin un mecanismo de protección, pueden estar sujetas a prácticas abusivas y fraudes, y correr el riesgo de comprar productos que no satisfagan sus necesidades o que afecten su patrimonio.
- Por ello, es importante diseñar un esquema de protección y transparencia, que se adecúe a sus necesidades y fomente que nuevas instituciones financieras estén interesadas en ofrecer sus productos y servicios de una manera clara a sus necesidades y características.
- Una de los principales mecanismos para fomentar la inclusión financiera es a través de campañas de educación financiera, mediante las cuales se les capacite en temas de administración de dinero, ahorro, deudas y operaciones financieras básicas.

¿Cuáles son los retos e implicaciones para las instituciones financieras?

# Implicaciones para los Bancos e Instituciones Financieras

Tema	Implicación
1. Apalancar el uso de internet y los teléfonos celulares para desarrollar productos atractivos a menores costos	Tener una estrategia integral que garantice el acceso a servicios financieros para poblaciones vulnerables que no cuentan con acceso a la tecnología
2. Desarrollar productos que cubran las necesidades de segmentos con necesidades básicas	Canalizar productos y servicios de acuerdo a la edad y la madurez
3. Utilizar marcas y patrocinadores que sean relevantes	Ir más allá de la campaña de mercadotecnia y balancear el contenido con participación de organizaciones y grupos comunitarios, dentro de un marco de condiciones y precios justos

# Implicaciones para los Bancos e Instituciones Financieras (*cont.*)

Tema	Implicación
4. Adoptar nuevas tecnologías para productos bancarios, pero también para su acceso.	Se debe garantizar acceso a todos los segmentos de población
5. Vincular productos con organizaciones que estén trabajando en temas afines a las comunidades	Garantizar que los vínculos con esas organizaciones sean transparentes y justos para el consumidor
6. Los bancos e instituciones financieras tienen que ser sensibles y realistas acerca de las necesidades y deseos de las poblaciones vulnerables	Balancear las necesidades, capacidades y deseos; informar la diversidad de motivos para el ahorro y el crédito (educación, entretenimiento)

# Consideraciones finales

# Consideraciones finales

---

- En la región se ha logrado disminuir en 17% la población no bancarizada. Sin embargo, para lograr alcanzar una inclusión financiera universal (2020) se necesitará un esfuerzo adicional para otorgar una cuenta en una institución financiera a 212 millones de adultos.
- El primer reto en América y Latina y el Caribe radica en cómo incorporar a los servicios financieros formales a 49% de la población, de una manera sustentable y con productos que se adapten a sus necesidades.
- En el caso particular de las mujeres, el 51% de la población en la región no cuenta con una cuenta en una institución financiera. El 59% de la población más pobre tampoco cuenta con este servicio financiero básico.
- Todavía 54% de los adultos que viven en comunidades rurales no tienen una cuenta en una institución financiera.
- Los retos en cuestiones de inclusión financiera están relacionados con falta de tenencia de cuenta, falta de ahorro y crédito para sectores vulnerables.

## Consideraciones finales (*cont.*)

---

- Los poblaciones vulnerables (mujeres, jóvenes, adultos en comunidades rurales, personas con estudios de primaria) todavía enfrentan barreras en el acceso a servicios financieros, que incluyen restricciones legales, regulatorias, productos financieros inapropiados e incipientes capacidades financieras.
- Para superar estas barreras y lograr su inclusión financiera se requiere la participación de todos los actores tanto del sector privado, del gobierno y organizaciones no gubernamentales, así como de las mismas poblaciones.
- A pesar de los avances en la disminución de los requerimientos de documentos, todavía 63% de los jóvenes en Latinoamérica y el Caribe no tiene una cuenta en una institución financiera.
- Es por ello, que el reto regulatorio implica el poder balancear entre los incentivos para el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan incluir a las poblaciones vulnerables en el sector financiero, y los riesgos en los que el sistema pueda incurrir, sin comprometer la estabilidad financiera.

# Muchas gracias!

Bringing  
smart  
policies  
to life

[info@afi-global.org](mailto:info@afi-global.org)  
[www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)