

SEMINARIO 2017

Inclusión y educación financiera Experiencia internacional y desafíos en Nicaragua



**INCLUSIÓN
FINANCIERA**



Banco Central de Nicaragua
Emitiendo confianza y estabilidad

© Banco Central de Nicaragua

Kilómetro 7, Carretera Sur, 100 mts. al Este,
Pista Juan Pablo II
Managua, Nicaragua

Apartado Postal 2252, 2253

Teléfono: 2255 7171

Web: <http://www.bcn.gob.ni>
Correo-e: oaip@bcn.gob.ni

Fax: 2265 1246

Editora: Ligia Ivette Gómez - Gerente de Investigaciones Económicas BCN
Diseño y diagramación: Jenny Rivera N.

En el presente documento se expresan las opiniones de sus autores, no representa la opinión oficial del Banco Central de Nicaragua o de las instituciones a las que pertenecen.

Seminario internacional 2017
Inclusión y educación financiera
Experiencia internacional y desafíos en Nicaragua



Managua, 28 de septiembre 2017

Contenido

Inauguración	v
EXPERIENCIAS INTERNACIONALES.....	1
Inclusión financiera en América Latina Lecciones aprendidas y desafíos - <i>Carlos Alberto Moya Franco</i>	3
¿Qué es Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)?	3
¿Cuál es el estado de inclusión financiera en América Latina y el Caribe?.....	5
¿Cuáles son los retos en medios de acceso, productos financieros y educación financiera para poblaciones vulnerables?.....	10
¿Cuál es el reto regulatorio para incluir a las poblaciones vulnerables en los servicios financieros formales?	12
Consideraciones finales.....	15
Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Paraguay - <i>Christian Tondo Otazú</i>	17
Origen de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Paraguay.....	17
Estructura de la ENIF.....	18
Indicadores clave y logros rápidos.....	22
El esfuerzo por la educación financiera	25
Resumen.....	28
Educación e inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Programas de los Bancos Centrales y las Superintendencias - <i>María José Roa</i>	31
Educación financiera en América Latina y el Caribe	32
Inclusión financiera en América Latina y el Caribe.....	43
Conclusiones	50
EXPERIENCIAS NACIONALES	51
Situación actual de la inclusión financiera en Nicaragua - <i>Jim Madriz López</i>.....	53
Marco institucional	53
Enfoque teórico.....	54
Situación de la inclusión financiera en Nicaragua	55
Conclusiones.....	60

Propuesta de Plan Nacional de Inclusión Financiera - <i>Oknan Bello Dinartes</i>	63
Nicaragua: punto de partida	63
Objetivos del PNIF	68
Líneas de acción.....	69
Actores clave para la ejecución de la PNIF	74
Resultados esperados	75
PREGUNTAS Y RESPUESTAS.....	77
Preguntas	79
Comentarios Gerente Oknan Bello	81
Comentarios Presidente Ovidio Reyes.....	83
La inclusión financiera requiere del consenso con el sector privado.....	83
Las metas deben ser realistas y tener una idea de la dimensión y el costo	84
Estas propuestas van a tomar tiempo	84
Los retos que se deben enfrentar para lograr la inclusión financiera.....	85
Debe existir un balance entre pagos electrónicos y pagos en efectivo	87
Palabras de clausura	89
Expositores.....	91
Glosario.....	95

Inauguración

*Ovidio Reyes Ramírez
Presidente del Banco Central de Nicaragua*



Buenos días a todos los presentes. Compañera Sara Amelia Rosales, Gerente General del Banco Central de Nicaragua, funcionarios de instituciones gubernamentales, Directivos del Banco Central y de otras instituciones privadas, estudiantes, periodistas, invitados todos.

El Banco Central les da una cordial bienvenida al Seminario sobre “Inclusión y Educación Financiera, Experiencia Internacional y Desafíos en Nicaragua”. Este es el 5to. Seminario Internacional que realizamos en nuestra institución, celebrando en esta ocasión nuestro 57 aniversario de fundación, que fue el 16 de septiembre de este año.

En este evento el objetivo es conocer las experiencias internacionales sobre inclusión financiera para aprender sobre: rutas, políticas y acciones en instituciones financieras públicas, privadas y usuarios, que nos sirvan para mejorar el acceso y uso de los servicios financieros.

Existen numerosas definiciones de inclusión financiera. Sin embargo, podríamos todos estar de acuerdo, que inclusión financiera se refiere al mayor acceso que las personas y las empresas tengan a diferentes productos y servicios financieros, útiles y accesibles

tal que les permita satisfacer necesidades, como los pagos y transferencias, el ahorro, la contratación de seguros y el crédito. Es valioso que estos servicios sean prestados de manera responsable. Son múltiples las razones por las cuales hay que mejorar el acceso y el uso de los servicios financieros. El acceso a los servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y empresas a planificar desde las emergencias inesperadas hasta objetivos a largo plazo. Por ejemplo, facilita a las familias el iniciar y ampliar sus negocios, invertir en educación y salud, manejar riesgos y soportar períodos de necesidades financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad de vida. Por su parte, mejorar el uso implica ampliar el alcance, la diversidad y la frecuencia de los diferentes productos y servicios financieros. Los cuales no están a la mano de gran parte de la población de América Latina y el Caribe.

El Banco Mundial estima que existen unos 2 mil millones de adultos no bancarizados, equivalente al 38% de la población mundial. En Latinoamérica la cifra asciende a 210 millones de personas. Asimismo, ésta entidad señala que las mujeres tienen un 20% menos probabilidades que los hombres de tener una cuenta bancaria, y un 17% menos probabilidades de haber recibido un préstamo de una institución financiera formal.

Por regiones y países las diferencias son sustanciales, el porcentaje de adultos con una cuenta bancaria en los países más ricos o miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) asciende al 94%. Mientras que el promedio de América Latina es de 51% y para el caso de Nicaragua es de 12.4%. Así la inclusión financiera en Nicaragua constituye un elemento central de política financiera, pues existe evidencia que mayores niveles de inclusión financiera impactan positivamente en el desarrollo económico y social, generando un sistema financiero más equitativo, más desarrollado y más competitivo, lo que consecuentemente contribuye a reducir la pobreza y las desigualdades.

Para lograr ese nivel de desarrollo, la inclusión financiera requiere de un conjunto de condiciones necesarias que vinculan varios elementos, entre ellos, un marco institucional coherente, una amplia oferta de productos y servicios financieros de calidad a precios razonables, que se adapten a las necesidades tanto de las personas como de las empresas. Además, la protección al usuario de los servicios financieros, una adecuada regulación y supervisión financiera, la promoción y desarrollo de políticas de educación financiera.

Durante este seminario escucharemos las experiencias de diversos países de la región, que han logrado avances importantes en el tema que hoy nos ocupa. Así escucharemos la exposición del Sr. Carlos Alberto Moya, Coordinador Regional para América Latina y el Caribe de la Alianza para la Inclusión Financiera, que expondrá sobre las lecciones aprendidas en América Latina para la inclusión financiera. El Sr. Cristian Tondo, Intendente de Inclusión Financiera del Banco Central de Paraguay, versará sobre la experiencia de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en su país.

La Sra. María José Roa, Investigadora Sénior del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, expondrá sobre la educación e inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Por su parte, en el caso de Nicaragua conoceremos el estado actual de la inclusión y educación financiera, que será presentada por la Sra. Jim Madriz, presidente ejecutivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas (Conami).

Asimismo, el Sr. Oknam Bello, Gerente de Tesorería del Banco Central de Nicaragua, explicará la propuesta de Plan de Inclusión Financiera en Nicaragua, el que se ha venido elaborando desde la Comisión de Servicios Financieros (CSF).

A los expositores extranjeros, transmitan por favor nuestro agradecimiento a los directivos de sus respectivas entidades por haber permitido compartir con nosotros sus experiencias. Estoy seguro de que hoy tendremos un evento fructífero que nos dejará un cúmulo de ideas y lecciones para mejorar la inclusión y educación financiera en Nicaragua.

Les invito a obtener el mejor provecho de este seminario el cual doy por inaugurado. Muchas gracias.

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES



Carlos Moya (AFI), María José Roa (CEMLA), Ovidio Reyes (BCN), Christian Tondo Otazú (BCP).

Inclusión financiera en América Latina

Lecciones aprendidas y desafíos

Carlos Alberto Moya Franco
Gerente Regional para América Latina y el Caribe
Alianza para la Inclusión Financiera

Este seminario genera sensibilidad, discusión y enriquecimiento alrededor del tema de inclusión financiera, que es un tema cada día más importante y cada día está más en la agenda de todos los gobiernos del mundo, porque tiene un gran impacto, tanto en el área social como en el área económica.

No existe esa dicotomía que enfrentan a veces los formuladores de políticas, ellos dicen: “las políticas sociales tienen corazón, pero cuestan mucho dinero”. Las políticas económicas son eficientes, pero no tienen corazón. En inclusión financiera no existe esa dualidad, porque impacta positivamente tanto el desarrollo económico como el desarrollo social de un país. Además, con una relación costo-beneficio absolutamente favorable. Las inversiones de un gobierno en la promoción de la inclusión financiera son bajas, porque giran alrededor de hacer una política de regulación y supervisión adecuada. Eso no requiere inversiones considerables. En algunos casos es necesario algunos estímulos económicos, para lograr algunos objetivos, pero no son de gran cuantía. El impacto en el desarrollo económico y social de los países es gigantesco, la inclusión financiera transforma vidas y transforma naciones.

Cada vez más gobiernos del mundo les han apuntado de manera decidida a las políticas de inclusión financiera. Ayer regresé del Foro Mundial de Políticas de Inclusión Financiera, que tuvo lugar en Egipto y estuvieron presentes más de 70 países y más de mil participantes de gobiernos del mundo, comprometidos con el tema de inclusión financiera, porque tienen claridad de su importancia para impulsar el desarrollo económico y social.

¿Qué es Alianza para la Inclusión Financiera (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 la evidencia empírica. Esa es una red poderosa, la constituyen 114 instituciones reguladoras y formuladores de políticas en 95 países del mundo en desarrollo y emergentes. No incluye a países desarrollados, aunque algunos países desarrollados han querido ingresar a la Red. Los miembros tienen que decidir si se acepta o no el ingreso de esos países. Por lo pronto es una cooperación Sur - Sur. Donde los países en desarrollo o emergente tienen mucho que enseñar y compartir en temas de inclusión financiera. Debido a que los temas de crisis financieras, que se han visto en el mundo, se han dado más en los países desarrollados, que en los países en desarrollo y emergentes.

Los miembros de AFI han atestiguado que existen más de 200 cambios en la política regulatoria en sus países, generados a raíz de su membresía en AFI. Se le pide a cada país que fije metas cuantificables, tangibles, para medir el impacto en el país de los apoyos al desarrollo en políticas de inclusión financiera. Más de 60 países han hecho ese compromiso. Lo que se hace es acompañar a los países que han fijado esas metas, para que efectivamente esos compromisos o esos anhelos se cumplan.

Figura 1. Red de AFI



Los miembros de AFI han venido recibiendo información e intercambio de conocimientos. Los países que están más rezagados en algún aspecto de inclusión financiera tienen a su disposición el conocimiento y la experiencia de los países más avanzados en esos temas, que hicieron la prueba de ensayo y error, han superado las dificultades y han encontrado el camino del éxito para implementar políticas de inclusión financiera. Así, un país que quiera ponerse al día en temas de inclusión financiera no tiene que inventar lo ya inventado, no tiene que incurrir en costos de aprendizaje, porque existe la experiencia de los países que ya están con ese problema resuelto. Eso tiene un valor incalculable, porque permite al mínimo costo ponerse al frente, a la vanguardia mundial en temas fundamentales de inclusión financiera y tener un impacto a lo inmediato en las comunidades.

A continuación, se presentan las 6 áreas de trabajo que la comunidad internacional ha considerado piedras angulares de la inclusión financiera.

Áreas de trabajo de AFI

- 1. Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera:** Estas estrategias se hacen para no tener esfuerzos aislados, sino articular, poner metas, poner engranajes, hacer sinergias y tener responsables, tiempos, etc. para que haya un plan de trabajo con unas metas alcanzables.

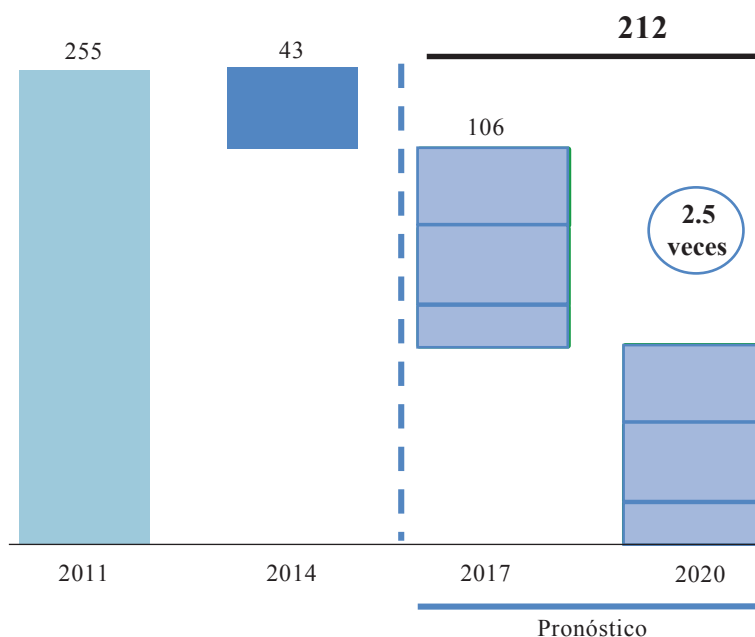
2. **Equilibrio entre inclusión, integridad y estabilidad financiera:** Se han roto paradigmas, por ejemplo, se decía que la inclusión financiera podría tener riesgos sobre la estabilidad o la integridad de los sistemas financieros. Hoy en día lo que se dice es lo contrario, una política de inclusión financiera bien estructurada facilita mayores niveles de integridad y mayores niveles de estabilidad financiera, en la medida que también el riesgo se disipa en una base mucho mayor.
3. **Datos y medición:** Otra piedra angular, son los datos de inclusión financiera. Los países necesitan saber cómo están en inclusión financiera. Se usan en todos los países las mismas variables, consideradas las más relevantes para medir el acceso a servicios financieros. La medición de esas variables está homologada. Un informe de acceso y de uso de servicios financieros de un país miembro de AFI es perfectamente comparable con el de cualquier otro país miembro, porque se está usando el mismo lenguaje y eso es fundamental para saber cómo está la situación, para corregir o reafirmar.
4. **Financiamiento de PYMEs:** El financiamiento a la micro y pequeña empresa es un tema central, en todos los países miembros el 96% de las empresas son microempresas y éstas generan más de la mitad del empleo. Sin embargo, es un segmento que tradicionalmente ha tenido más dificultades de acceso a servicios financieros.
5. **Servicios financieros digitales:** A través del uso de la tecnología la comunidad internacional está impulsando la inclusión financiera por medio de los servicios financieros digitales. Se trata de aprovechar ese acceso que tienen las personas a los celulares para que puedan acceder y usar servicios financieros, que tanto necesitan sobre todo las comunidades más alejadas y las comunidades en zonas rurales, donde es poca la presencia de infraestructura bancaria. Cuando no existe infraestructura bancaria, hacer uso de la tecnología a través de celulares elimina: las barreras de acceso, distancias, montañas, accidentes geográficos y conecta a la gente de manera directa con la infraestructura y con los servicios financieros.
6. **Empoderamiento del consumidor y conducta de mercado:** El empoderamiento del consumidor y la conducta del mercado tienen que ver con la transparencia y tiene que ver con la educación financiera.

En resumen, AFI es las Naciones Unidas de la inclusión financiera, ahí salen todas las guías que la comunidad internacional puede tomar para implementar políticas adecuadas de inclusión financiera, no solo la teoría, sino la evidencia sobre políticas que han sido implementadas exitosamente.

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

La inclusión financiera en América Latina ha avanzado, en el año 2011 había 255 millones de Latinoamericanos sin acceso a servicios financieros. Para el año 2014 esa cifra bajó a 212 millones. Ha habido una reducción de personas no bancarizadas de 43 millones, pero se está todavía lejos. Si para el año 2020 se quiere eliminar esa brecha, se tiene que hacer 2 veces y medio el esfuerzo que se está haciendo actualmente. El reto que tiene América Latina para superar esa brecha es grande.

Gráfico 1. Tasa de incorporación requerida para alcanzar inclusión financiera universal en LAC en 2020
(millones de personas no bancarizadas)



Según Findex del Banco Mundial, la región como un todo ha disminuido en 17% de la población no bancarizada durante el periodo 2011 y 2014. Parece un esfuerzo importante, pero aún se encuentra por debajo del promedio mundial. En ese mismo período el mundo en promedio bajó entre el 19% y 20% en población no bancarizada.

En el caso de Nicaragua, se observa que no hubo realmente un cambio entre el año 2011 y 2014 frente a la población no bancarizada. Existe una oportunidad enorme de hacer bancarización a través de la entrega de transferencias y pago de nóminas por medio de cuentas bancarias, eso inicia un proceso de inclusión financiera.

Además, 5 países concentran el 72% de la población no bancarizada de América Latina al ser los países más poblados: México 54 millones, Brasil 48 millones, Colombia 22 millones, Argentina 16 millones y Perú 15 millones de personas no bancarizadas. En el año 2011 Brasil tenía 65 millones de personas no bancarizadas y bajó a 48 millones. México tenía antes 61 millones de personas no bancarizadas, menos que Brasil, en el 2014 tenía 54 millones, aun cuando hubo un mejoramiento, no fue lo suficientemente grande y hoy en día, a pesar de tener la mitad de la población de Brasil, hay más personas no bancarizadas en México que en Brasil. Eso significa que en Brasil se hizo un esfuerzo grandísimo de bancarización en este período.

Brasil tiene un programa de apoyo que se llama Bolsa Familia, es un subsidio que reciben 15 millones de familias vulnerables. Las mujeres de esas familias reciben a través de cuentas electrónicas y cuentas bancarias las transferencias del gobierno. Esa es la razón fundamental de la mejora en Brasil.

Tabla 1. Población No Bancarizada en LAC

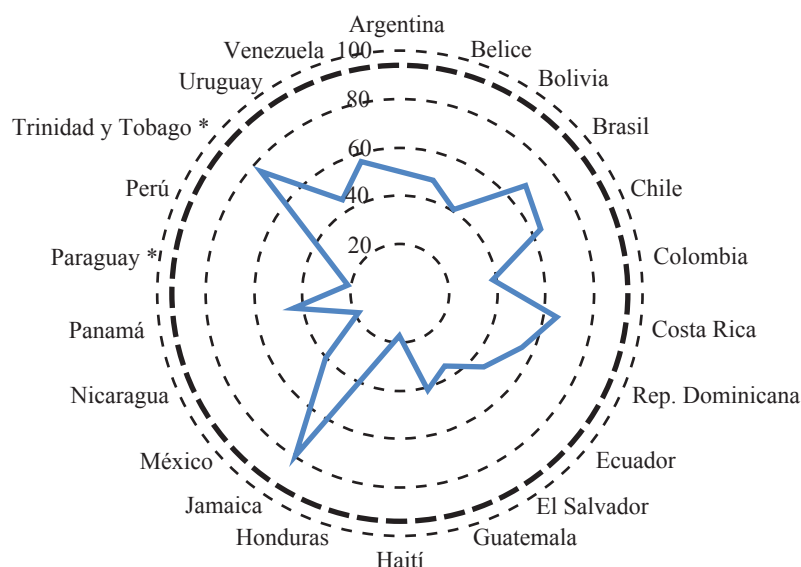
(millones de personas)

Países	2011	2014	Cambio % 2011-2014	% del Total
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
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
Total LAC	255	212	-17	100

Fuente : Cálculos elaborados por Alliance for Financial Inclusion.

Gráfico 2. Tenencia de cuenta en LAC en 2014

(% de adultos)



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

* : Información de 2011.

A pesar de que la región ha logrado reducir la brecha en el acceso a cuentas bancarias por nivel de ingresos, todavía predominan ciertos retos. La gráfica muestra el acceso al servicio financiero de los más ricos y los más pobres. En el año 2011 esa brecha era de 25 puntos, en el año 2014 se redujo a 17 puntos, es decir, el 58% del 60% más rico está bancarizado versus el 41% del 40% más pobre, eso da 51% en promedio de personas bancarizadas.

Gráfico 3. Brecha Gap en tenencia de cuenta por nivel de ingreso en LAC en 2014**

(puntos porcentuales)



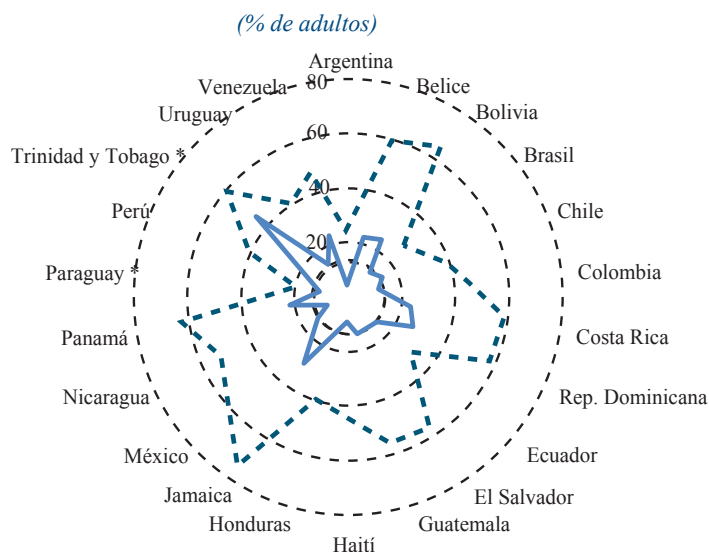
Fuente : Análisis Alliance for Financial Inclusion con base en Global Findex (BM).

* : Información de 2011.

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

También al interior de lo que ocurre en los países existe una disparidad enorme. Findex muestra a Paraguay y Colombia, en 2011, como los dos países en donde existe mayor brecha entre personas ricas y pobres. Esa brecha en el caso de Brasil y Paraguay es alrededor del 25%, por encima del promedio regional, que es 17%. Pero por el contrario hay países como Trinidad y Tobago y Jamaica, donde casi no existe diferencia entre ricos y pobres.

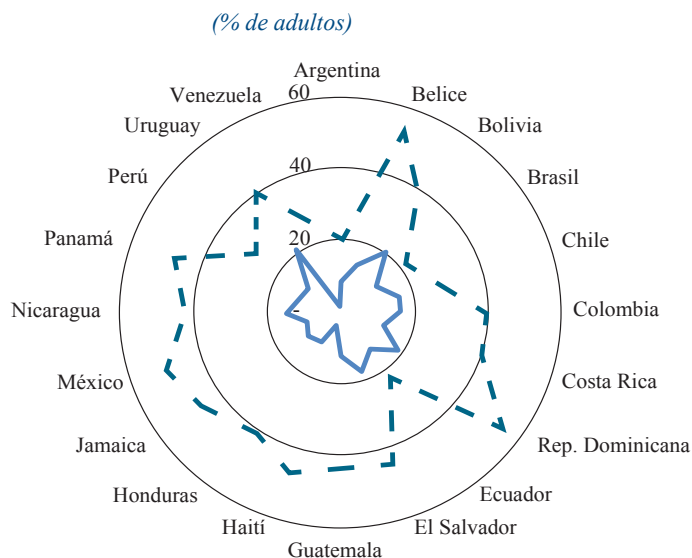
Gráfico 4. Adultos que reportaron ahorro en LAC en 2014



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

Respecto al ahorro en el gráfico anterior se observa la brecha, en la región aumentó 11 puntos porcentuales durante el período 2011 a 2014. También en el siguiente gráfico se constata que en la región, 2/3 de los adultos que pidieron un préstamo no lo hicieron a través de instituciones financieras formales.

Gráfico 5. Adultos que solicitaron un préstamo en LAC



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?

No hay país que no esté trabajando intensamente en este tema. El continente más avanzado en servicios financieros digitales a través de telefonía digital es África, y no es fortuito. Las dificultades de comunicación y la escasa infraestructura bancaria de África y la necesidad de tener servicios financieros, los ha llevado a ser innovadores y utilizar lo que supera todas esas barreras: el celular y los servicios financieros digitales. Dos de cada tres transacciones financieras digitales que se hacen en el mundo, se hacen en África.

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
Ecuador	80	27	76	49
El Salvador	145	27
Guatemala	111	35	34	27
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
Rep. Dominicana	83	36	13	54
Trinidad y Tobago	158	41	13	69
Uruguay	160	55	12	65
Venezuela	93	47	16	62
Promedio LAC	115	49	31	47

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

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

América Latina es una región que tiene un liderazgo mundial en el desarrollo de corresponsales bancarios. Esa es una infraestructura que permite las condiciones para avanzar rápidamente. Ellos juegan un papel importante, porque la gente que utiliza su dinero a través de celular, en algunos momentos necesita tener dinero en efectivo. Lo

llaman en inglés: *cash out*, que pueda sacar efectivo de su celular y *cash in* que en algún momento pueda ponerle dinero a su celular. Eso lo facilitan los corresponsales bancarios, una red que está en todas partes y optimiza los modelos de servicios financieros digitales.

En América Latina y el Caribe están surgiendo nuevas formas de acceso a servicios financieros y nuevos productos financieros, dada la alta penetración de teléfonos celulares, y el alto número de usuarios de internet.

Un nuevo enfoque de educación financiera digital ofrece nuevas oportunidades para las poblaciones vulnerables. Como el uso de los nuevos canales de acceso a través de medios digitales (video/audio on line, social media, sitios de internet y aplicaciones móviles) y corresponsales bancarios. También existen nuevos productos financieros: Cuentas básicas o simplificadas, cuentas móviles y billeteras móviles.

Las consideraciones específicas para los programas de educación financiera a través de medios digitales son tomar en cuenta el contexto y la relevancia, realizar campañas específicas por segmentos poblacionales (género, ubicación geográfica, estructuras etarias, etc.). Igualmente se recomienda garantizar la participación de todos los *stakeholders*. y medir el impacto de los programas.

Las campañas financieras para el consumidor se desarrollan con doble objetivo: i) alfabetizar a la población en temas de educación financiera, ii) informar al consumidor acerca de sus derechos y obligaciones relacionados con los servicios financieros.

Retos y prioridades para la adopción y uso de servicios financieros digitales

Según el Reporte de G20/OCDE: “*Ensuring Financial Education and Consumer Protection for All in the Digital Age*”. Los retos para el uso de servicios financieros digitales son:

- Bajo nivel de alfabetización en general y/o de habilidad numérica.
- Experiencia limitada en uso de servicios financieros formales.
- Acceso limitado a herramientas digitales, así como en su uso en poblaciones vulnerables.
- Bajo nivel de confianza en instituciones financieras.
- Mayor susceptibilidad al riesgo.

Según el mismo Reporte las prioridades de política pública para diseñar campañas de educación financiera son:

- Alfabetización financiera.
- Familiaridad en uso de productos y servicios.
- Confianza en servicios financieros digitales.
- Conocimiento de productos y servicios.
- Alfabetización digital.

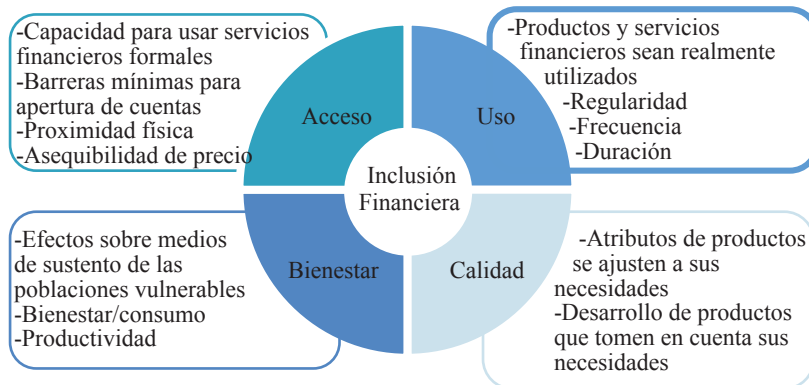
Enfoque al Consumidor

Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Información del producto (condiciones) - Cargos y comisiones - Confidencialidad del NIP
Relevancia del producto y evaluación de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> - 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 prácticas de protección al consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Comprador disfrazado 'mystery shopper' - Protección de información y prácticas de apoyo al consumidor
Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - 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



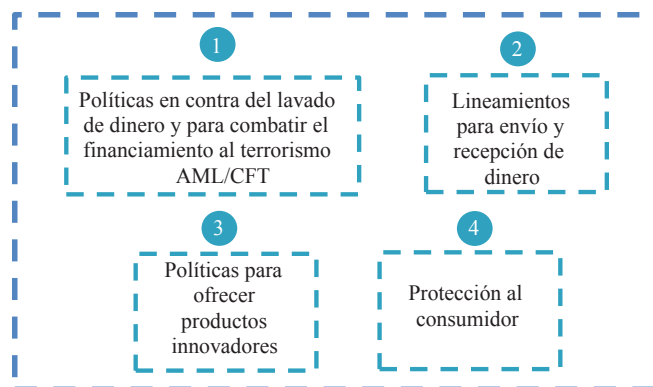
Fuente: Alliance for Financial Inclusion.

Retos de la regulación en contra del lavado de dinero y para combatir el financiamiento al terrorismo (AML/CFT)

Un marco 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 para la inclusión financiera de poblaciones vulnerables del marco regulatorio



Fuente: Alliance for Financial Inclusion.

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 reciban 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 hacia 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 fomente 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 incorpora legislación bancaria, de telecomunicaciones, de sistemas de pagos y de controles de lavado de dinero, todavía no está adaptada para poblaciones vulnerables (jóvenes, personas en comunidades rurales), como para 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.

Uno 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.

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 cubren las necesidades de segmentos y de 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.
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).

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

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

Consideraciones finales

En América Latina 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 bancaria en una institución financiera a 212 millones de adultos.

El primer reto de la región radica en cómo incorporar a los servicios financieros formales al 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 no cuenta con una cuenta en una institución financiera. El 59% de la población más pobre tampoco cuenta con este servicio financiero básico.

La brecha de tenencia de una cuenta entre adultos mayores de 25 años y jóvenes entre 15 y 24 años se ha incrementado. 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, 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.

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.

Las 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.

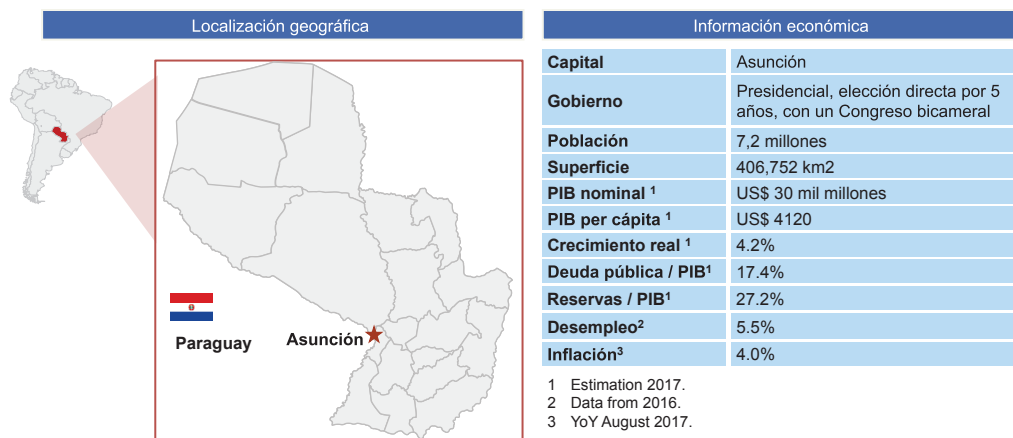
Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Paraguay

Christian Tondo Otazú
Intendente de Inclusión Financiera
Banco Central del Paraguay

Origen de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Paraguay

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en Paraguay es una estrategia multisectorial que busca aumentar el crecimiento y disminuir la pobreza. Este esfuerzo por incluir a más grupos de la sociedad, para que puedan utilizar instrumentos financieros formales es un desafío para todos.

Paraguay es tres veces más grande que Nicaragua. Tiene alrededor de 400 mil kilómetros cuadrados, sin embargo, se tiene la misma cantidad de población que Nicaragua. Generalmente todos felicitan a Paraguay por el buen desempeño macroeconómico, porque la inflación es 4%, el PIB va a ser 30 mil millones este año, la deuda pública está controlada, representa el 17% del PIB, las reservas sobre el PIB son 27%, es el mayor exportador de electricidad de América Latina, es el 5to. exportador de electricidad del mundo, el 6to. exportador de carne, próximo a países gigantes, como Argentina y Brasil, que tienen otras dimensiones, con la cantidad de recursos que ellos tienen sería difícil sobrepasarlos.



Importancia global - 2016:



Mayor exportador de electricidad de Sudamérica (5to. del mundo)



Exportador de soja



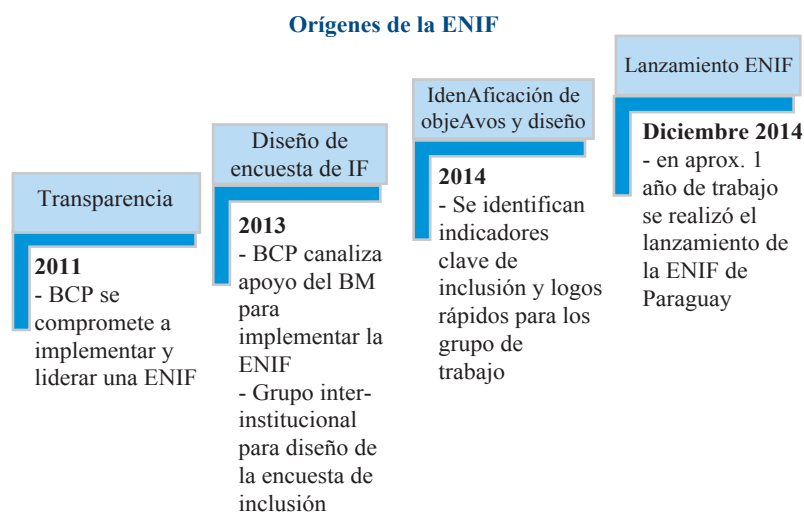
Exportador de carne

Fuentes: Banco Central del Paraguay, DGEEC y USDA.

Paraguay está en un momento en que, para los economistas se están utilizando bien los recursos, gracias a la política macroeconómica responsable y aparentemente esto tiene algo de sostenibilidad, eso es lo deseado.

En el 2005 el ingreso per cápita de Paraguay era mil 100 dólares y el PIB eran unos 9 mil millones de dólares. Ahora 12 años más tarde, el ingreso per cápita esperado es de 4 mil

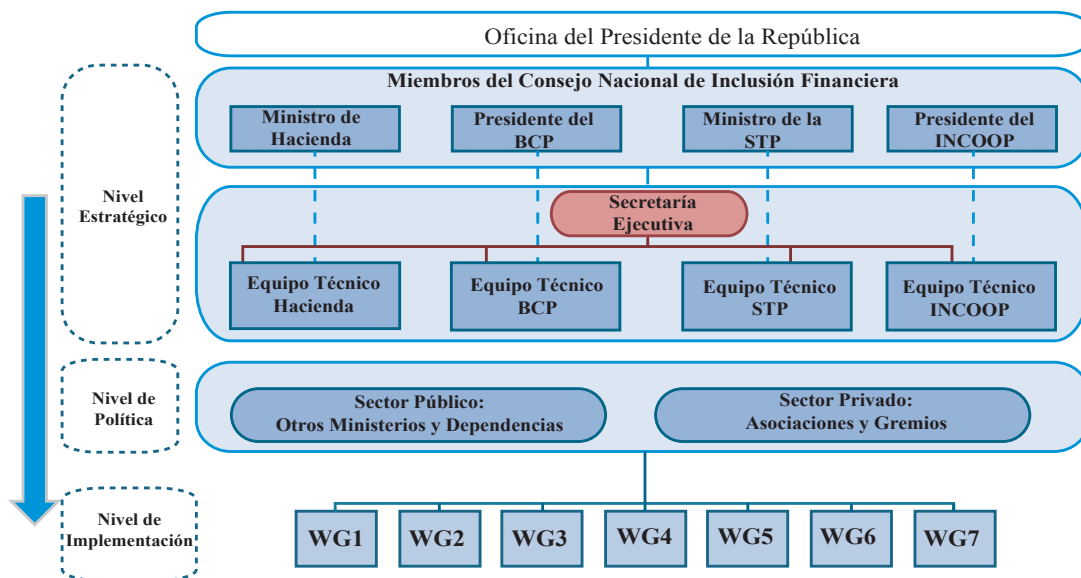
500 dólares y el PIB va a ser de 30 mil millones de dólares. La utilización del recurso tierra y la utilización de nuevas tecnologías permitieron a Paraguay en la época del *boom de los commodities* y del financiamiento realmente barato en dólares convertirse en un exportador importante de *commodities*. La ENIF se hace en un contexto en que se triplicó el producto.



Sin embargo, persiste un problema de distribución, el país tiene un índice de Gini del ingreso de 0.52, lo cual es mucho más alto que el de Nicaragua que tiene 0.47. La riqueza no está llegando a todos los paraguayos y para eso es que se hizo la ENIF.

Estructura de la ENIF

La ENIF es una estrategia multisectorial. En ella participan el sector público, el sector privado, organizaciones no gubernamentales, fundaciones con fines de lucro y sin fines de lucro. La ENIF está conformada por grupos sociales que comparten un interés, ese interés está orientado a aumentar el crecimiento que ya se había logrado y disminuir la pobreza, que es lo que no se había logrado.



Existe una fuerte crítica en Paraguay que dice: “la macro no llega a la micro”, porque todos los números de Paraguay son espectaculares, pero existen muchos bolsones de pobreza, gente con muchas dificultades, se tiene problemas de sobreendeudamiento, existe una paleta de dramas sociales que se pueden explicar con la frase: “la macroeconomía no llega a la microeconomía”. Ahora se demuestra que se está llegando por el esfuerzo de los grupos de trabajo de la ENIF.

Un poco de historia, cuando las autoridades del Banco Central del Paraguay (BCP) se dieron cuenta que estaban regulando a un pequeño grupo de personas en el país, consideraron que se podía expandir esa cantidad de personas. El inicio del proceso de inclusión financiera se remonta a 2011, a la Declaración Maya en el *Global Police Full*, un evento de AFI en la Rivera Maya. En esta Declaración se observan los compromisos que asumió Paraguay respecto a la inclusión financiera.

Establecer una ENIF del BCP como organismo que se comprometiera internacionalmente, como gobierno corporativo. Ese compromiso de ser parte del gobierno corporativo fue la contribución de AFI con la Declaración Maya y con la Red para canalizar los esfuerzos que se estaban haciendo dentro del BCP.

El BCP utilizó este compromiso para canalizar el apoyo del Banco Mundial para la implementación de la ENIF juntó al Ministerio de Hacienda, la Secretaría Técnica de Planificación (STP) y el Instituto Nacional del Cooperativismo (INCOOP). Con esas cuatro instituciones se conformó el Comité Nacional de Inclusión Financiera, se creó un equipo técnico para revisar la encuesta. En ese momento se estaba a ciegas, nadie podía ver qué iba a ser la ENIF.

Luego con el apoyo técnico del Banco Mundial y del equipo técnico se realizó la encuesta, los resultados de la encuesta son malos, por eso se realiza la ENIF.

Los resultados de la encuesta antes de la ENIF son:

- El 71% de la población adulta no tenía una cuenta en una institución formal.
- El 42% de la población adulta no utilizaba ningún producto financiero formal.
- El 74% de la población adulta no tenía ningún tipo de seguro.
- El 28% de la población adulta usaba dinero móvil.
- El 14% de la población adulta ahorra en entidades supervisadas, mientras 39% reportó haber ahorrado.
- El 55% de la población adulta no utilizaba servicios financieros.

La población adulta de Paraguay es de 4.7 millones de personas, un poco más de gente que en Nicaragua, pero las distancias son mayores, debido a las características geográficas. Muchos ahorran en un animal y luego tienen que vender el animal, inclusive, existe un video en que una señora le llamó al cerdito “viaje a Buenos Aires”, cada animal tiene nombre del objetivo de ese animal. Se observa como esas personas son inteligentes y dentro de sus posibilidades tratan de ahorrar. Si los bancos, financieras, cooperativas, empresas de pagos electrónicos se acercan a esa población excluida y les ofrecen los instrumentos, se va a desatar un crecimiento nunca visto en esas poblaciones.

Se observó en varios experimentos que el 55% de la población adulta no utilizaba servicio financiero, sin embargo, el 92% dijo confiar en el sistema financiero, lo cual es bastante contradictorio. Se piensa que existe cierta parte de la población que tiene miedo, es tímida, y no se anima a usar los servicios financieros. También está la parte de la oferta formal de servicios financieros, la que tiene todos los instrumentos orientados a cuestiones financieras más sofisticadas, que no tiene servicios adaptados para estos grupos, de tal forma que no se encuentran los oferentes ni los demandantes de esos servicios financieros. La reacción de la sociedad paraguaya está recogida en la estructura de la ENIF y en el pensamiento de las autoridades y en el convencimiento de las personas que llevan adelante el trabajo.

El Comité está compuesto por el presidente del BCP, el Ministro de Hacienda, el Secretario Técnico de Planificación es como un Ministerio de Desarrollo y el Presidente del Instituto Nacional del Cooperativismo. Las cooperativas son importantes en Paraguay, debido a la capacidad que tienen para llegar a todo el país y existen casi mil cooperativas.

El Comité tiene un Secretario Ejecutivo que coordina todo el esfuerzo del equipo técnico, en el cual participan dos personas de cada institución. El equipo técnico tiene su agenda de reuniones y se va dirigiendo de acuerdo a los datos, las actividades y los intereses que permean de las reuniones del Comité, reuniones de ministros, ellos están bien arriba, ellos reportan al Presidente de la República. Sin el apoyo del Presidente de la República, no existiría la ENIF.

El lanzamiento de la ENIF se hizo en 2014 luego de un tiempo récord de haberse organizado todo esto, en un año se hicieron las encuestas, los análisis y luego se hizo el lanzamiento, fue lanzado por el Presidente de la República y el funcionamiento del comité quedó plasmado en un decreto presidencial.

El nivel estratégico y el esfuerzo técnico se transforma en la implementación de la ENIF. Todos los que están en el equipo técnico de la Secretaría Ejecutiva participan en las actividades.

Grupos de trabajo de la ENIF

La ENIF tiene 7 grupos de trabajo: ahorro, crédito, educación financiera, pagos, protección al consumidor, seguros y poblaciones vulnerables.

El documento de la ENIF 2014-2018 está disponible en la web desde septiembre 2017. Con los resultados de la encuesta todos quedaron sorprendidos, al ver los terribles resultados, se preguntaron ¿qué se puede hacer? Una vez conformados los grupos de trabajo, inclusive estos datos subestiman la participación porque están representados más instituciones, Asobanp es el gremio que aglutina a los 17 Bancos Comerciales y Adefi es la Asociación de Financieras (9). Son grupos de trabajo compuestos por 25 o 30 participantes, se ejercita la democracia, a través de la argumentación y el convencimiento de unos a otros se ha llegado a resultados interesantes y prácticos.

Dentro de la Superintendencia de Bancos (SIB) se tienen los datos de créditos y depósitos de las personas, es un nivel de granularidad, algo extraordinario dentro de la región, disponible todos los días la información de 17 bancos y 9 financieras, pero incluir a casi mil cooperativas es un esfuerzo monumental que se le está exigiendo a este grupo. En el momento del diseño no se visualizó. Se está haciendo las inversiones y se va a llegar a un grado de incumplimiento en este objetivo. Los objetivos señalados en verde se van alcanzando gradualmente, creando el puente al grupo de educación financiera.

Grupos de trabajo de la ENIF



Grupos	Coordinador	Vice coordinador	Miembros del grupo
1 SEGUROS	MH	Asociación Paraguaya de Seguros	BCP-SIS, Aseguradoras, SAS, SNNA, MAG, GIZ, FK, DGRV, ASOC PYA DE CÑÍAS DE SEGURO, ADEFI, BNF
2 EDUCACIÓN FINANCIERA	BCP	ASOBAN	ASOBAN, ADEFI, MH AECID, SAS, INCOOP, FUNDACION AMCHAM, FUNDACIÓN CAPITAL, FUNDACIÓN PRINCIPIOS DE VIDA, PY EDUCA, SEDECO, FUNDACIÓN PYA, FECOPAR, FG, MEC INCOOP.
3 CRÉDITOS	DGRV	BCP	INCOOP ASOBAN, BNF, CAH, MIC, MAG, AFD, FECOPROD, FECOPAR, CONPACOO, BNF, AFICÓ
4 PAGOS	BCP	Cámara Paraguaya de Medios de Pago	INCOOP, ASOBAN, IPS, SEPRELAD, TIGO, PERSONAL, CLARO, CORREO PYO, CONATEL, BNF
5 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	BCP	SEDECO	INCOOP, ASOBAN, ADEFI, CONPACOO
6 AHORROS	BCP	ADEFI	ASOBAN, MH, INCOOP, BNF, SEPELAD, PERSONAL, TIGO, MINISTERIO DE JUSTICIA, SENADIS, FUND. SARAKI. FK, BNF, INCOOP, CONPACOO.
7 POBLACIONES VULNERABLES	STP	Red de Microfinanzas	SAS, SNNA, DE MICROFINANZAS, SNNA, CAH, UTGS, FECOPAR, ASOBAN, ADEFI, CONPACOO, SENAVITAT, MH, INCOOP, BNF, AFD, MIN MUJER, JICA, AECID. SEDERREC

Los grupos de trabajo con sus integrantes, algunos tienen un coordinador del BCP. El esfuerzo de coordinación y de implementación de la ENIF está concentrado en el BCP, eso no es algo que tiene que ser así. Existen habilidades naturales y características de estructuras y presupuesto que determinaron que esto funcione así. Inclusive la coordinación de cinco de los grupos de trabajo está dentro del BCP; en la Intendencia de Inclusión Financiera, que es el brazo instrumentador de gran parte de lo que es la ENIF. Sin embargo, la inclusión financiera no la realiza el sector público, la inclusión financiera la realizan los bancos privados, las telefónicas, el esfuerzo de inclusión está en el sector privado.

Indicadores clave y logros rápidos

Con la encuesta se identificaron indicadores clave y logros rápidos para cada grupo. Al inicio nadie podía saber a qué se enfrentaba en ese momento, cuando en el grupo de crédito se decidió como indicador aumentar de 30% a 40% los créditos otorgados a las Mipymes. Tampoco, cuando se definió como logro rápido asegurar la comunicación de las Centrales de Riesgo del BCP y del Instituto Nacional del Cooperativismo, no se sabía que

las diferencias estructurales informáticas no permiten ese acoplamiento, se requiere una inversión millonaria por parte del Instituto Nacional de Cooperativismo para alcanzar el estándar que tiene la Central de Riesgo en el BCP.

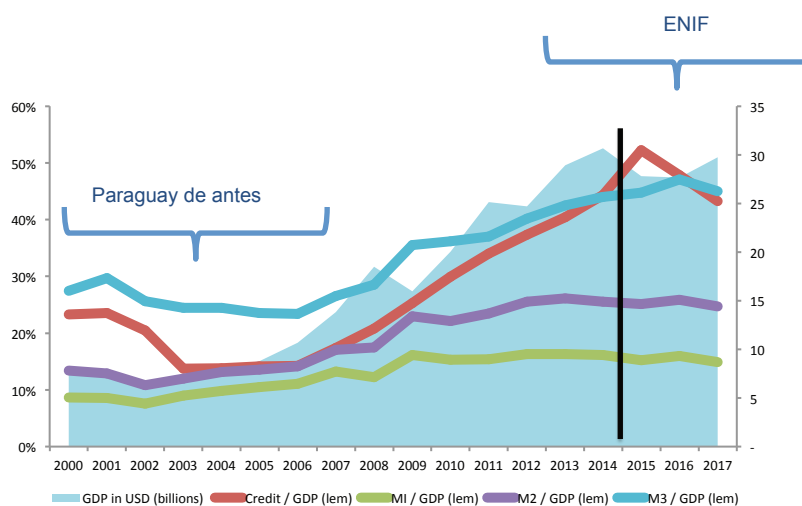
Indicadores clave y logros rápidos

Grupo de trabajo	Indicador clave	Logro rápido
Ahorros	29% a 50% adultos con cuentas de ahorro	Emisión de instrucciones sobre que se necesita para abrir una cuenta de ahorros
Crédito	30% a 40% créditos a Mipymes	Asegurar la comunicación de las centrales de riesgo del BCP y del INCOOP
Seguros	26% a 36% de adultos cobertura de seguros	Implementación del seguro agropecuario
Pagos	76% a 20% disminución de pagos en efectivo	Pasar 80% de los pagos del gobierno a medios electrónicos, así como todos los nuevos pagos
Educación financiera	10% a 20% adultos que dicen haber recibido educación financiera	Desarrollar contenido para instituciones educativas
Protección al consumidor	Publicación de información sobre reclamos en instituciones formales	Publicación del costo total financiero
Poblaciones vulnerables	Alcanzar a los 69 distritos del país con servicios financieros	Aprovechar red de móviles para fomentar el ahorro en poblaciones vulnerables

El grupo de educación financiera definió como indicador clave duplicar la cantidad de personas que habían recibido en algún momento algún tipo de formación o de educación financiera o económica. Es decir, pasar del 10% de la población adulta de Paraguay, 460 mil personas que habían recibido educación financiera, a más de 900 mil personas. En ese momento parecía sencillo el logro rápido y se empezó a desarrollar contenidos de educación financiera. Pero el esfuerzo logístico que existe alcanzar ese indicador clave y la realización del logro rápido fue monumental.

La educación financiera trata de la gente que no tiene idea de cuáles son los riesgos de tener sus activos de esta u otra forma o de realizar sus transacciones de esta u otra manera. Ellos tienden a preferir las formas más sencillas que no permiten realizar todas las cuestiones que quieren o desarrollar todo el potencial que tienen. Esto tiene que ver con el avance de las finanzas que se volvieron una cuestión compleja. La complejidad de los productos financieros asusta a las personas, requiere tiempo y dedicación ver cómo funcionan algunos instrumentos financieros. Pero para algunas personas la realización de pagos a través de un teléfono celular o un depósito o pagar la electricidad desde un ATM puede resultar algo que prefieren no hacer, mejor toman el dinero en efectivo y pagan, le ponen el sello sobre el papel y es la forma conocida.

Convergencia y profundización



En Paraguay es posible desde el teléfono o la tablet pagar, depositar o transferir, pero esas transacciones las puede hacer un usuario sofisticado. Pero la gran parte de la población no es un usuario sofisticado, gran parte de la población está aislada en zonas alejadas, algunas personas están a 800 kilómetros, no tienen conexiones a internet, no tienen cajeros automáticos.

Esas personas se pagan con camiones del Banco Nacional de Fomento que hacen un circuito y funcionan como sucursal, se hizo un experimento hace poco, una de las empresas que colaboran hizo un ejercicio en un pueblito aislado que se llama Taday, que no tiene cajero automático, ni sucursal, ni corresponsal bancario. Unas 600 familias que reciben transferencias del Estado tienen que usar un día entero para ir en camión al pueblo más cercano, que está a 40 kilómetros, hacen el retiro de todo el dinero, gastan todo el dinero en el otro pueblo y vuelven con las compras.

El grupo de trabajo de la ENIF se dio a la tarea de capacitar a la gente de ese pueblo “Taday”, les proveyeron de post, terminales de pagos y tarjetas a las 600 familias para recibir los pagos del Estado del programa Tecoporá, que es un programa para familias que están necesitadas, como dijo el Ministro de Desarrollo hace poco: “es para la gente que está allá abajo y no se puede ayudar, es para ponerlas al alcance para poder ayudarlas”. Se hizo un ecosistema de post en Taday, después de tener un nivel de gastos cercano a 2 mil dólares por mes, pasó a 130 mil dólares dentro del ecosistema de tarjetas que les entregó el grupo de trabajo. Los actores que cambiaron ese pueblo fueron tres: un proveedor de tarjetas, un banco y una fundación.

Se tuvo que ir a enseñar in-situ a los comercios y a las familias de Taday cómo usar las tarjetas, explicándoles que pueden pagar con tarjeta a la peluquera, al supermercado, etc. Esto se combina con la falta de experiencia, además las familias tienen dificultades financieras, no es solo donde se va a buscar el dinero, sino que existen jóvenes, maestros, campesinos sobreendeudados, y no todos tienen un sobreendeudamiento financiero formal que finalmente son los que están al alcance del sistema financiero.

Rol del BCP en la ENIF

Inclusión financiera es un objetivo estratégico institucional del BCP. Se coordinan 5 de los 7 grupos de trabajo de la ENIF. La SIB tiene una Intendencia dedicada a la inclusión financiera. También la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) y Child and Youth Finance International (CYFI) participaron en el origen intelectual de la ENIF, que desde el enfoque macro mejora el canal de transmisión de la política monetaria y permite suavizar el consumo.

El esfuerzo por la educación financiera

La educación es necesaria para mantener el riesgo financiero y juzgar mejor como gastar, ahorrar y pedir prestado.

El esfuerzo por la educación financiera



Acciones Grupo de Educación Financiera

- 2015-2016: Materia de educación financiera para la secundaria
- 2017: Campaña Nacional de Educación Financiera
- 2018: Plan Nacional de Desarrollo de Capacidades Financieras.

Materia de educación financiera

- Modificación del programa obligatorio de estudios de la secundaria.
- Material de apoyo para maestros.
- Se entregaron 7000 unidades de libro de educación financiera.
- Se realizaron aproximadamente 1000 capacitaciones.

https://www.bcp.gov.py/userfiles/files/EEF_web%281%29.pdf

El grupo de crédito incluye a los que proveen créditos y están fuera del sistema financiero, pero de alguna u otra forma se pueden controlar para disminuir los riesgos. La parte más difícil de la inclusión financiera es la parte del crédito, esa es la parte que afecta la estabilidad financiera, es la parte que el BCP atiende por ley en Paraguay, así es que no se puede permitir que haya miles de personas, miles de campesinos sobre endeudados. El lugar donde se invita a los proveedores de servicios que no están supervisados es el grupo

de créditos de la ENIF, no se dice que no a estos proveedores de créditos, al contrario, se deben invitar, para que ellos vean cuáles son sus prácticas, que utilicen la información de protección al consumidor, que se vea la visibilidad de oferentes de créditos es importante y esto se logra dentro de la ENIF. En este grupo se va más lento de lo que fueron las acciones del grupo de educación financiera. En realidad, no se va lento, se va rápido, en 2015 el Ministerio de Educación introdujo la materia de educación económica y financiera obligatoria en la secundaria. Se hizo un censo de 7 mil maestros y el grupo de preguntó ¿cómo hacer con los 7 mil maestros para enseñarles en sus localidades?

El 2015-2016 consumió bastante energía del grupo en las capacitaciones de los maestros en el interior del país, en lugares lejanos donde a veces no había caminos. La ENIF funciona, nadie cobra, el maestro tiene que ser capacitado debe dedicar un fin de semana y tiene que subirse a alguna camioneta para irse sobre el camino de tierra para llegar al lugar de capacitación, también se les debe dar de comer ese día. Este objetivo que terminó en el 2014 no se consideró bien, porque en el 2014 se buscó capacitar a los 7 mil maestros, pero entre los 25 participantes públicos y privados se logró capacitar cerca de mil maestros, lo cual estuvo lejos del objetivo, sin embargo, de las capacitaciones, surgió este libro, el libro es el material para el capacitador de la materia obligatoria de educación financiera del Paraguay, el libro tiene 10 módulos. El libro se entregó a 7 mil maestros, lo que no se hizo fue la capacitación del Banco X, de la capacitación del módulo de seguro, o la capacitación de seguros tal en otros lugares. Porque el esfuerzo logístico es grande, pero no alcanzó el esfuerzo y los recursos, sin embargo, existe interés en hacerlo. El BCP tiene una aplicación y se tiene el libro cargado en el teléfono celular, el maestro también puede verlo. El libro se hizo en 2016 y está disponible online.

Campaña Nacional de Educación Financiera

- Decreto presidencial Nro. 6765/17.
- 2da. Semana de marzo = semana nacional de la educación financiera en el marco de la ENIF.
- Campaña de concientización en todo el país con participación multisectorial
<https://www.masvalesaber.edu.py/>

En 2017 el Presidente de la República decretó la segunda semana de marzo como la Semana Nacional de la Educación Financiera. En esta segunda semana de marzo el grupo de trabajo de educación financiera y el grupo de trabajo de poblaciones vulnerables se juntaron para tener un evento cada día en una ciudad diferente, una feria en cada ciudad sobre educación financiera, donde participaban los mismos miembros del grupo, eso conllevó un fuerte esfuerzo logístico porque fue llevar la feria a 5 ciudades diferentes del país cerrando la Feria en Asunción, el segundo sábado de marzo, pero fue un éxito total, hubo participación de niños, habían bancos que ofrecían juegos, finanzas, había bastante publicidad de productos, qué necesito yo, qué necesita la otra persona, habían feria de productores, campesinos. La verdad es que hubo un evento en cada lugar, lo que se buscaba era la concientización, lo que se quiere es que la gente diga: “qué interesante”, “cómo funciona”, porque si no la gente ignora una parte necesaria, que es el aspecto financiero, la cuestión financiera es a veces ignorada y en este caso se transmitió como una fiesta.

Mitos a derribar por la Campaña

1. Derechos y responsabilidades
 - Yo no sabía.
 - Me comen mi plata.
2. Presupuesto
 - Tengo todo en mi cabeza.
 - Si anoto igual no me alcanza.
3. Ahorro
 - No me sobra para ahorrar.
 - El lugar más seguro es el colchón.
4. Financiamiento
 - Demasiado poca es la cuota.
 - Si pago el mínimo ya alcanza.

Se les transmite información utilizando los mismos temores que tiene la población, que fueron identificados en grupos focales, esto viene construyéndose desde abajo. En temas de presupuesto, ellos mencionan “tengo todo en mi cabeza”, “no necesito hacerlo”, “si anoto no me alcanza”, “no tengo dinero para ahorrar” ¿para qué ahorrar si no tengo dinero?, “la mejor manera es el colchón”, “para qué ir al banco, ahí me comen mi plata”. En cuanto a financiamiento uno va y ve ofertas de televisores, licuadoras, autos, las cuotas son pequeñas en Paraguay, porque solo mencionan la cuota de un producto y no el monto total a pagar y es la forma de confundir al usuario. Ellos piensan: “Si pago el mínimo, ya me alcanzan”. Eso están pagando en adelante toda la deuda y no alcanza porque los intereses son altos. Los mitos que intentó derribar la campaña fueron estos, están simpáticos, con personajes, videos, música, está bueno y está pensado en llegarle a la gente para concientizarlos que las finanzas son parte importante de vida.

Plan Nacional para el Desarrollo de Capacidades Financieras

Objetivo: Instalar habilidades financieras en la gente para incidir en sus habilidades y conductas de tal forma que pueden tomar mejores decisiones financieras.

Paso 1.

Encuesta de capacidades financieras realizada con apoyo del Banco de desarrollo de América Latina (CAF) en mayo-junio 2017.

Paso 2.

Taller multisectorial para diseñar el plan de acción basados en resultados de la encuesta en septiembre 2017.

Paso 3.

Periodo de ejecución 2018-2023.

Actividades del BCP en educación:

- Concurso de ensayos Banca Central.
<https://www.bcp.gov.py/premio-anual-banca-central-i480>
- Coordinación de la Global Money Week (GMW).
<https://www.globalmoneyweek.org/regions/americas/paraguay.html>
- Materiales educativos: videos y cuentos.
<https://www.youtube.com/user/BancoCentralParaguay>
- Feria Nacional de Educación Financiera

El logo de la Feria y la Campaña Nacional es “más vale saber”, el desarrollo de esto fue de casi un año, se parcializó la mayor parte del marketing, la página web está diseñada para llegar a la gente, se imprimieron libritos que se entregaban en los buses, se hizo una campaña masiva de comunicación a través de los medios, se identificaron voceros para ir a las radios, televisión y diarios. La campaña giraba en torno a derribar los mitos, y tal vez parezca simpático, pero está escrito en la forma en que se habla en Paraguay, que aquí puede ser diferente, la estructura de estos mitos era derechos y responsabilidades, presupuesto, ahorro y financiamiento, y los mitos son en derechos y responsabilidades: “es que me comen mi plata, no sabía que esto era así y por eso perdí”.

La última actividad se llevó a cabo la semana pasada, el Plan Nacional para el Desarrollo de Capacidades Financieras 2018-2023, La ENIF 2014-2018 ahora se está en la etapa de evaluación y se está viendo que se tiene que hacer para continuar. Para continuar el diseño, se realizó primero la encuesta de capacidades financieras con el apoyo de la CAF en mayo-junio y el taller que se hizo la semana pasada, que es el taller que trabaja con el resultado de la encuesta para ver qué se va a hacer. Igual a cómo surgió la ENIF es cómo surgió la estrategia de educación.

Resumen

1. Educación y el BCP: Existen razones importantes por la que el BCP debe apoyar la educación financiera (apoya el canal de transmisión de política monetaria y ayuda a suavizar el consumo).
2. Logros del grupo de trabajo de educación de la ENIF:
 - a. Modificó el programa de estudios y capacitó maestros.
 - b. Organizó una Campaña Nacional de Educación anual.
 - c. Sentó las bases para la creación del Plan Nacional de Desarrollo de Capacidades Financieras 2018-2023.

En cuanto al BCP y la ENIF:

1. Impulso del regulador financiero: La ENIF necesita del apoyo y la iniciativa del BCP. En Paraguay el BCP es parte importante del gobierno corporativo de la ENIF.

2. Rol de coordinación: Debido a sus competencias, infraestructura y recursos de la institución, en Paraguay 5 de 7 grupos de trabajo se iniciaron y continúan bajo la coordinación del Banco Central.

La inclusión financiera mejora el canal de transmisión de la política monetaria y permite suavizar el consumo, en el momento en el que necesite se va tener esa posibilidad en el que puedo recurrir para seguir consumiendo lo mismo. Se puede solicitar crédito o ahorrar en alguna cuenta para imprevistos. Es clave la participación del BCP o del regulador, es importante participar en los foros internacionales.

En el caso de Paraguay el origen intelectual y la voluntad de incluir financieramente a las personas, está blindado dentro del BCP, la inclusión financiera es un objetivo estratégico institucional, quiere decir, se tiene que controlar la inflación, administrar el sistema de pago, supervisar y regular a los bancos e incluir financieramente.

Educación e inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Programas de los Bancos Centrales y las Superintendencias

María José Roa

Gerencia de Investigaciones Económicas

Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos

El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) es un organismo internacional, cuya sede está en la ciudad de México, es la asociación regional de todos los Bancos Centrales de América Latina y el Caribe. El Banco Central de Nicaragua es parte de esta asociación.

A continuación, se presenta una investigación conjunta de CEMLA con el Banco de la República de Colombia, donde se estudia el papel de los bancos centrales y de las superintendencias en los programas de educación e inclusión financiera en América Latina y el Caribe.

Se invitó a los bancos centrales a responder dos encuestas aplicadas entre diciembre 2011 y mayo de 2014, participaron 23 bancos centrales y 17 organismos reguladores, la encuesta se canalizó a través de la Asociación de Superintendencias de la Región (ASBAR). Existen dos modelos: superintendencias que están fuera del banco central como organismos independientes o superintendencias que están dentro de los bancos centrales, como pasa en México. Con la encuesta se obtuvo información sobre: objetivos, contenidos, coordinaciones, estrategias nacionales, público objetivo, canales de difusión y servicios ofrecidos.

Posteriormente, a petición de los bancos centrales, en 2016 se volvió a repetir el ejercicio. Se elaboró una encuesta ahora de manera conjunta con el Banco de la República de Colombia. Se invitó a los bancos centrales y reguladores, de nuevo a través de ASBAR. En 2016 participaron 18 bancos centrales y 19 organismos reguladores. Se incluyó España y Portugal. En la actualización se obtuvo información sobre los nuevos programas, avances, estrategias nacionales, perfil de las personas que trabajan en los bancos centrales y las superintendencias, principales fortalezas, debilidades, entre otros.

En las primeras encuestas realmente se estaba explorando a oscuras, porque la evolución ha sido fuerte en los bancos centrales en los últimos 5 ó 6 años. En la actualización se va más allá y se busca saber: cuál es la situación de las estrategias nacionales de educación y de inclusión financiera, cuáles han sido los logros y los éxitos y cuáles siguen siendo las debilidades y los obstáculos.

Hoy en día se mezclan los temas de educación con los de inclusión, a veces hasta se usan como si fueran sinónimo y no lo son. La inclusión financiera básicamente es el acceso a los servicios financieros, su uso y su calidad. Pero la educación financiera es otra cosa, empieza por brindar conocimientos financieros a la población, se han dado pasos grandes, pero ya no solo es dar conocimientos, se trata de fomentar capacidades y habilidades, para que las personas tomen mejores decisiones financieras. Por supuesto, una decisión

financiera saludable que pueda ir fomentada por la educación financiera es la participación en el sector financiero formal, es decir, la inclusión financiera. En la presentación se abordan estos dos bloques: educación e inclusión, sabiendo que son cosas distintas, pero estrechamente relacionadas.

Educación financiera en América Latina y el Caribe

En primer lugar, los resultados de la encuesta de manera agregada de los 23 bancos centrales muestran el panorama general sobre el rol de estas instituciones en la educación financiera. Este estudio igual que otros trabajos previos manifiestan que, en América Latina y el Caribe, los bancos centrales son los principales promotores de la educación financiera, es decir, forman y fomentan las capacidades financieras de la población.

Programas en los bancos centrales

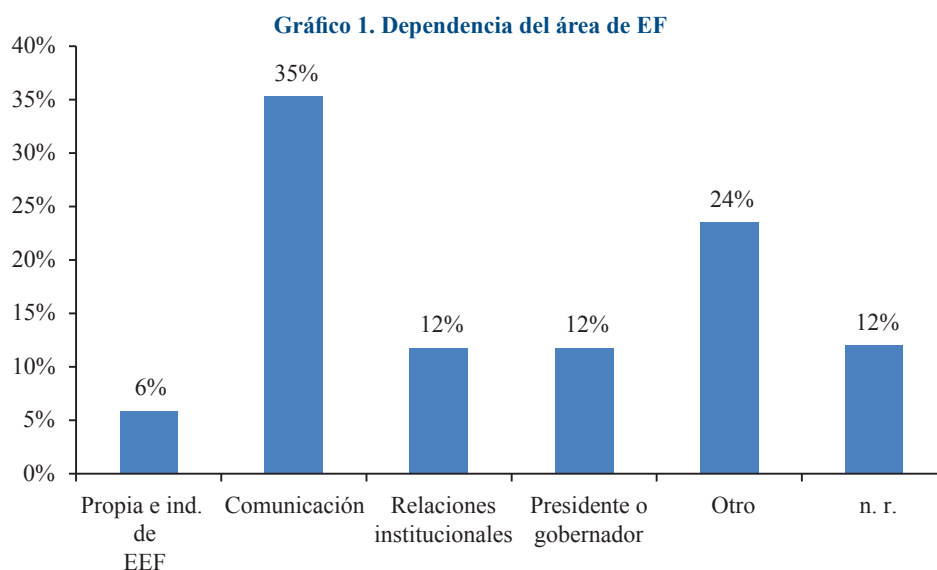
- En América Latina y el Caribe los bancos centrales son los principales promotores de los programas de educación financiera (OECD et al., 2013). Estos surgen a finales del decenio de los noventa, inicialmente como parte de sus estrategias de comunicación efectiva en el marco del modelo de inflación objetivo (Castro y García, 2010).
- El 6% de los bancos centrales han creado departamentos de educación financiera y el 71% cuenta con investigadores trabajando en temas de educación financiera.

Estos resultados muestran un cambio importante. A finales del decenio de los noventa los programas de educación financiera eran inicialmente parte de sus estrategias de comunicación, en el modelo de inflación, siguiendo el objetivo de que la población entendiera cuál era la labor del banco central, para que se cumplieran las estrategias de inflación. De hecho, la educación financiera dentro de los bancos centrales empieza en esas mismas áreas de comunicación. Pero ahora, existen otras áreas donde se trabajan los temas de educación financiera, incluso algunos bancos tienen una área propia de educación financiera, como se puede observar en la siguiente tabla:

Otros	
Bolivia	Estabilidad Financiera
España	Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
Paraguay	Depende de la Intendencia de Inclusión Financiera que forma parte de la Superintendencia de Bancos.
Portugal	Es una unidad bajo el departamento de supervisión de conducta bancaria.

La educación es un tema que se aborda en diferentes áreas de los bancos centrales. El 35% de éstos dicen que la educación financiera está dentro del área de comunicación, 12% en relaciones institucionales, 12% presidente o gobernador, 24% otros. Otros ejemplos, son en áreas de estabilidad financiera, área de protección al consumidor financiero y algunos un porcentaje todavía bajo tienen un área independiente de educación financiera. Es

interesante que el 71% de los bancos centrales reportan que ya cuentan con investigadores en las áreas de estudios que trabajan los temas de educación financiera. A su vez los bancos centrales colaboran con otras instituciones en esta área.



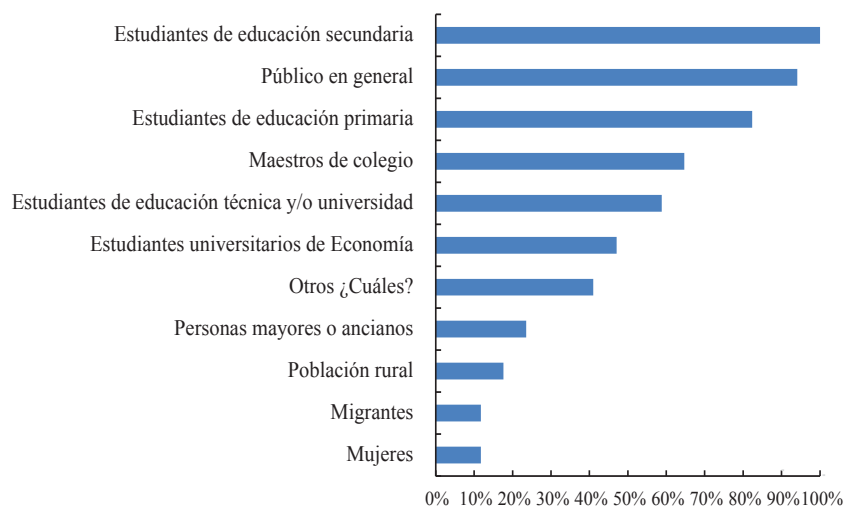
Coordinación de los bancos centrales con otras instituciones en educación financiera

- Los bancos centrales de la región dicen que efectivamente se coordinan con otras instituciones. Esa coordinación se concreta en el mejor de los casos en las estrategias o los comités nacionales, Trabajan de manera coordinada con otras instituciones (87%), principalmente con los Ministerios de Educación.
- También se coordinan con los organismos reguladores (superintendencias), Ministerios de Finanzas y Economía, universidades, escuelas, instituciones financieras, asociaciones bancarias y de periodistas, las ONG, gobiernos, alcaldías, instituciones públicas, privadas, financieras y académicas. También con los organismos internacionales, la red de educación financiera internacional de INFE (OCDE) y AFI.
- Para el caso de los programas de niños y jóvenes, que como se verá es el principal objetivo de los bancos centrales, se coordinan con organismos como *Child and Youth Finance International* (CYFI) y Educación Social y Financiera para la Niñez (Aflatoun).

Público objetivo en educación financiera de los bancos centrales

Respecto al público objetivo de los programas, son los niños y jóvenes, en especial de escuelas de primaria y secundaria. Se hizo la pregunta: ¿cuál es el principal público objetivo de los programas que ustedes bancos centrales desarrollan? La respuesta fue el principal público son los estudiantes de educación secundaria, seguido del público en general y de estudiantes de educación primaria, es decir, existe un objetivo claro que son los estudiantes. Por supuesto, existen otros públicos, están los maestros, estudiantes universitarios y una minoría de instituciones mencionaron que tienen programas para poblaciones vulnerables como migrantes, mujeres, población rural, microempresarios u otros públicos.

Gráfico 2. Público objetivo en EF



Fuente : Elaboración de los autores con información de la encuesta de actualización sobre educación económica y financiera en los bancos centrales, páginas electrónicas de los bancos centrales, presentaciones en las conferencias sobre Educación económica y financiera del CEMLA.

Otros	
Bolivia	Estudiantes de posgrado
Brasil	Microempresarios y micro emprendedores individuales; cooperativas; funcionarios de organismos públicos y privados de defensa del consumidor
España	Personas con discapacidad
Portugal	Micro, small and medium sized-enterprises (Micro, pequeñas y medianas empresas).
Surinam	Empleados del sector financiero y pequeñas
Uruguay	Periodistas, sindicalistas, trabajadores en general

Muchos bancos centrales están participando en el diseño del material para la currícula escolar, este material forma parte de las estrategias para que sean parte de la educación de la niñez desde pequeños. Esto no es trivial, porque es así, al principio se dijo que la educación financiera se trata de desarrollar comportamientos financieros saludables, pues lo que muestran las investigaciones es que es más difícil cambiar comportamientos en la fase adulta. Una persona que tiene una tendencia a ahorrar, o una persona que tiene una tendencia a endeudarse, después de 50, 60 años, es más difícil romper ese hábito. Se deben establecer desde edades tempranas esos comportamientos.

Programas de educación financiera ofrecidos por los bancos centrales

Los programas que se están desarrollando de educación financiera son variados, cada vez más se están realizando concursos, obras de teatros, festivales, hasta telenovelas, talleres de educación. En la encuesta del 2016 se registró nuevos programas de “días/semanas de educación financiera y económica”, esta iniciativa también está presente en el Banco Central de Paraguay.

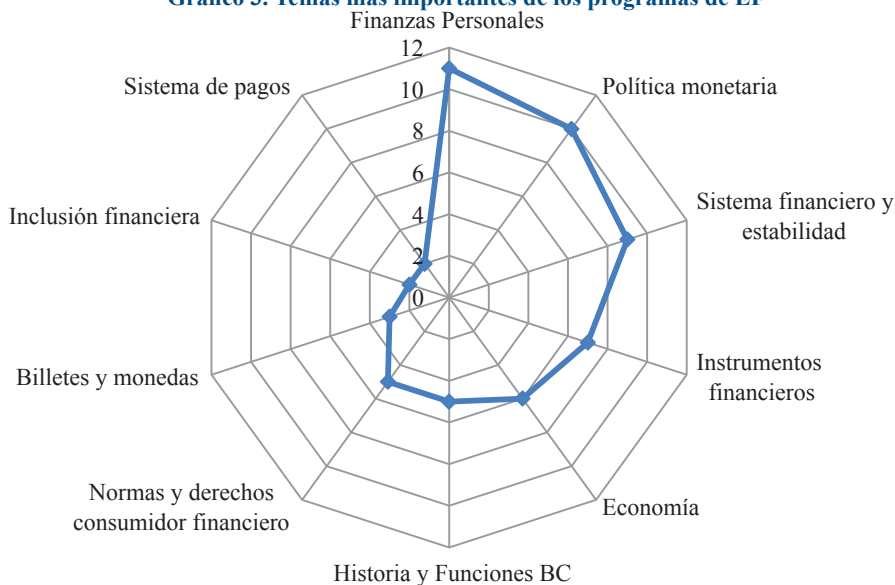
De verdad, es riquísimo todo el material y todos los programas y esfuerzos que están haciendo en los bancos centrales para desarrollar estas iniciativas, para fomentar estos comportamientos financieros. El 88% de los bancos centrales desarrolla programas en educación financiera. Destacan:

- Talleres de educación económica y financiera.
- Portales educativos enfocados en evaluación de los programas en educación financiera.
- Capacitaciones a docentes.
- Cursos dirigidos a estudiantes y profesores.
- Material educativo.
- Visitas guiadas.
- Días y semanas de educación económica y financiera.
- Concursos.
- Obras de teatro.
- Festivales y ferias.
- Charlas en escuelas y universidades.

Temas más importantes de los programas de educación financiera en bancos centrales

El principal tema de los programas son las finanzas personales; es decir, aquellos temas que tratan de fomentar el ahorro para el retiro, no endeudarse, etc. Otros temas son los inherentes a acercar la política monetaria a la población, el rol del banco central, los sistemas financieros, la estabilidad financiera e instrumentos financieros. En menor medida, se tocan temas de historia y funciones de los bancos centrales, se podría concluir que los programas de educación financiera están más enfocados sobre todo en fomentar los buenos hábitos financieros de la población.

Gráfico 3. Temás más importantes de los programas de EF



Otros
Pensiones y seguros
Política fiscal
Política cambiaria
Política crediticia
Emprendimiento
Alfabetización financiera

Objetivos de los programas de educación financiera en bancos centrales

Se preguntó a los bancos centrales, por qué tienen estos programas de educación financiera. La mayoría respondió que se persigue mejorar la efectividad de la política monetaria y mejorar las finanzas del hogar. En menor medida se encontraron objetivos de equidad social, percepción de derechos y responsabilidades, crecimiento de la economía en general y mayor inclusión financiera y bienestar.

A continuación, se puntualizan los objetivos mencionados por los bancos centrales para sus programas de educación financiera:

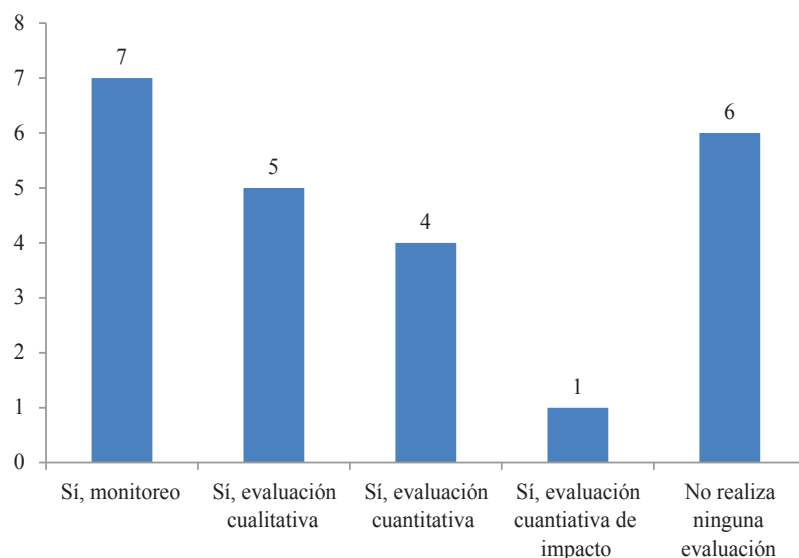
- Mejorar la efectividad de la política monetaria.
- Mejor manejo de las finanzas del hogar.
- Ejercicio pleno de una ciudadanía crítica y participativa.
- Equidad social.
- Percepción de derechos y responsabilidades.
- Mayor inclusión financiera.
- Reforzar la estabilidad y confianza en el sector financiero.
- Bienestar y crecimiento de la economía en general.

Estos objetivos después ayudan a la evaluación de los diferentes programas de educación financiera.

Evaluación de programas de educación financiera en bancos centrales

Las evaluaciones son costosas y existe dificultad para medir el impacto de los programas de educación financiera. El 62.5% de los bancos centrales realiza algún tipo de evaluación de sus programas en educación financiera. En general, la evaluación es una tarea pendiente en muchas instituciones que se dedican a la educación financiera porque es difícil saber si efectivamente la educación financiera tuvo algún impacto. Por ejemplo, un programa en Colombia concluyó que no tuvo ningún efecto, sin embargo, es normal que, en el corto plazo, 2 ó 3 meses no se observen los cambios en el comportamiento de la población objetivo, esos cambios sólo son observables en el largo plazo.

Gráfico 4. EEF: Evaluación de programas



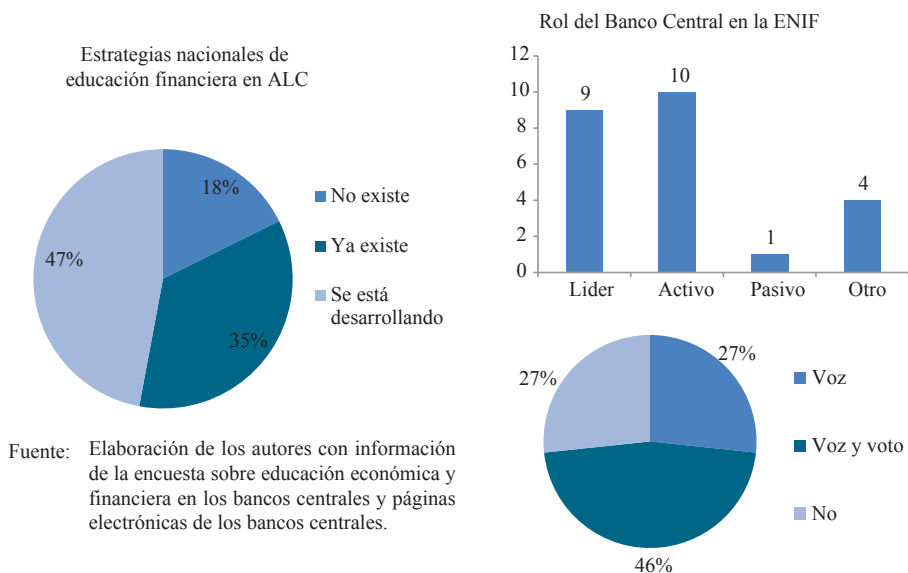
*Jamaica no respondió.

En los gráficos se observa en números netos qué bancos centrales dijeron sí monitorean el programa, si realizan alguna evaluación cualitativa, una evaluación cuantitativa, si se ha observado algún impacto o si no hacen ningún tipo de evaluación.

Estrategias nacionales de educación financiera en bancos centrales

Las Estrategias Nacionales de Educación Financiera (ENIF) son un elemento clave para coordinar entre todos los involucrados en la educación financiera. El 47% de los bancos centrales mencionaron que en sus países existe una ENIF. Un aspecto crucial es el rol de los bancos centrales. En nueve bancos dicen que son líderes, 10 dicen que tienen un papel activo, el 46% dicen que tienen voz y voto. El estudio se centró en recoger en la encuesta los principales obstáculos, debilidades y logros.

Gráfico 5. Estrategias nacionales de educación financiera



Principales obstáculos y debilidades en educación financiera en bancos centrales

¿Cuáles son los principales obstáculos que reportan los bancos centrales? Restricciones presupuestarias, rigidez en los procesos contractuales, obstáculos legales a la hora de desarrollar sus programas, falta de capital humano y falta de lineamientos de las autoridades institucionales. Por supuesto, no todos los bancos centrales reportaron éstos, pero fueron las razones que más reportaron los Bancos Centrales:

- Restricciones presupuestarias.
- Rigidez de los procesos contractuales.
- Obstáculos legales.
- Falta de capital humano.
- Falta de lineamientos de las autoridades institucionales.

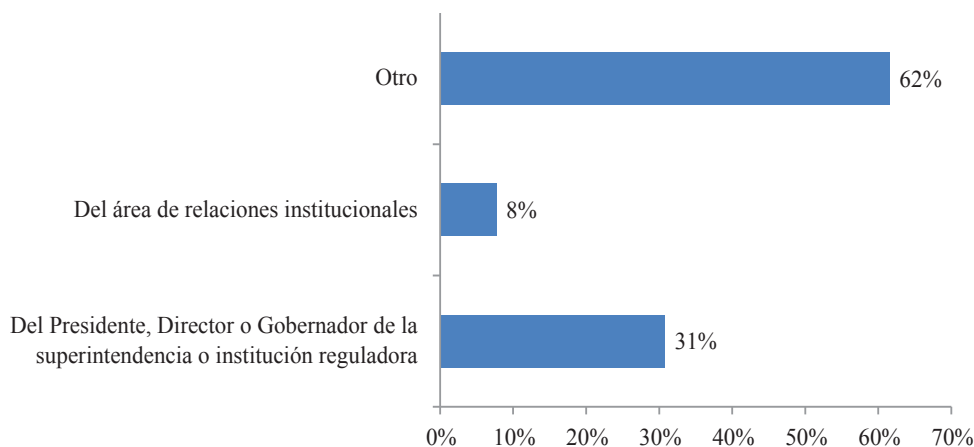
Principales fortalezas y éxitos en educación financiera en bancos centrales

- Equipo interdisciplinario para desarrollar recursos a diferentes públicos.
- Contar con una garantía presupuestaria dado que la evaluación de los programas en educación financiera es un mandato legal, así como creación de un departamento específico de evaluación de los programas en educación financiera.
- Colaboración del personal técnico.
- Creación de redes de evaluación de los programas en educación financiera en los países.
- Selección de la evaluación de los programas en educación financiera como tema de responsabilidad social del banco central.

Educación financiera en las superintendencias o autoridades reguladoras

- Según un informe de la *International Network on Financial Education* (INFE) (OCDE, 2013), las superintendencias son los segundos promotores de los programas de educación financiera en la región.
- De acuerdo a la encuesta todas las superintendencias encuestadas están desarrollando programas de educación financiera.
- El 53% de las superintendencias o entidades reguladoras, cuenta con investigadores trabajando temas de educación económica y financiera.
- Dependencia del área de educación financiera en las superintendencias

Gráfico 6. Dependencia del área de educación financiera de las Superintendencias



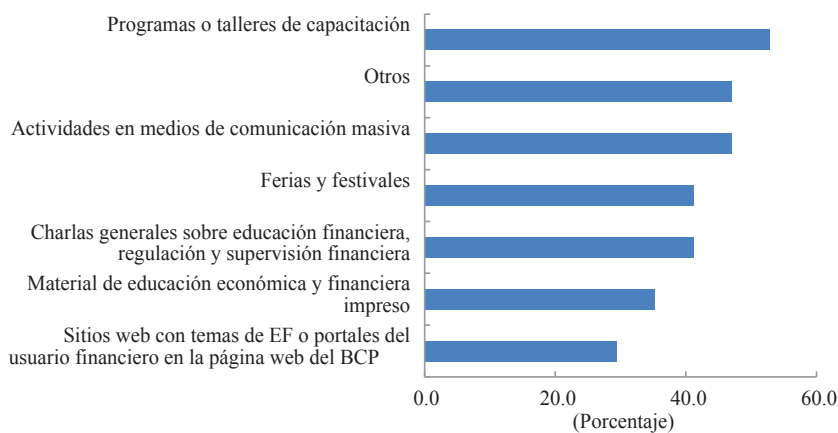
• República Dominicana:	Unidad Técnica de la Oficina de Pro usuario
• Ecuador :	Dirección Nacional de Atención y Educación al Usuario
• Perú:	El Departamento de Educación e Inclusión Financiera depende de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y el Departamento de Servicios Descentralizados
• México :	El área encargada es la Dirección General de Educación Financiera, la cual le reporta a la Vicepresidencia Técnica, que está a cargo del Lic. Luis Fabre Pruneda.
• El Salvador :	Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero
• Bolivia	Defensoría del Consumidor Financiero
• The Bahamas	Human Resources Department

Coordinaciones, convenios y alianzas en las superintendencias con otras instituciones en educación financiera

El 63% de los reguladores mencionaron tener alguna o varias alianzas. La mayor parte se realizan con otras superintendencias (54%), medios de comunicación masiva (54%); instituciones encargadas de la protección al consumidor financiero (39%); universidades (39%); bancos centrales (31%); y ministerios de educación (31%).

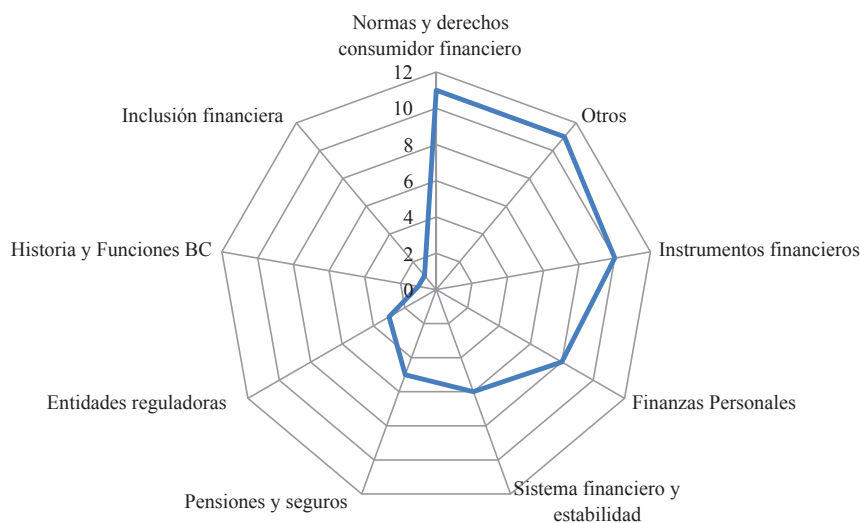
La mayor parte de las alianzas consisten en estrategias, comités o mesas nacionales de educación y/o inclusión financiera que buscan aunar esfuerzos de los distintos actores.

Gráfico 7. Servicios de EF que ofrecen las superintendencias de ALC



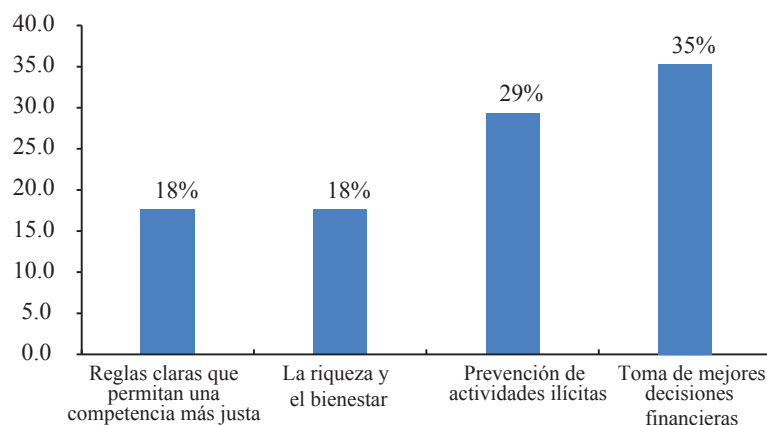
Fuente: Elaboración de los autores con información de la Encuesta sobre educación económica y financiera en las superintendencias, páginas electrónicas de los bancos centrales y presentaciones de la primera Conferencia sobre educación económica y financiera, organizada por el CEMLA, el Banco de la República y el Consejo de Educación Económica.

Gráfico 8. Temas más importantes de los programas de EF de las Superintendencias



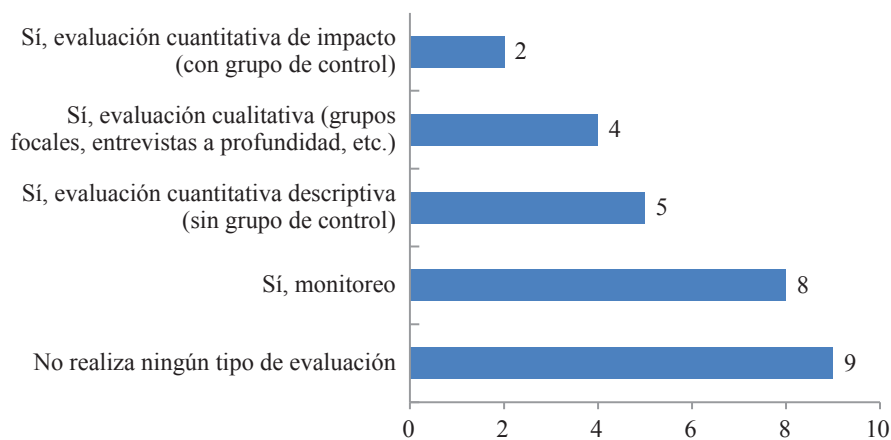
Otros
Intermediación financiera.
Fraudes en banca electrónica, formas y herramientas de prevención.
Las centrales de riesgo.
Contratos.
Obligaciones especiales de las entidades vigiladas.
Prevención de lavado de dinero.

Gráfico 9. Objetivos de los programas de EF en las superintendencias



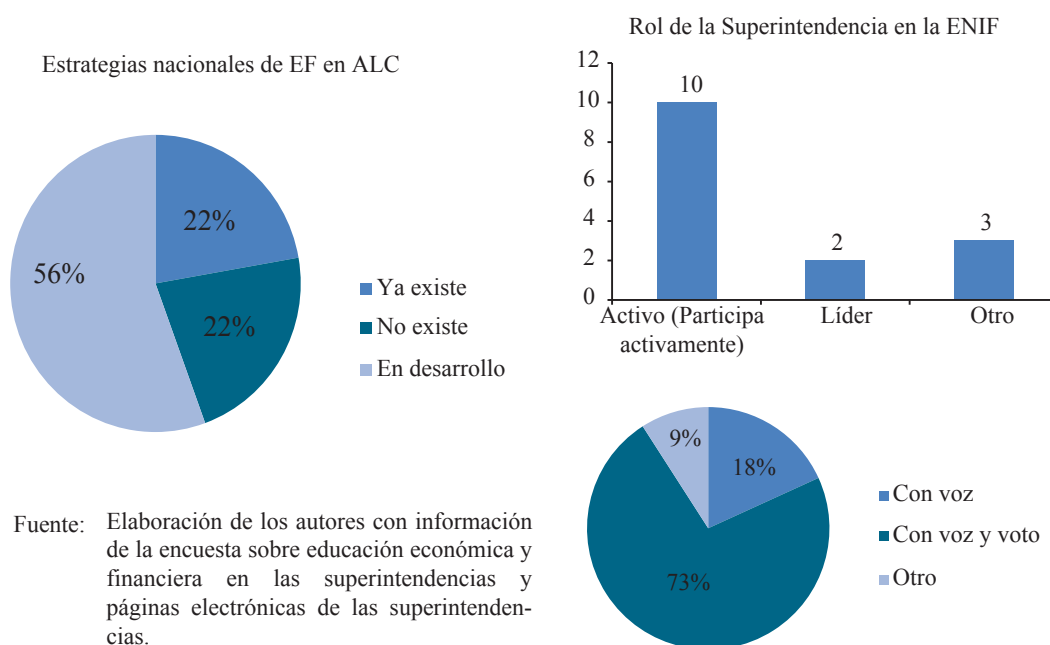
Fuente: Elaboración de los autores con información de la Encuesta sobre educación económica y financiera en las superintendencias, páginas electrónicas de las superintendencias y presentaciones de la primera Conferencia sobre educación económica y financiera, organizada por el CEMLA, el Banco de la República y el Consejo de Educación Económica.

Gráfico 10. EEF: Evaluación de programas de las Superintendencias



*Jamaica no respondió

Gráfico 11. Estrategias nacionales de EF de las Superintendencias



Principales obstáculos y debilidades en educación financiera en las superintendencias

- Recursos presupuestales limitados y falta de recursos humanos.
- Carencia de un marco normativo que explícitamente establezca la educación financiera como un mandato legal.
- Bajo acceso de la población vulnerable a internet.
- Falta de metodología para la evaluación de los programas ya desarrollados.
- Limitaciones geográficas.
- Limitada coordinación con otras entidades del Estado, y entre entidades públicas y privadas.

Principales logros en educación financiera en las superintendencias

- Uso de recursos *web*.
- Diseño y desarrollo de recursos pedagógicos.
- Impulsar la evaluación de la educación financiera a nivel escolar por medio de diferentes alianzas.
- Implementación de diferentes métodos de medición en materia de la evaluación de la educación financiera.
- Ser capaz de proporcionar a los ciudadanos la información pertinente para tomar decisiones informadas, aumentando así el uso de productos y servicios financieros.
- Conocimiento y equipo técnico especializado de actualización permanente y una posición privilegiada ante las entidades financieras y la población en general.
- Fortalecimiento y ampliación de las estrategias.
- Fortalecimiento en la formación y divulgación de diferentes alianzas.

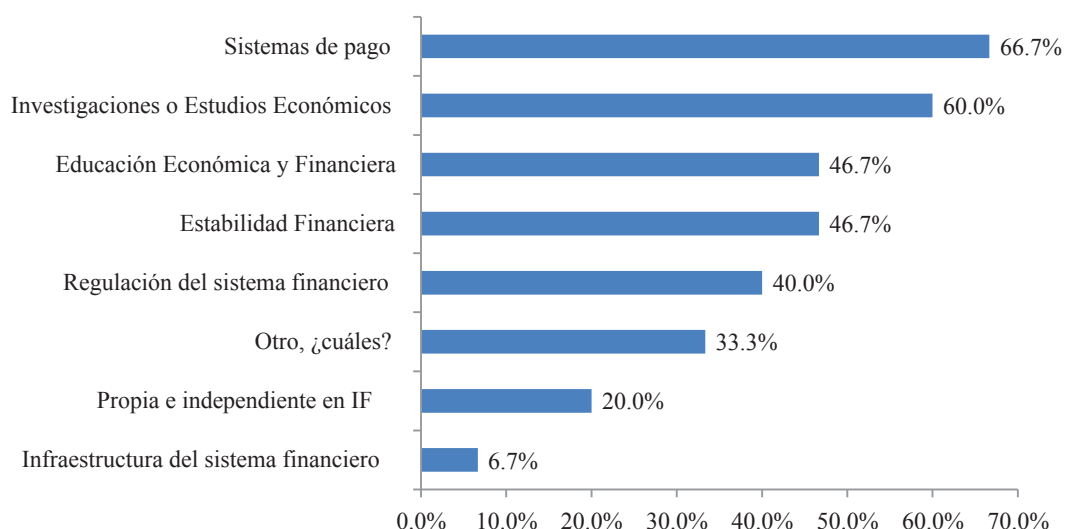
Casi todos los bancos centrales destacan que tienen un equipo interdisciplinarios que trabaja los temas de educación financiera. Tienen abogados, pedagogos, contadores, economistas, diseñadores gráficos, sociólogos, antropólogos, es riquísima la diversidad del equipo.

Inclusión financiera en América Latina y el Caribe

Coordinaciones, alianzas y convenios en inclusión financiera bancos centrales

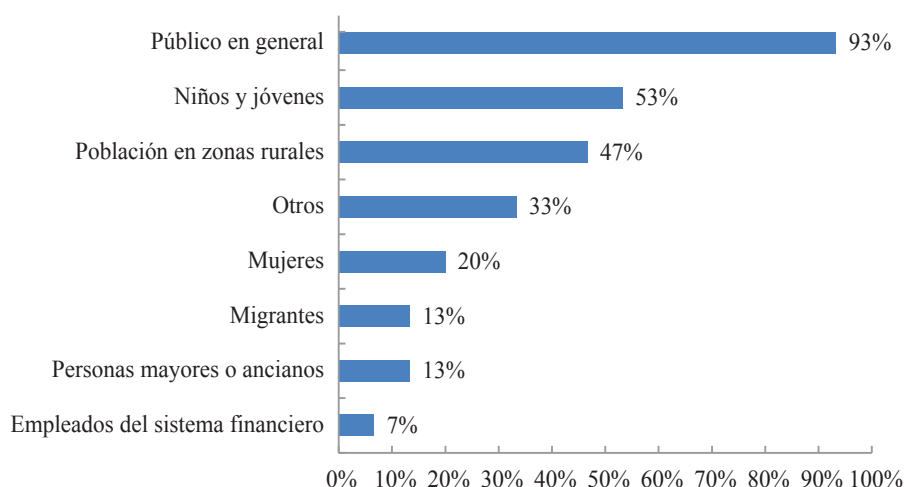
- El 67% de los bancos centrales desarrolla programas en inclusión financiera, en general un menor papel que en educación financiera (2016).
- El 79% de los bancos centrales mencionaron algún tipo de coordinación: superintendencias y otros organismos gubernamentales, asociaciones bancarias y ONG.
- El 80% de los bancos centrales consultados cuenta con investigadores trabajando temas de inclusión financiera.

Gráfico 12. Áreas que trabajan temas de IF en los bancos centrales



Brasil	La Dirección de Relaciones Institucional y Ciudadanía (DIREC) incluye las áreas de inclusión financiera, educación financiera, atención al ciudadano y oidoría.
Costa Rica	Gerencia
Guatemala	Departamento de Comunicación
Jamaica	There is a technical secretariat which coordinates the financial inclusion strategy
México	Dirección General de Asuntos del Sistema Financiero

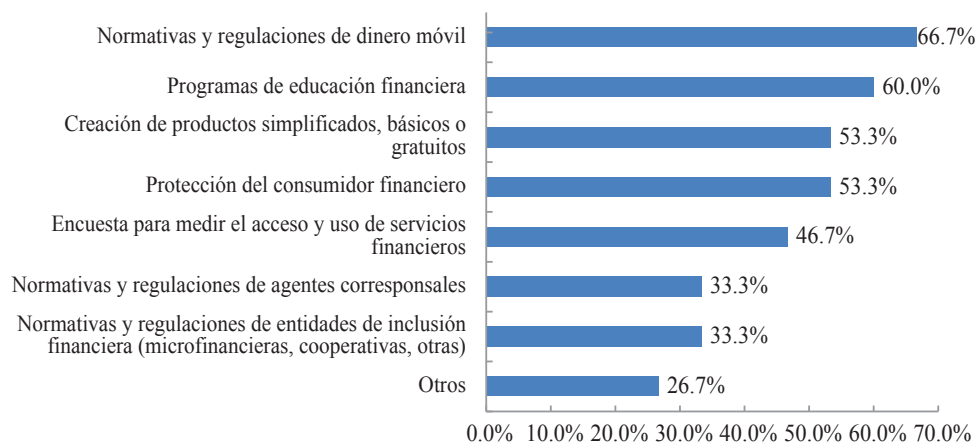
Gráfico 13. Públicos objetivos en IF en los bancos centrales



Fuente: Elaboración de los autores con información de la encuesta de actualización sobre inclusión financiera en los bancos centrales, páginas electrónicas de los bancos centrales, presentaciones en las conferencias sobre Educación económica y financiera del CEMLA.

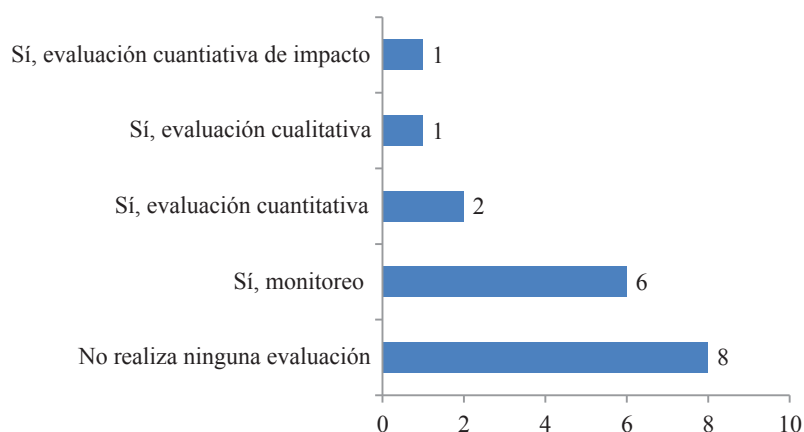
Otros	
Argentina	Docentes y estudiantes
Brasil	Población en la base de la pirámide socioeconómica, no incluida en el sistema financiero
Jamaica	Departamento de Comunicación
Perú	There is a technical secretariat which coordinates the financial inclusion strategy
Portugal	Dirección General de Asuntos del Sistema Financiero

Gráfico 14. Programas de Bancos Centrales para promover la inclusión financiera



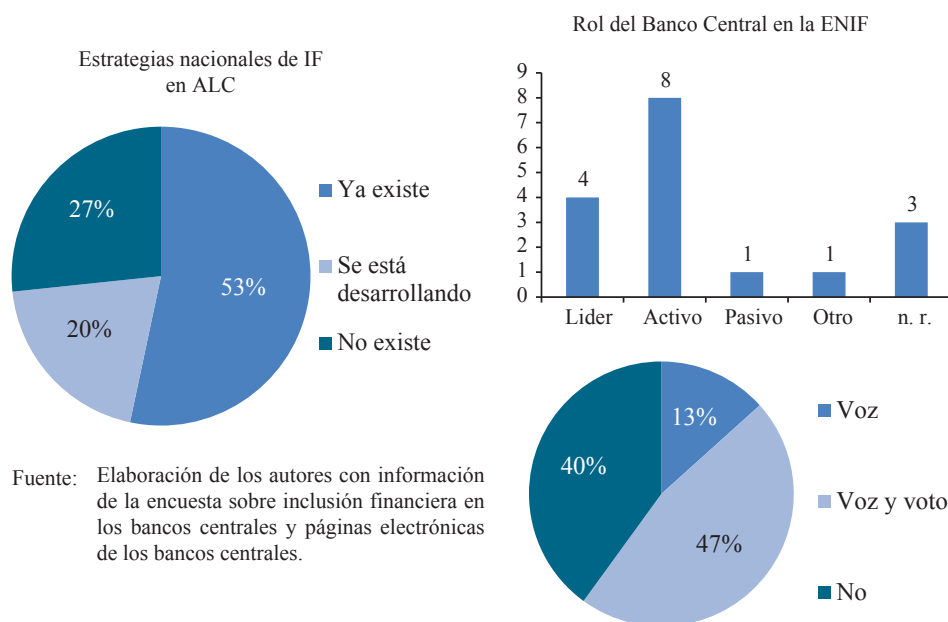
Fuente: Elaboración de los autores con información de la encuesta sobre educación inclusión financiera en los bancos centrales y páginas electrónicas de los bancos centrales. *Porcentajes sobre los 12 bancos centrales que mencionaron algún tipo de participación.

Gráfico 15. Evaluación a programas de inclusión financiera en los bancos centrales



*República Dominicana no respondió.

Gráfico 16. Estrategias nacionales de inclusión financiera en los bancos centrales



Principales obstáculos y debilidades en inclusión financiera en los bancos centrales

- Falta de recursos.
- Falta de coordinación entre múltiples instituciones.
- Escasa infraestructura en zonas rurales y alta dispersión geográfica. Deficiente servicio de la red de telecomunicaciones para acceder a servicios financieros electrónicos.

Principales logros y fortalezas en inclusión financiera en los bancos centrales

- Mayor utilización de medios de pago electrónicos
- Crecimiento en número y valor de transacciones.

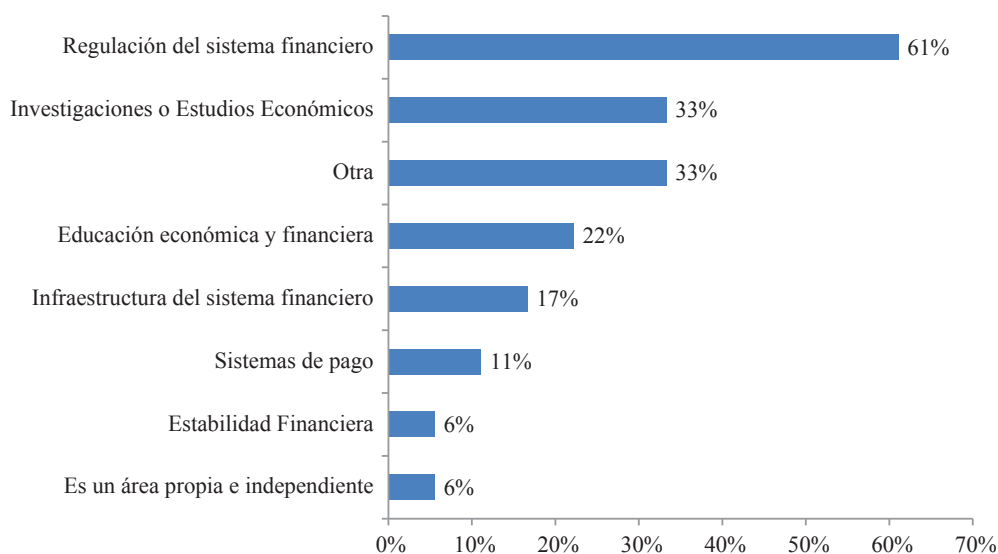
- Crecimiento en la cantidad de uso de cuentas bancarias.
- Aumento de la visibilidad del tema y del compromiso de diversos actores: Diseño de la ENIF.
- Aumento de la bancarización e inclusión de sectores bancarios y no bancarios a los sistemas de pago.

Inclusión financiera en las superintendencias o autoridades reguladoras

- Existe un alto grado de heterogeneidad.
- Superintendencias promueven y participan más en los programas de inclusión financiera que los bancos centrales.
- Las superintendencias señalan que la educación financiera es un pilar fundamental en las estrategias más amplias de inclusión financiera.

Áreas que trabajan temas de inclusión financiera en las superintendencias

Gráfico 17. Áreas que trabajan temas de IF en las superintendencias



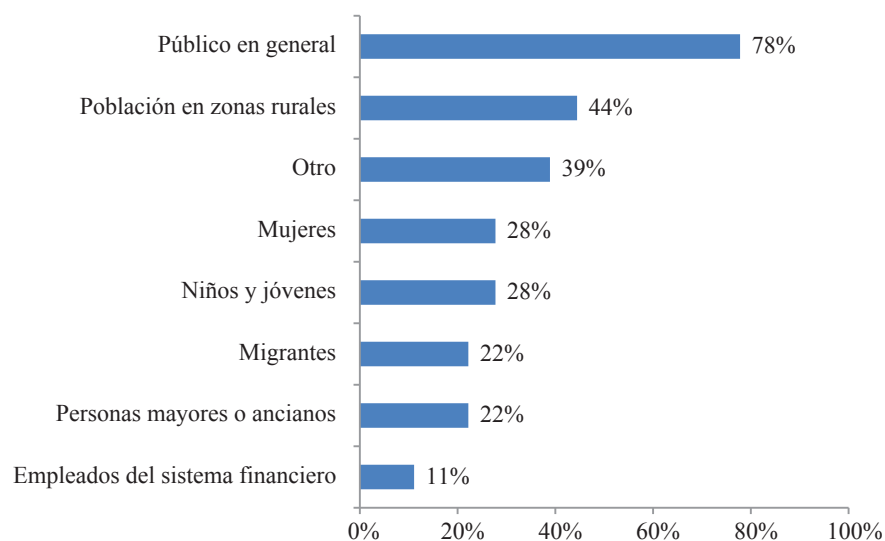
Coordinaciones, alianzas y convenios en inclusión financiera en las superintendencias

- La formación de comités nacionales o de un organismo coordinador de iniciativas es importante para que los esfuerzos por lograr la inclusión y la educación financieras sean eficaces: Ministerios de Economía y/o Hacienda (42%) y bancos centrales (33%).
- En el plano internacional, varias superintendencias se han afiliado y participan activamente en la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).
- El Banco Mundial y el BID son otras instituciones mencionadas como apoyo técnico.

Público objetivo en inclusión financiera en las superintendencias

- El principal público objetivo de los programas es el público en general, seguido por la población en zonas rurales.

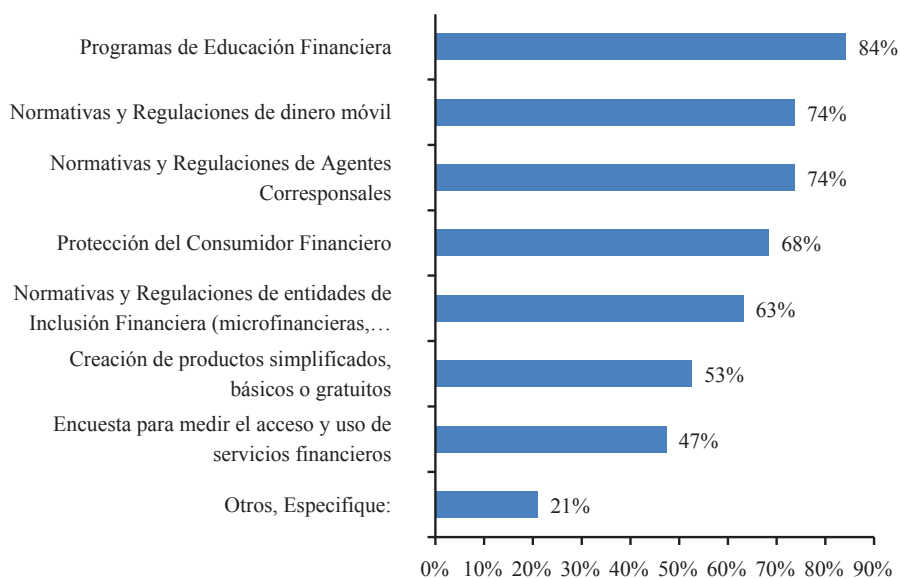
Gráfico 18. Públicos objetivo en IF en las superintendencias



Fuente : Elaboración de los autores con información de la Encuesta sobre inclusión financiera en las superintendencias, páginas electrónicas de las superintendencias y presentaciones de la primera Conferencia sobre educación económica y financiera, organizada por el Cemla, el Banco de la República y el Consejo de Educación Económica.

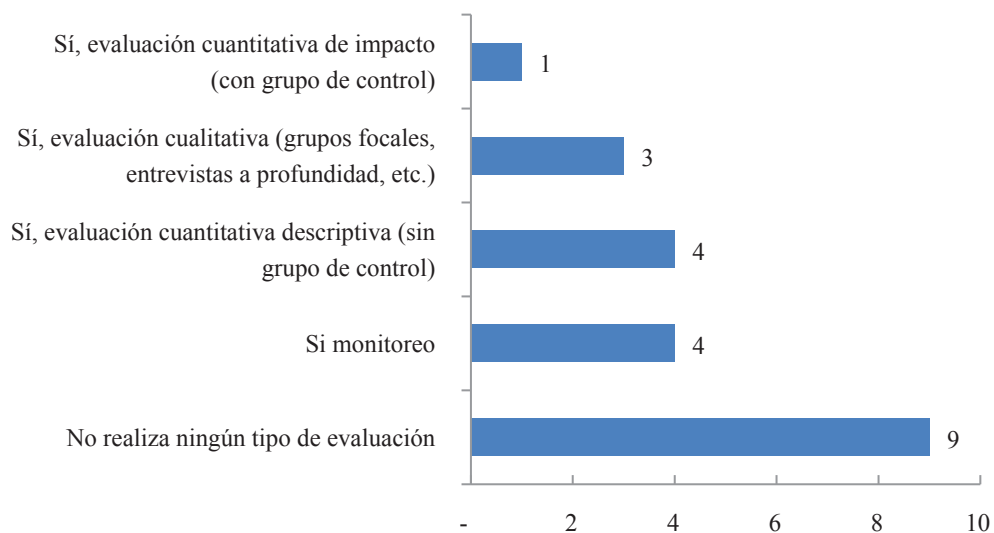
Otros	
Peru	Microempresarios
Colombia	MiPyMes
Costa Rica	Aún no existen programas definidos
Brasil	Población en la base de la pirámide socioeconómica, no incluida en el sistema financiero formal
Trinidad and Tobago	Compañías de seguros
Jamaica	Asociación de Banqueros de Jamaica. Además, las partes interesadas del sector privado. Empresas medianas, pequeñas y microempresas, grupos de bajos ingresos y trabajadores informales empleados en negocios legítimos.

Gráfico 19. Programas de inclusión financiera en las superintendencias



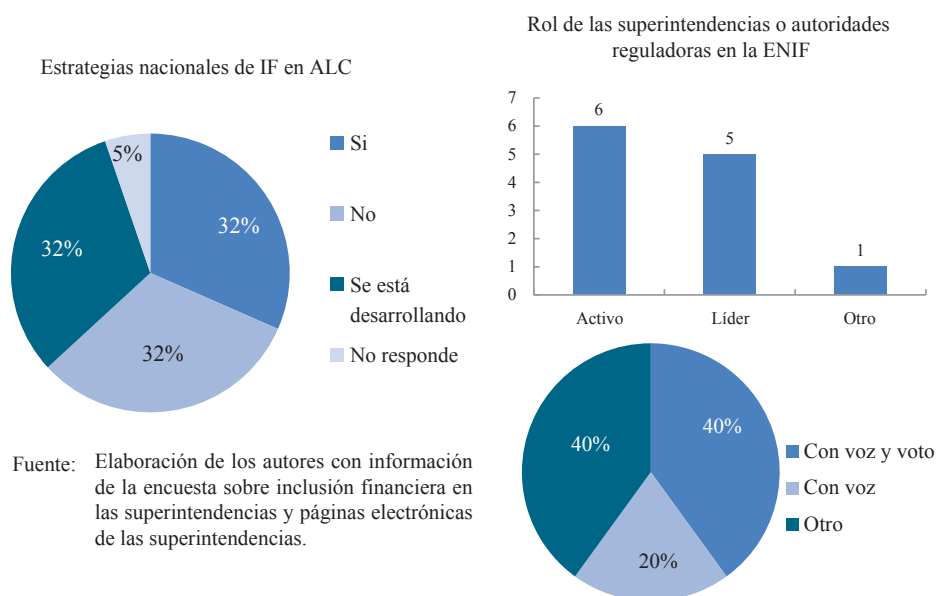
Otros	
Honduras	Generar datos estadísticos sobre inclusión financiera en Honduras.
Colombia	Normativa sobre seguridad y calidad en las operaciones a través de canales y uso de red en seguros.
El Salvador	La ENIF esta en fase final de redacción, pero tiene contemplado la mayor parte de aspectos citados anteriormente
Guatemala	Para la medición del acceso y uso a servicios financieros, no se realiza una encuesta por el lado de la demanda sino una medición por el lado de la oferta y la información se recoge en el Boletín Trimestral de Inclusión Financiera.

Gráfico 20. Evaluación a programas de inclusión financiera en las superintendencias



*Ecuador, República Dominicana, Haití, Jamaica no respondieron

Gráfico 21. Estrategias nacionales de IF en las superintendencias



Principales obstáculos y debilidades en inclusión financiera en las superintendencias

- Costos presupuestales.
- Barreras geográficas y de acceso a servicios.
- Ausencia de metodologías efectivas para la difusión de educación financiera entre consumidores de servicios financieros.
- Barreras de cultura y de percepción.
- Falta de recursos.
- Poco involucramiento del sector privado.
- Poco esfuerzo por incentivar el uso de los servicios financieros.

Principales logros y fortalezas en inclusión financiera en las superintendencias

- Mayor facilidad en el acceso a servicios financieros.
- Crecimiento del uso de recursos electrónicos.
- Aumento de visibilidad del compromiso de varios actores de la inclusión financiera.
- Incremento en los métodos de recolección de datos de inclusión financiera.
- Desarrollo de elementos que permiten la difusión de temas relacionados con inclusión financiera.
- Desarrollo de marcos normativos.
- Compromiso institucional de las máximas autoridades.
- Desarrollo de programas en articulación con diferentes entidades conjuntas.
- Se busca primordialmente el cuidado y la protección del consumidor.
- Marcos regulatorios y de supervisión de conducta de mercado que permita una mayor transparencia en la información.

Conclusiones

Los bancos centrales y las superintendencias de América Latina y el Caribe desempeñan un papel fundamental en los programas de educación financiera e inclusión financiera de la región. Se observa un alto grado de heterogeneidad en las iniciativas que se han emprendido, las cuales se plantean, en el corto y mediano plazo, consolidar los programas de educación e inclusión financieras.

Los bancos centrales destacan en los programas de educación financiera (como regulador) y las superintendencias participan más en los programas de inclusión financiera, con algunas excepciones. Cada vez más, los investigadores de los bancos centrales y las superintendencias trabajan temas de educación financiera e inclusión financiera. Las formaciones académicas multidisciplinaria de quienes trabajan estos temas son una de las fortalezas para el desarrollo íntegro de los programas. No obstante, la principal debilidad es la falta de recursos tanto humanos y materiales destinados a estos temas en las instituciones. También son una barrera para el desarrollo de los programas los obstáculos legales y contractuales.

A pesar de los obstáculos y las debilidades, los logros son inmensos y están diseñados a mediano y largo plazo. Los programas más importantes en bancos centrales y las superintendencias se centran en las mejorar de las normativas de los productos financieros, instituciones financieras y protección al consumidor financiero.

Los temas más importantes de educación financiera en los bancos centrales son: el funcionamiento de la política monetaria y las finanzas personales. Este último junto al tema de protección al consumidor, son los más tratados en las superintendencias.

Respecto a la evaluación, especialmente experimental, de los programas de educación e inclusión financiera sigue siendo una tarea pendiente, que se materializará con la puesta en marcha de nuevas estrategias nacionales. Los estudios de referencia o de base emprendidos por algunos bancos centrales son un primer paso. Estos estudios ayudan a generar información estadística sobre acceso y uso, conocimientos y actitudes financieras.

Por último, se destaca la importancia de no duplicar esfuerzos, haciendo uso de las estrategias integrales de inclusión financiera, donde es clave la formación de comités con los actores involucrados. En las estrategias nacionales impulsadas ha existido cooperación institucional a nivel nacional pero debiles estrategias intrarregionales.

EXPERIENCIAS NACIONALES



Jean Francois Clevy (BCN), Jim Madriz López (CONAMI), Ovidio Reyes (BCN), Sara Amelia Rosales (BCN) y Oknan Bello Dinartes (BCN).

Situación actual de la inclusión financiera en Nicaragua

Jim Madriz López

Presidente Ejecutivo de Comisión Nacional de Microfinanzas

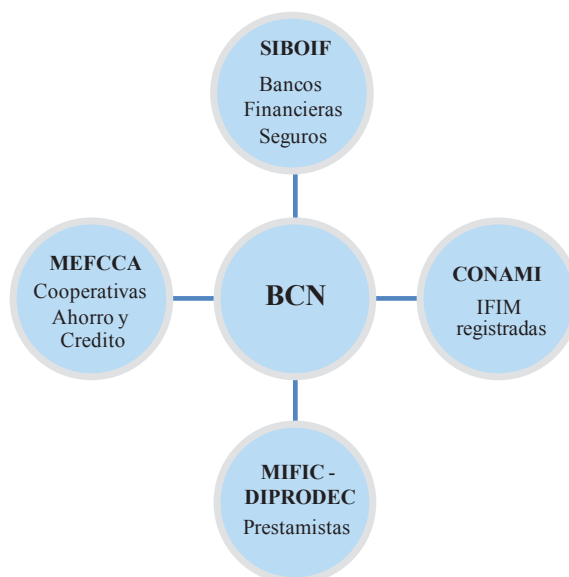
Miembro de la Comisión de Servicios Financieros

Es un honor para la Comisión Nacional de Microfinanzas (Conami), como miembro de la Comisión de Servicios Financieros (CSF), poder presentar la situación actual de la inclusión financiera en Nicaragua, ya que esto ha sido un reto que como equipo se ha trabajado en todos estos años. La agenda de esta presentación es la siguiente: en la primera parte se presenta el marco institucional de la inclusión financiera, luego se discute acerca de la situación actual, por último, se presentan las conclusiones.

Marco institucional

En esta sección se presenta el marco institucional de la inclusión financiera, la Ley 842, que entró en vigor en octubre del 2013, establece la creación de la CSF, la cual da vida a este esfuerzo. Esta Comisión es una instancia técnica interinstitucional de coordinación y homogenización de acciones en pro de la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros. Está conformada por Conami, Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Siboif), Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa (Mefcca), Ministerios de Fomento, Industria y Comercio (Mific) y el Banco Central de Nicaragua (BCN) que es la institución que la preside.

Integración de la Comisión de servicios financieros



Es importante mencionar que existen otros actores relevantes dentro del tema de la inclusión financiera y que han venido trabajando de la mano en una propuesta de PNIF. Entre estos actores están la Unidad de Análisis Financieros (UAF), el Ministerio de Educación (Mined), el Consejo Nacional de Universidades (CNU), el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (Telcor) como ente regulador de las telecomunicaciones. También se ha trabajado con otras instituciones como Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (Asobanp), Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (Asomif), Asociación Nicaragüense de Aseguradoras Privadas (Anapri), instituciones de defensa de los consumidores y otros oferentes de servicios financieros.

Otros oferentes del sistema financiero:

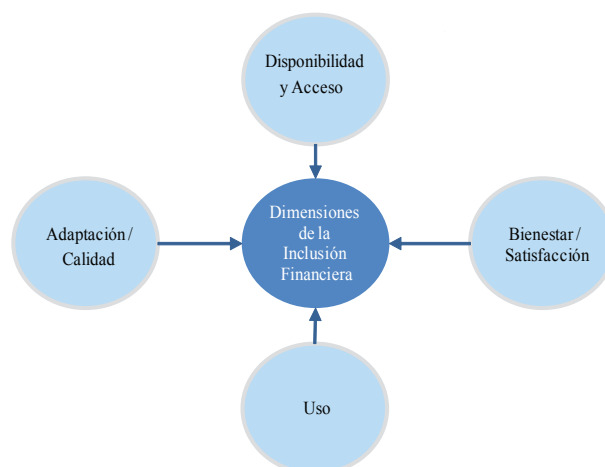
- Bancos privados (7).
- Sociedades financieras (4).
- Almacén General de Depósito (AGD) (4).
- Banco de Fomento a la Producción.
- Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (Ifim) (36).
- Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC).
- Aseguradoras privadas (4).
- Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros (Iniser).
- Prestamistas particulares.
- Empresas remesadoras y de pagos.
- Corresponsales de servicios financieros.
- Compañías de telefonía móvil (2).
- Centrales de riesgo privadas (2).
- Intermediarios de seguros (450).

Los estudios realizados a nivel nacional muestran que existen bancos privados, instituciones de almacenes generales de depósitos, el Banco de Fomento a la Producción, instituciones reguladas por la Conami, cooperativas de ahorro y créditos, aseguradoras privadas, prestamistas entre otros. Es bueno conocer que todos estos actores forman parte del sistema financiero y, por ende, forman parte del proceso de inclusión financiera.

Enfoque teórico

En Nicaragua se realizó un estudio sobre la inclusión financiera, en el cual se presentó cuatro dimensiones, las cuales definen el enfoque de la inclusión financiera. Estas son: la disponibilidad y el acceso, la adaptación y la calidad, el uso de los servicios financieros y la satisfacción y bienestar de la población con el uso de los servicios financieros.

Dimensiones de la inclusión financiera



Fuente : Estudio de Situación de la Inclusión Financiera en Nicaragua.

Situación de la inclusión financiera en Nicaragua

La situación de la inclusión financiera en Nicaragua se sustenta en los resultados de la Encuesta de Inclusión Financiera 2016. El objetivo de esta encuesta fue conocer el grado de inclusión financiera en Nicaragua, tal que se pueda elaborar una línea base y disponer un punto de partida para desarrollar acciones orientadas para promover inclusión financiera.

Objetivo

Conocer el grado de inclusión financiera en Nicaragua, tal que se pueda elaborar una línea base y disponer de un punto de partida para desarrollar acciones orientadas a promover la inclusión financiera.

Metodología de la encuesta

La metodología que se utilizó fue una muestra representativa a nivel nacional, Managua, urbano y rural. El tamaño de la muestra fue de 3 mil 224 viviendas con personas mayores a 16 años. Se aprovechó el levantamiento de la Encuesta Continua de Hogares y la población encuestada fue de 7 mil 908 personas, divididas en 3 mil 212 en el área urbana, 2 mil 829 en el área rural y un mil 867 en la ciudad de Managua.

Principales resultados

En lo que respecta a los indicadores de tenencia de servicios financieros, se preguntó por el número de personas que tienen cuentas bancarias de cualquier tipo. Los resultados muestran que en el área urbana el 13% de la población cuenta con algún tipo de cuenta bancaria, mientras que en el área rural el indicador se ubica en 5.20% y en Managua es el 22.3%. Esto es consistente con un total de 12.40% de la población adulta a nivel nacional que cuenta con una cuenta de cualquier tipo.

Luego, el siguiente indicador, la proporción de adultos que tenían tarjetas de crédito y/o débito. En este sentido, a nivel nacional las personas con tarjetas de crédito corresponden

al 4.10% de las personas encuestadas, mientras que las personas con tarjetas de débito son 10.5%.

En la encuesta se consultó respecto al uso de las cuentas en los últimos 12 meses. A nivel nacional, los resultados muestran que el 56% de las personas encuestadas usan estas cuentas para recibir salarios, el 54.5% la utiliza para mantener ahorros, el 6.40% la utilizan para pagar servicios públicos y solo 3% para cobrar pensiones, subsidios u otros.

Tabla 1. Indicadores de tenencia de servicios financieros

Indicador	Área de Residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Personas con cuenta* de cualquier tipo	13.00%	5.20%	22.30%	12.40%
Personas con tarjeta de crédito	4.10%	1.10%	8.60%	4.10%
Personas con tarjeta de débito	10.70%	3.60%	20.70%	10.50%
Usos de Cuentas				
Recibir Salarios	43.40%	47.60%	71.60%	56.00%
Mantener ahorros	64.00%	63.90%	41.60%	54.50%
Pagar servicios públicos	6.90%	2.70%	7.20%	6.40%
Cobrar (pensión, subsidio, otros)	2.60%	1.40%	3.80%	3.00%

Con respecto a la pregunta relacionada a los depósitos realizados en los últimos 12 meses, en el área urbana el 36.8% no realizó depósitos en ninguna ocasión en los últimos 12 meses, mientras que el 63.20% respondió haber realizado un depósito o más. En el área rural el 38.5% dice que no realizó ninguno, mientras que el 61.5% reportó haber realizado uno o más. En Managua las cifras fueron 58.40% no depositó y 41.60% si depositó. Dado lo anterior, a nivel nacional se tiene que un 46.20% de los encuestados no realizó depósitos y el 53.8% realizó al menos un depósitos en los últimos 12 meses.

Tabla 2. Depósitos realizados en los últimos doce meses

Área de resultado	Depósitos	
	Ninguno	1 o más
Área Urbana	36.80%	63.20%
Área Rural	38.50%	61.50%
Managua	58.40%	41.60%
Nacional	46.20%	53.80%

Con respecto al uso de las tarjetas en los últimos 12 meses, a nivel nacional los encuestados que usaron una tarjeta de débito al menos una vez representaron el 36.2% del total. Por su parte, el 89.5% de los tarjeta habientes utilizó una tarjeta de crédito al menos 1 vez en los últimos 12 meses.

Tabla 3. Uso de las tarjetas en los últimos doce meses

Usos de tarjetas	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Uso Tarjeta de débito al menos 1 vez	32.70%	42.40%	31.50%	36.20%
Uso Tarjeta de crédito al menos 1 vez	91.70%	90.30%	87.60%	89.50%
Ahorró algo de dinero	13.5%	9.8%	17.0%	13.0%

Por su parte, el 13.0% de los encuestados a nivel nacional reportó haber ahorrado algo de dinero. A nivel nacional las personas que tienen ahorros en los bancos comerciales corresponden al 37.5% y 4.4% en cooperativas. El 58.4% de los encuestados expresó mantener ahorros en casa, mediante la compra de animales u otros bienes de inversión, mientras que 2.9% expresó mantener ahorros en otras formas no supervisadas.

Tabla 4. Ahorros

Usos de tarjetas	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Ahorró algo de dinero	13.5%	9.8%	17.0%	13.0%
Institución o destino receptor				
Bancos	43.3%	21.9%	43.4%	37.5%
Cooperativas	6.7%	3.9%	1.6%	4.4%
Formas no supervisadas	3.0%	5.7%	0.3%	2.9%
En casa, compra de animales u otros bienes de inversión	50.2%	71.3%	58.2%	58.4%

En lo que respecta a préstamos realizados en los últimos 12 meses, en el área urbana el 16.30% dijo haber realizado préstamos en los últimos 12 meses, en el área rural el 11.80% y en Managua el 17.40%. Esto es consistente con una proporción de 15.0% a nivel nacional.

En cuanto a los préstamos por entidad y áreas de residencias, se puede subdividir en entidades supervisadas y no supervisadas.

En términos de las entidades supervisadas, las instituciones de microfinanzas realizaron a nivel nacional un 25.30% de los préstamos, las instituciones financieras realizaron un 20.60%, los bancos comerciales un 15.80% y las cooperativas un 6%, para un sub-total de 67.7%.

En entidades no supervisadas, los préstamos realizados por personas representaron un 20.70%, proveedores 1%, en la categoría familias, amigos un 10.30% y otros un 4.60% para un sub-total de un 36.7%.

Tabla 5. Préstamos

Usos de tarjetas	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Préstamos realizados en los últimos doce meses	16.30%	11.80%	17.40%	15.00%
Entidad Supervisada				
IMF	26.00%	19.20%	30.10%	25.30%
Financieras	22.2%	23.7%	14.7%	20.60%
Bancos	15.80%	10.80%	20.90%	15.80%
Cooperativas	4.90%	11.10%	2.50%	6.00%
Sub total	69.00%	64.70%	68.10%	67.7%
Entidad/Persona	21.5%	20.1%	19.9%	20.70%
Proveedores	1.9%	0.3%	0.3%	1.00%
Familia/amigo	8.6%	16.5%	6.7%	10.30%
Otros	3.4%	2.4%	8.9%	4.60%
Sub total	35.4%	39.2%	35.9%	36.7%

También se consultó si las personas tenían contratado algún tipo de seguro. En el área urbana un 6% contestó tener algún tipo de seguro, en el área rural un 3.40%, en Managua un 5% y a nivel nacional un 4.90%.

En este sentido, los tipos de seguro adquiridos correspondieron a seguros de vida, con una participación del 53.2%, seguro de accidentes un 32.2%, seguros de daños a terceros un 28.3%, seguros de créditos 7.8%, seguro de salud 6.8%, seguro de protección de hogar 1.8% y seguro de protección de negocios 1.3%.

Tabla 6. Uso de tarjetas

Usos de tarjetas	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Personas que tienen contratado algún seguro	6.00%	3.40%	5.00%	4.90%
Tipo de seguro				
Seguro de Vida	53.6%	47.9%	57.9%	53.2%
Seguro de Accidentes	34.0%	32.3%	28.4%	32.2%
Seguro daños a terceros	32.0%	30.2%	18.9%	28.3%
Seguro de Crédito	4.6%	17.7%	4.2%	7.8%
Seguro de Salud	3.6%	9.4%	10.5%	6.8%
Seguro de Prot/del Hogar	0.0%	4.2%	3.2%	1.8%
Seguro de Prot/del Negocio	1.0%	3.1%	0.0%	1.3%

En remesas internacionales en los últimos 12 meses se les consultó si recibieron remesas internacionales. El área urbana respondió el 7.10%, el área rural 4.90%, Managua 8.70%, lo que es consistente con un 6.70% a nivel nacional. El canal utilizado para la recepción de remesas internacionales son las siguientes: empresas especializadas un 71.1%, instituciones financieras el 23.2%, familiares 5.1% y personas no familiares el 3.2%.

Tabla 7. Remesas

Usos de tarjetas	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Recibió remesas internacionales en los últimos 12 meses	7.10%	4.90%	8.70%	6.70%
Canal utilizado				
Empresas especializadas	72.6%	76.8%	64.2%	71.1%
Instituciones Financieras	21.7%	16.7%	30.9%	23.2%
Familiar	4.0%	3.6%	8.0%	5.1%
Personas no familiares	3.5%	4.3%	1.9%	3.2%

Se consultó si se utilizaron dispositivos móviles para la realización de operaciones financieras en los últimos 12 meses. En el área urbana el 1.40% y en el área rural el 0.40%. En Managua 3.40% de los encuestados respondió de manera afirmativa y el nacional el 1.50%. En la misma línea, se consultó el uso de internet para compras o el pago de facturas en los últimos 12 meses. En este orden, 0.90% en el área urbana respondió de manera afirmativa, en el área rural el 0.30%. Para el caso particular de Managua el 2.10% afirmó haber utilizado el internet para realizar compras o pagar facturas en los últimos 12 meses. Esto fue consistente con una proporción del 1% de los encuestados a nivel nacional.

En educación financiera, se consultó si realizó acciones que mejoren su capacidad de operar, manejar servicios financieros en los últimos 5 años. En el área urbana contestó afirmativamente el 12.2% de los encuestados, expresando que sí realizaron acciones para mejorar su capacidad. El área rural respondió un 7.80%, Managua el 15.60% y en una escala nacional se tiene un 11.40%.

Luego se consultó si se considera que necesita más formación para hacer uso de algunos servicios financieros. En el área urbana el 46.70% de los encuestados contestaron que si necesitan de más formación. En el área rural el 47.70%, Managua el 36.90% y a nivel nacional 44.60%.

En lo que respecta a la protección al usuario, la pregunta se orientó hacia el conocimiento de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros. En el área urbana el 4.0% respondió conocer a esas entidades, el área rural 0.9% y Managua el 11.1%. Esto es consistente con una proporción de 4.5% de los encuestados que respondió de manera afirmativa a nivel nacional.

Tabla 8. Uso de dispositivos móviles

Usos de dispositivos móviles	Área de residencia			
	Urbana	Rural	Managua	Nacional
Utilizó celular para operaciones financieras en los últimos 12 meses	1.40%	0.40%	3.40%	1.50%
Utilizó internet para compras o pagar facturas en los últimos 12 meses	0.90%	0.30%	2.10%	1.00%
Educación Financiera				
Realizó acciones que mejoren su capacidad de operar/manejar servicios financieros en los últimos 5 años	12.10%	7.80%	15.60%	11.40%
Considera que necesita más formación para hacer uso de algunos servicios financieros	46.70%	47.70%	36.90%	44.60%
Protección al usuario				
Conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros	4.0%	0.9%	11.1%	4.5%

Limitaciones en medios de pago

Las principales limitantes observadas para medios de pago, seguros, buró, protección al usuario y educación financiera son:

- El nivel de inclusión financiera es bajo en todos sus componentes.
- Bajo uso de medios de pago. Alto uso del efectivo u otros medios como cheques.
- Alta proporción de préstamos y ahorro canalizados a través de instituciones no financieras.
- Solo el 4.5% de las personas encuestadas conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros.

Conclusiones

Uno de los principales retos es el aumento de la proporción de personas con cuentas bancarias. Además, mejorar el uso de medios de pagos electrónicos y mejorar la educación financiera. El acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, así como enviar y recibir pagos; una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros.

En conclusión, con base en los resultados de la encuesta se puede aseverar que el nivel de inclusión financiera que tiene Nicaragua es bajo en todos sus componentes. Existe bajo uso de medios de pagos, hay un alto uso del efectivo u otros medios como son los cheques. En este sentido, la población prefiere comprar animales, estos son los activos que ellos prefieren.

Existe una alta proporción de préstamos y ahorros canalizados a través de instituciones no financieras y sólo el 4.5% de las personas encuestadas conoce de la existencia de entidades de defensa del usuario de servicios financieros.

Esto significa que el reto es aumentar la proporción de personas con cuentas y mejorar el uso de medios de pagos electrónicos. Es importante ayudar muchísimo en lo que es la educación financiera, el acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, enviar y recibir pagos por transferencias. También sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Asimismo, se deben enfocar los esfuerzos para mejorar la educación financiera.

Propuesta de Plan Nacional de Inclusión Financiera

*Oknan Bello Dinartes
Gerente de Tesorería
Banco Central de Nicaragua*

Nicaragua: punto de partida

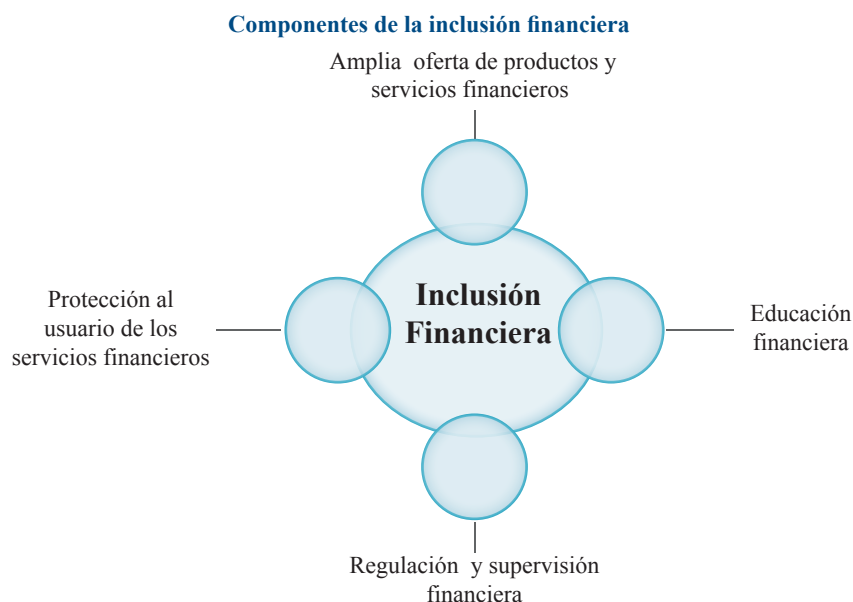
En nombre de la Comisión de Servicios Financieros (CSF) se presenta la propuesta del Plan Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). En la Ley 842, Ley de Protección de las Personas Usuarias y Consumidoras existe un capítulo sobre servicios financieros y en esa ley se manda a crear la Comisión de Servicios Financieros como una comisión técnica interinstitucional, para hacer acciones en pro de la inclusión financiera. Una de las funciones de esa comisión es desarrollar planes, campañas y propuestas para promover la inclusión, la educación financiera y la protección de los usuarios de servicios financieros.

Cumpliendo lo que establece la Ley y bajo este marco institucional, la Comisión ha venido trabajando en una serie de aspectos relacionados a la inclusión financiera, principalmente a través de talleres. El primer objetivo de estos talleres era entender qué es la inclusión financiera, por ser un tema relativamente nuevo a nivel internacional. El segundo objetivo consistía en saber dónde se situaba Nicaragua, por lo que se realizó la encuesta de inclusión financiera y, derivado de ésta, un plan que se ha venido trabajando con muchas instituciones del Estado y con el sector privado.

La estructura de la presentación es la siguiente: La primera parte es una introducción, en la que se abordan aspectos conceptuales sobre la inclusión financiera, los que si bien ya se han mencionado, es importante reiterarlos porque le dan un sustento teórico y práctico al PNIF. En seguida se discute la situación de Nicaragua en términos de inclusión financiera desde una perspectiva regional. Esto es importante porque la brecha indica en qué enfocarse dependiendo del tamaño de los rezagos con la región o de algunas ventajas que se pudieran tener. Por último, se presenta el PNIF y los resultados esperados.

La inclusión financiera es un concepto multidimensional, no es solo el hecho que se haga uso de servicios financieros y que se tenga acceso a éstos, sino que también se refiere a aspectos como la calidad y el bienestar. En el caso del acceso no es solo tener disponibilidad de productos, sino también que esos productos estén a precios accesibles. Es decir, es un concepto que abarca muchas dimensiones. Por lo tanto, un plan, una estrategia de inclusión financiera, tiene que incorporar esas dimensiones. Todas esas dimensiones abarcan cuatro aspectos que son complementarios entre sí, estos son: (i) una amplia oferta de productos y servicios que éste disponible a la población y a precios accesible, (ii) el desarrollo de la educación financiera como una forma de generar confianza, como una forma de protección del consumidor y como una forma de incentivar el uso de estos productos y servicios, (iii) aspectos de regulación y supervisión financiera y (iv) la protección de los usuarios del servicio financiero.

La inclusión financiera es un proceso en el cual la población tiene acceso y hace uso efectivo de servicios financieros, que son apropiados a sus necesidades y proporcionados a precios accesibles, contribuyendo con su calidad de vida, bajo una adecuada regulación que genere sostenibilidad, eficiencia, protección y confianza.



Importancia de la inclusión financiera

- Efectos a nivel microeconómico para suavizar el consumo, mitigar riesgos, gestionar crisis, reducir costos de transacción.
- Correlación positiva entre mayor profundización financiera y mejor acceso a los servicios financieros con el desarrollo económico.
- Empodera a las personas y contribuye a reducir desigualdad.
- Algunos ejemplos de éxito:
 - Mobile Money Transfer Service (M-PESA) en Kenia
 - Bolsa Familia en Brasil

La inclusión financiera es más que un concepto bonito. Según diversos estudios a nivel internacional, la inclusión financiera tiene impactos positivos tanto a nivel microeconómico como a nivel macroeconómico. Estos estudios muestran que el fomentar la inclusión financiera tiene impactos positivos, dentro de estos estudios se encuentran casos famosos que ya han sido mencionados por algunos expositores. Por ejemplo, el caso de Kenia con M-PESA, el caso de Brasil con Bolsa Familia, en los cuales se ha registrado un gran impacto.

Desde una perspectiva micro, la inclusión financiera ayuda a gestionar los riesgos microeconómicos, entre ellos el suavizamiento del consumo y la reducción de los costos de transacción. Desde una perspectiva macro, la inclusión financiera contribuye a incrementar el crecimiento económico. Esto es porque la inclusión financiera reduce los costos de transacción, hace posible una mejor distribución de los riesgos de la economía y permite

una mejor gestión del capital. Existe evidencia de que a mayor profundización financiera mayor crecimiento económico. Esto no es solo una correlación positiva, sino que se da una relación causal: mayor profundización y acceso a servicios financieros implican un mayor crecimiento económico. La inclusión financiera empodera a las personas porque les permite realizar actividades que antes eran económicamente inviables.

Por ejemplo, Bolsa Familia en Brasil, a las personas que se les preguntaba cómo las había beneficiado ese programa, ellos respondían que antes no tenían acceso a una cuenta bancaria y que ahora sí; antes no podían ir a un banco a pedir prestado, pero ahora sí. Ese es un empoderamiento que genera la inclusión financiera, y que contribuye a reducir la desigualdad.

En Nicaragua se tiene un caso similar al de M-PESA en Kenia, que es una Billetera Móvil. Este es un servicio electrónico que es prestado por varios bancos en el país. En este servicio una persona no necesita tener una cuenta, sino que va a un agente, por ejemplo, una farmacia o una pulpería, y recarga esa billetera con dinero. Esto permite que las personas puedan realizar transferencias bancarias a larga distancia sin la necesidad de tener una cuenta bancaria. Simplemente con un mensaje de texto la otra persona recibe esa transferencia y va a cambiar su dinero. Este es un servicio parecido a activos móviles en Paraguay.

En el caso de M-PESA, éste ha sido un caso a nivel internacional que se ha visto que ha generado buenos resultados. En un estudio del Banco Mundial se mira que las personas que tenían acceso a M-PESA no registraban cambios significativos en su consumo cuando sufrían una crisis de ingresos, por ejemplo, cuando se les moría el ganado o había una sequía, en contraste con aquellos que no tenían acceso a ese servicio financiero. Básicamente el mecanismo era que las personas que tenían acceso a M-PESA cuando tenían una crisis podían recibir transferencias de algún pariente que vivía en otra región. No solamente se vio que aumentó el número de transferencias, sino la cantidad de remitentes que involucraban a otros miembros de la familia en otras regiones de Kenia, y también aumentaba la magnitud de otras remesas.

En el caso de Bolsa Familia en Brasil, que es un programa de transferencia condicionada, es otro caso de éxito en la inclusión financiera. Cuando se empezó a implementar, el gobierno empezó a agrupar todos los beneficios, por lo que se instó a la gente a que abriera una cuenta. Todas las transferencias que hacía el gobierno eran depositadas en una sola cuenta, a través de una tarjeta electrónica.

Bolsa Familia en Brasil es un programa que básicamente abarca el 27% de la población brasileña, es decir, aproximadamente 55 millones de brasileños están afiliados a este programa. Se observó que, con esta tarjeta de pago electrónica, los costos de transacción del Programa se redujeron del 14.7% al 2.6%. En este sentido, el programa Bolsa Familia en Brasil desembolsa aproximadamente 12 mil millones de dólares al año, lo que implicó un ahorro de aproximadamente 1,400 millones de dólares. Ese es un impacto fuerte, sustancial y que demuestra que la inclusión financiera es importante. No existe una disyuntiva entre invertir en el desarrollo social o invertir en el desarrollo económico, la inclusión financiera realmente te ayuda a atacar esas dos cosas con una sola acción.

En Nicaragua, se tiene la inclusión financiera en casi todas las dimensiones. Esto es importante porque existen países más avanzados en inclusión financiera, que en otros. Una estrategia se tiene que fijar respecto a las debilidades y fortalezas, en este sentido Nicaragua tiene un largo camino que recorrer. Si se enfoca en términos de acceso, en Nicaragua el 12.4% de las personas adultas tiene cuenta, mientras que en América Latina el promedio es del 51%; en términos de tenencia de tarjetas de débito en Nicaragua el acceso es del 10.5% de la población adulta, mientras que en América Latina es del 40.4%.

En los países desarrollados las cuentas llegan a más del 90% de la población. En cuanto al uso, el porcentaje de adultos que no utilizó su cuenta en los últimos 12 meses, el promedio de América Latina se ubica cercano al 20%. En Nicaragua cerca de la mitad de cuenta habientes no utilizan sus cuentas. Otro indicador interesante es el uso de dispositivos móviles e internet para realizar transacciones financieras. En Nicaragua el uso de dispositivos móviles con este fin representa el 1.5% de la población. Es decir, existe una gran brecha para redes sociales, las cuales no se están utilizando para hacer transacciones financieras. Latinoamérica también tiene un importante rezago, pues solamente el 7% de la población las utiliza con estos fines.

Tabla 1. Baja inclusión financiera en todas sus dimensiones básicas: tenencia, uso y acceso a servicios financieros

Indicador (porcentaje de adultos)	Situación Actual Nicaragua 2016	Situación Actual A. Latina 2014
Tiene cuenta en una institución Financiera	12.4%	51.4%
Tiene tarjeta de débito	10.5%	40.4%
Sin depósito en su cuenta en los últimos 12 meses	46.2%	19.7%
Usó de tarjeta de débito en los últimos 12 meses	3.8%	27.7%
Posee hipoteca sobre su casa	0.6%	9.6%
Ahorró en una institución financiera	5.5%	13.5%
Usó un teléfono móvil o internet para hacer compras o pagar facturas de servicios en los últimos 12 meses	1.5%	6.9%

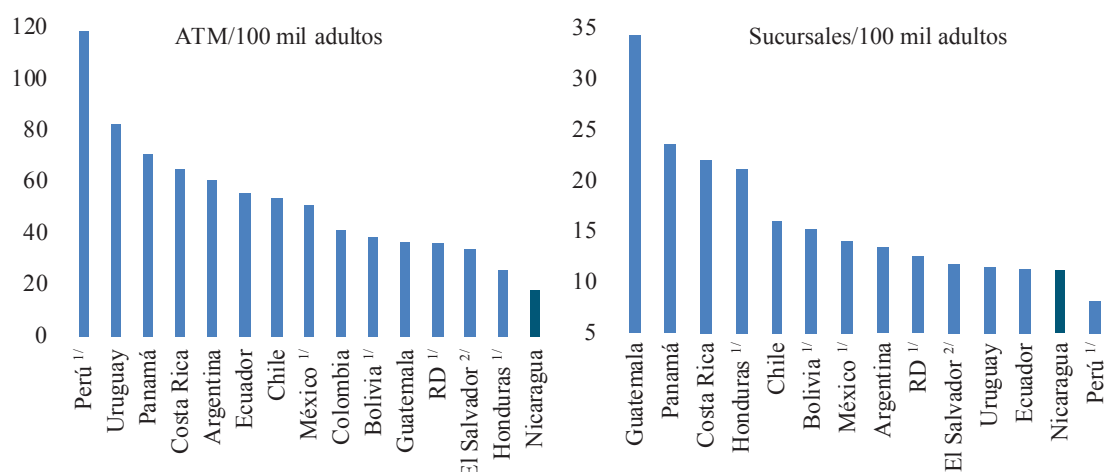
Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2016 y Global Findex 2014.

En Nicaragua se han hecho progresos en los últimos años, sin embargo, las brechas son persistentes. La posición relativa de Nicaragua respecto a la región no ha mejorado mucho. En los últimos 10 años el número de cajeros automáticos en Nicaragua se triplicó, sin embargo, si comparamos el número de Automated Teller Machine (ATM) por cada 100 mil adultos en Nicaragua es de aproximadamente 18, mientras que el promedio de Centroamérica es de 39. Igual pasa con el número de sucursales por cada 100 mil adultos. En materia de penetración, cuentas de ahorro, cuentas de crédito y de profundización financiera, se han observado progresos, pero Nicaragua está rezagada con respecto a la región.

Todavía existen brechas importantes en la cobertura de los servicios financieros, las cuales han sido reportadas por diferentes estudios. Entre ellos, la Comisión de Servicios Financieros hizo un estudio sobre la situación transversal de la inclusión financiera en

Nicaragua, la encuesta de inclusión financiera y el ejercicio de campo de la entrevista a los actores involucrados con la inclusión financiera. En estos estudios, desde oferentes hasta usuarios de servicios financieros mencionaron que existen diversos factores que están limitando el acceso financiero, tanto por el lado de la oferta como por el lado de la demanda. Por ejemplo, los bancos mencionaban que un aspecto por el cual no ofrecen cuentas es porque existe un alto costo para abrirlas y que, si las abrían a las personas, éstas no las usaban. Este resultado se refleja en las encuestas, son cuentas pequeñas y resulta costoso mantenerlas. Un desafío por el lado de la demanda era la dificultad para generar ingresos por parte de las personas que tenían inestabilidad en los mismos. Esto es importante para la decisión de ahorro de estas familias, pues genera resistencia de estas personas a comprometerse con un servicio financiero.

Gráfico 1. Número de ATM y Sucursales por cada 100,000 adultos



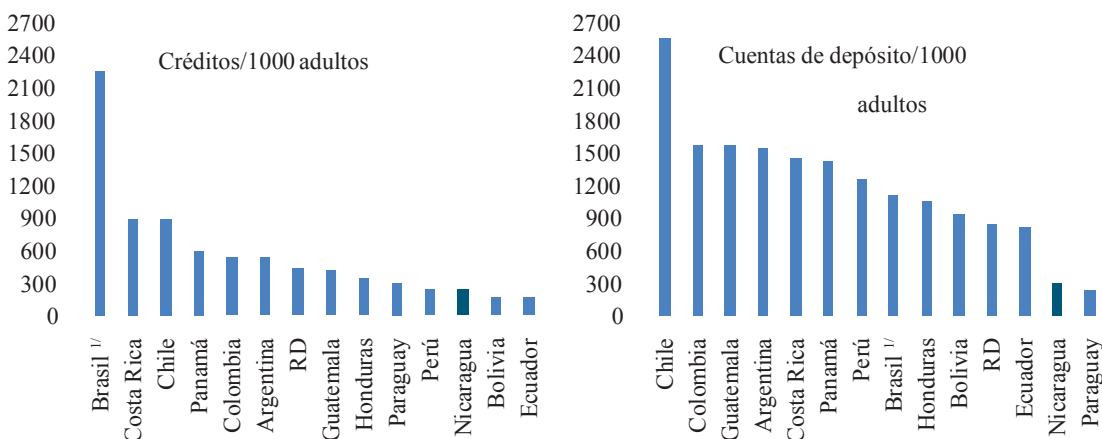
1/ : Datos con corte al 2015; 2/ datos de 2014.

Fuente : Financial Access Survey 2016.

Un aspecto adicional, que fue mencionado en las encuestas, era el alto costo para obtener un crédito, derivado de altos intereses, comisiones, y los seguros. Asimismo, se expresa desconfianza y poca transparencia en las instituciones.

Adicionalmente, la encuesta reveló problemas para cumplir con documentación y muchos requisitos para un crédito. Las personas mencionaban que había demasiado papeleo. Para la apertura de cuentas, algunas personas mencionaron que se les dificultaba conseguir a la referencia bancaria. A esto se debe agregarle la falta de educación financiera, y una mayor preferencia por el uso del efectivo y de cheques, algo que de cierta forma puede ir más allá de la disponibilidad en medios de pagos electrónicos, sino que puede ser un fenómeno cultural. Por ejemplo, en Alemania, el 86% de las transacciones se hacen con efectivo, en cambio en Dinamarca las transacciones en efectivo no alcanzan ni el 10%. También se deben considerar algunos aspectos de inercia y de cultura.

Gráfico 2. Número de créditos y depósitos por cada 1000/ adultos



1/ : Datos con corte al 2014.

Fuente : Financial Access Survey 2015.

En resumen, algunos factores que están limitando el uso y acceso a los servicios financieros son:

- Alto costo para abrir una cuenta de ahorros y mantenerla.
- Dificultades para generar ingresos e inestabilidad de los mismos (dificultades para poder ahorrar).
- Alto costo para obtener un crédito: intereses, comisiones, seguros.
- Poca transparencia de instituciones financieras.
- Problemas para cumplir con documentación y muchos requisitos para un crédito.
- Falta de educación financiera.
- Predominio del uso de efectivo y cheques.

Objetivos del PNIF

El objetivo del PNIF es promover que la población, especialmente la vulnerable, tenga acceso y haga uso efectivo de los servicios financieros que sean apropiados a sus necesidades. Estos servicios deben ser proporcionados a precios accesibles y bajo una adecuada regulación. Es decir, el PNIF, que es parecido a las estrategias que se han desarrollado en otros países, busca como mejorar la inclusión financiera en todas sus dimensiones, tomando en cuenta que existe un bajo nivel de inclusión financiera en todas las dimensiones básicas.

Tomando en cuenta esto, los estudios de situación transversal, encuestas financieras, las entrevistas que se hicieron ayudaron a preparar el Plan de Inclusión Financiera, el cual constituye una propuesta de las líneas de acciones para mejorar la inclusión financiera en todas sus dimensiones. El PNIF tiene como base institucional la Comisión. Esta está presidida por el Banco Central de Nicaragua, y la completan la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Siboif), Comisión Nacional de Microfinanzas

(Conami), Ministerios de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa (Mefcca) y Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (Diprodec), la cual es una Dirección del Ministerios de Fomento, Industria y Comercio (Mific), la cual está encargada de la protección del consumidor. Todas estas instituciones tienen un equipo técnico dentro de la Comisión y se trabajó dentro de ese plan.

Líneas de acción

El PNIF está enfocado en 7 líneas de acción, que son:

1. Marco institucional
2. Promoción de los servicios financieros básicos
3. Medios de pago y transacciones electrónicas
4. Educación financiera
5. Protección del usuario de servicios financieros
6. Fomento del sector cooperativo
7. Difusión de la PNIF

1. Marco institucional

El objetivo de esta línea de acción es propiciar la redefinición de los objetivos estratégicos y funciones de las instituciones públicas involucradas en el proceso de inclusión financiera. La acción consiste en incluir a la inclusión financiera como objetivo estratégico en las entidades que conforman la CSF, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), Unidad de Análisis Financieros (UAF), Telcor y en las instituciones relacionadas a la educación financiera (Mined, Inatec y CNU).

El marco institucional lo que busca es propiciar la redefinición de los objetivos estratégicos y funciones de las instituciones involucradas en la inclusión financiera. En este sentido, se cuenta con una Ley que manda a crear la CSF, pero estas cinco instituciones que conforman la CSF no son las únicas entidades del sector público que deberían estar involucradas con la inclusión financiera. Con esto lo que se persigue es involucrar, pero de una manera formal a estas instituciones en el proceso de inclusión financiera. Además de la CSF, por ejemplo, puede ser el MHCP, porque está encargado y tiene la dirección que acredita la firma electrónica. En el caso de la UAF. En este sentido, se necesita promover la inclusión financiera y que la gente adopte las innovaciones. La UAF apoyaría en la renovación y sobre todo en la regulación por el lado de los activos. Otra institución que puede ser clave es Telcor, que es el Instituto de Telecomunicaciones. Esto es por el asunto del uso de medios de pagos digitales, el Internet y la telefonía. Tiene que haber una coordinación con todas las instituciones relacionadas a la educación financiera, en las que destacarían el Ministerio de Educación, CNU y el Inatec.

2. Promoción de los servicios financieros básicos

El objetivo es facilitar el proceso de apertura de cuentas y simplificar la carga documental en los trámites bancarios. Esto se refiere a:

- Establecer el marco normativo y promocionar la apertura y uso de cuentas simplificadas.
- Implementar un proceso de simplificación y/o reducción de la carga documental y trámites requeridos para realizar operaciones financieras.

En promoción de los servicios financieros básicos, acá se podría decir que es el punto central del PNIF porque lo que origina la inclusión financiera es la divulgación de las cuentas, y en Nicaragua es bajo el porcentaje de población con tenencia de cuentas bancarias (12.4% de la población). Lo que se busca es centrarse en un aspecto de los servicios financieros, el cual es facilitar el proceso de apertura de cuenta, esto tomando en consideración el estudio transversal. En este sentido, lo que se persigue es simplificar la carga documental en los trámites bancarios.

La primera acción sería establecer un marco normativo y proporcionar la apertura y uso de cuenta simplificada. En este punto se quiere realizar lo que han hecho otros países, es introducir la Cuenta Simplificada en Nicaragua. En esencia la cuenta simplificada es una cuenta que no requiere mucha carga documental para su apertura, sino que es un procedimiento sencillo en el que solo se presenta el número de cédula del titular. No es necesario que se presente a una sucursal bancaria, la puede abrir en un corresponsal no bancario o a través de internet. La cuenta simplificada está dirigida a un segmento de la población con un perfil de riesgo bajo, que no tiene muchos ingresos y que necesita abrir una pequeña cuenta que le ayuda hacer transacciones, y ese es el objetivo de esa cuenta básica.

Se debe enfatizar que la cuenta simplificada funciona. Además se propone implementar un proceso de simplificación de una carga documental y trámite requerido para realizar operaciones financieras. En otras palabras, se propone realizar un análisis de todas las cargas en las operaciones financieras y buscar mecanismos para reducir los requerimientos, aunque siempre tomando en cuenta lavado de activos y los perfiles de riesgos. Pero como todo se puede mejorar, existe un espacio para promover la inclusión financiera.

3. Medios de pago y transacciones electrónicas

Promover el desarrollo de instrumentos digitales de pagos y el mayor uso de pagos electrónicos por parte del gobierno.

- Poner en funcionamiento un sistema que permita realizar pagos por medio de dispositivos móviles en tiempo real y sea interoperable.
- Elaborar un esquema de regulación que incentive la interoperabilidad de ATM, Point of Service (POS) y agentes no bancarios.

- Migrar los pagos del gobierno a medios electrónicos.
- Implementar la firma electrónica.

Medios de pagos y transacciones electrónicas. En el estudio transversal se pudo notar lo siguiente: en Nicaragua existen ofertas de servicios financieros innovadores. Por ejemplo, si ustedes ingresan a la página web de un banco comercial ustedes pueden encontrar servicios de billeteras móviles, servicios de transferencias nacionales e internacionales, servicios de Cámara de Compensación Automática (ACH), y una amplia gama de servicios. Sin embargo, el gran problema que tiene Nicaragua es que cada institución está aislada de alguna forma, no existe interoperabilidad. La interoperabilidad se refiere a la capacidad de una persona para efectuar transacciones independientemente del banco y del instrumento.

El gobierno también tiene una función importante, y la cual se relaciona a la alta proporción de pagos que se siguen efectuando a través de medios de pagos que no son electrónicos, por ejemplo, el uso del cheque fiscal. Se quiere promover desde el gobierno el uso de las cuentas electrónicas y los pagos electrónicos. Así, las acciones serían poner en funcionamiento un sistema que permita realizar pagos por medio de dispositivos móviles en tiempo real y que sean interoperables.

Nicaragua tiene la ACH, pero requiere que las personas tengan cuentas. Se busca un sistema en el cual no se requiera cuenta, sino que sea un procedimiento interoperable, pero de billeteras móviles. Una experiencia cercana es Inter-móvil en Costa Rica. En Costa Rica las personas pueden hacer transferencias con billetera móvil sin ni siquiera saberse el número de cuenta de la otra persona, porque en Costa Rica, ellos levantaron lo que se llama padrón de números telefónicos nacionales, donde cada persona tiene una cuenta y a esa cuenta se le vincula un número telefónico y ese número telefónico está en un padrón nacional, si un usuario quiere enviar dinero a otra persona, ya no necesita saber ni en que banco opera, ni cuál es su cuenta: simplemente se busca en el directorio del teléfono, se selecciona el contacto, se pone la clave, se escribe el monto a enviar y se envía.

Este usuario podría acceder al dinero por medio de una billetera móvil, usando un cajero automático o alternativamente, puede recibir su dinero a través de un corresponsal no bancario, como una pulpería o una farmacia. A esto se le llama interoperabilidad, y si ustedes lo pueden notar, la interoperabilidad está en dos aspectos. Está la interoperabilidad entre bancos: el dinero se envió de un banco A hacia un banco B. También la interoperabilidad de servicios de instrumentos: el dinero se envía desde una cuenta a una billetera móvil, el usuario que recibe, no tiene cuenta, pero el que envía si tiene cuenta.

Otra acción es elaborar un esquema de regulación que incentive la interoperabilidad de los ATM post y agentes no bancarios. Una limitante es que, por ejemplo, existen pocos ATM para la población porque sale caro. Una alternativa es que los bancos compartieran los ATM, lo que generaría un fenómeno de economías de escala. Esto se ha visto en diversos estudios que lo demuestran. La interoperabilidad de alguna forma va a mejorar el acceso. La otra línea de acción es migrar los pagos del gobierno a pagos electrónicos e implementar la firma electrónica para promover los pagos electrónicos.

También en base a crear una página web de inclusión financiera, que incluya aspectos de educación financiera y evaluar en coordinación con el Mined, el CNU y el Inatec la incorporación de temas de educación financiera en los planes de estudios, que esto es algo que tienen en Paraguay, tal y como fue mencionado en su presentación.

4. Educación financiera

Desarrollar capacidades financieras de todos los segmentos de la población que les permitan tomar decisiones informadas y manejar mejor sus finanzas.

- Ejecutar una campaña nacional de educación financiera
- Crear una página web de inclusión financiera.
- Evaluar en coordinación con Mined, CNU e Inatec la incorporación de temas de educación financiera en los planes de estudios.

En materia de educación financiera, el objetivo es desarrollar capacidades financieras en todos los segmentos de la población que les permitan tomar decisiones informadas y manejar mejor sus finanzas.

Esta línea de acción consistiría en ejecutar una campaña nacional de educación financiera. En Nicaragua diversas instituciones públicas tienen programas de educación financiera, una de ellas es el BCN, a través de su página web. Asimismo, los bancos privados tienen buenos programas de educación financiera.

Esta campaña nacional se va a enfocar en dos cosas. En primer lugar, tratar de integrar todos esos programas de educación y hacer una revisión de esos programas, de tal forma que abarque diversos aspectos de educación financiera. Entre estos están las finanzas del hogar, manejo de presupuesto, administración del capital de trabajo para pequeños negocios y, por su puesto, en aspectos de uso de medios de pagos digitales (por ejemplo, cómo usar los sistemas de pagos y aspectos sobre precios y tarifas).

5. Protección del usuario de servicios financieros

Lograr una mayor confianza en el sistema financiero a través de la provisión de información suficiente y simplificada sobre los productos y servicios ofrecidos, los precios, los derechos y obligaciones de los usuarios, la atención y resolución de reclamos, entre otros.

- Ejecutar un plan de mejora en materia de transparencia de los servicios financieros.
- Incorporar en la página web de inclusión financiera, información de tasas y tarifas de servicios financieros.
- Establecer una publicación periódica en materia de recepción y resolución de reclamos.
- Reducir los tiempos de actualización de información de centrales de riesgos.

En términos de protección del usuario de servicios financieros, se persigue una mayor confianza en el sistema financiero a través de la provisión de información, que ésta sea suficiente y simplificada sobre los productos y servicios ofrecidos, acerca de los derechos y obligaciones de los usuarios, los precios, la atención y la resolución de reclamos.

Las acciones corresponden a la ejecución de un plan de mejora en materia de transparencia de los servicios financieros. A pesar de que se dispone de información en la web de las instituciones bancarias y financieras privadas y asociaciones microfinancieras, la gente todavía siente que no está la información disponible para ellos. Se debe trabajar en un plan de mejoras en materia de transparencia, porque algo puede estar, pero lo importante es que llegue.

En este sentido, se busca incorporar en la página web información relacionada a la inclusión financiera, información de tasas y servicios financieros, de modo que estos sean comparables para las personas y que sean de fácil búsqueda. Asimismo, establecer una publicación periódica en materia de recepción y resolución de reclamos, y reducir los tiempos de actualización de información de las centrales de riesgos.

6. Fomento del sector cooperativo

El PNIF se plantea mejorar el desempeño financiero y social de las cooperativas que realizan la actividad de ahorro y crédito. Además generar un marco normativo prudencial para fortalecer la operación de las cooperativas que realizan actividad de ahorro y crédito y permita su buen desempeño financiero y social.

En las estadísticas que se presentaron de la encuesta de inclusión financiera se vio que las cooperativas de ahorro y crédito tienen una participación considerable en términos de ahorro y crédito, por lo que es un sector que no se quiere dejar por fuera en el PNIF. En este ámbito, el plan busca mejorar el desempeño financiero y social de las cooperativas que realizan las actividades de ahorro y crédito. La acción consiste en generar un marco normativo prudencial para fortalecer la operación de las cooperativas que realizan ahorro y crédito, y permitirles un buen desempeño financiero y social. Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito no tienen un marco específico en materia financiera y eso es lo que se busca.

7. Difusión de la PNIF

Entre los objetivos se busca visibilizar las acciones del gobierno para fomentar la inclusión financiera, así como obtener retroalimentación continua de los representantes de los operadores del mercado. Para lograrlo se realizarán las siguientes tareas:

- Comunicar aspectos relevantes sobre inclusión y educación financiera en medios de comunicación masiva.
- Crear sitio web de inclusión financiera.
- Realizar reuniones de trabajo con los actores claves.

- Hacer uso de redes sociales que contribuyan a la difusión de información y al intercambio.

Por último, está la difusión del PNIF, que busca visibilizar las acciones del gobierno para fomentar la inclusión financiera y obtener retroalimentación de todos los actores.

Conscientes de que solo el 20% de la población utiliza el internet en Nicaragua, se cree que no es suficiente el uso de redes sociales, sino empezar a divulgar esto de la inclusión financiera y educación financiera, en medio de comunicación masiva, pero tradicionales, como la radio, televisión, los medios de comunicación escritos. Eso va a ser una de las acciones del plan, asimismo crear el sitio web de inclusión financiera y empezar a realizar reuniones de trabajo con los actores claves, de una forma más coordinada y más continua. Estos actores claves son tanto del sector privado, sector público, asociaciones de defensa del consumidor. Hacer uso de las redes sociales que contribuyan a la difusión de la información y del intercambio en materia de educación e inclusión financiera.

Actores clave para la ejecución de la PNIF

El éxito del Plan Nacional de Inclusión Financiera requiere la participación de todos los actores claves:

- Sector privado: Bancos, Instituciones de Microfinanzas (IMF), Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de telefonía móvil, Remesadoras, aseguradoras, otras instituciones financieras.
- Sector público: CSF, MHCP, UAF, Telcor, Mided, CNU, Inatec.
- Asociaciones: Asobanp, Asomif, Asociaciones de defensa del consumidor.
- Usuarios de servicios financieros.

Como se mencionó por la mañana el sector público crea el clima, crea las condiciones, pero el que ejecuta es el sector privado. Al final el éxito de este plan va a ser el consenso y la coordinación con todos los actores claves. Estos actores son el sector privado, donde se tiene a los bancos, las instituciones de microfinanzas, las cooperativas, las compañías de telefonía móvil, las remesadoras y las otras instituciones financieras. También parte del sector público, la Comisión y todas las entidades mencionadas tienen que ver con la inclusión financiera. Tomando en cuenta a todas las instituciones como Asobanp, Asomif, y las asociaciones de defensa de los consumidores, todos trabajando en este plan, retomando como base principal los usuarios del servicio financiero.

Marco legal del Plan Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

- El marco institucional para la implementación del PNIF está establecido en la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.
- Se crea la CSF, integrada por el BCN (preside), Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Siboif), Comisión Nacional de Microfinanzas (Conami), Ministerios de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa (Mefcca) y Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (Diprodec).

- Tiene entre sus funciones elaborar propuestas para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable.

Resultados esperados

Se espera una evolución en materia del acceso al servicio financiero. Por ejemplo, el número de ATM en Nicaragua se ha triplicado en los últimos 2 años y se han dado una serie de mejoras en los servicios financieros. Se espera que esta estrategia permita mejorar la inclusión en sus diversas dimensiones y, al menos en el mediano plazo, lograr la meta de tener una proporción de cuentas respecto a la población igual al promedio de América Latina (50%). La meta es lograr que el 17% haga uso de tarjetas de créditos, en tarjetas de débitos llevarlas al 40%, es decir, asociar a las cuentas el uso de medios de pagos electrónicos.

En términos de uso del internet para hacer transacciones financieras, llevarlas del 1.5% actual hasta el 15%. Estas metas son bastante factibles pues el 20% de la población usa internet para realizar diversas actividades. Ahora que está el medio, es cuestión de incentivar el uso de estas herramientas en aspectos que tengan que ver con la inclusión financiera. Lo mismo pasa con los celulares: ya están los medios, es básicamente aprovechar lo que existe de una forma integral para lograr estas metas.

Tabla 2. Indicador

Indicador (porcentaje de adultos)	Situación actual	Meta
1. Tiene cuenta en una institución Financiera	12.4%	50%
2. Tiene tarjeta de crédito	4.1%	17%
3. Tiene tarjeta de débito	10.5%	40%
4. Tienen cuenta sin uso en una institución financiera:		
a) No hizo ningún depósito en su cuenta en los últimos 12 meses	46.2%	28%
b) No hizo ningún retiro de su cuenta en los últimos 12 meses	57.4%	23%
5. Usó su tarjeta de crédito en los últimos 12 meses	3.7%	11%
6. Usó su tarjeta de débito en los últimos 12 meses	3.8%	30%
7. Tomó un préstamo de una institución financiera en los últimos 12 meses	10.1%	15%
8. Tomó un préstamo de un prestamista informal privado en los últimos 12 meses	3.1%	1%
9. Tiene hipoteca sobre su casa	0.6%	5%
10. Ahorró en una institución financiera	5.5%	10%
11. Cuenta con algún tipo de seguro	4.9%	17%
12. Usó un teléfono móvil o internet para hacer compras o pagar facturas de servicios en los últimos 12 meses	1.5%	15%

Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2016 y estimaciones de la CSF.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Preguntas

- ¿Este plan cuenta ya con el apoyo incondicional, decidido de la Presidencia de la República? Tal como se estableció en la experiencia de Paraguay.
- En la propuesta se pide consensuar con el Consejo Nacional de Rectores (CNR), las Mypimes y plantearse metas como Paraguay, para llegar a un porcentaje de inclusión de las Mipymes.
- ¿Las metas de inclusión financiera de esta propuesta se plantean alcanzar en el corto, mediano o largo plazo?
- En los otros países la tecnología ha ayudado a avanzar, proponen a la Cámara de Telecomunicaciones presentar el proyecto de Ley sobre la Portabilidad Numérica.
- ¿Cuál es el dato correcto? La encuesta de inclusión financiera reporta el uso de las tarjetas de crédito en 89.5% y la tabla de las metas pone una situación actual de uso en 3.7%.
- Existe mal manejo de las tarjetas de crédito por parte de la población, por eso da temor poner una meta alta.
- ¿En cuántos años se lograrían las metas de inclusión financiera?
- Este plan requiere de la autorización del presidente de Nicaragua y nos planteaba de la consulta con las bases. ¿Cómo es el proceso?
- No tenemos un ordenamiento jurídico, articulado y apropiado para brindar la seguridad jurídica, para ambas partes proveedor y usuarios de servicios financieros, que requiere esta iniciativa.
- ¿Quiénes son las personas que no tienen acceso a los servicios financieros (edad, género, ubicación geográfica)?
- Inclusión financiera no implica solamente el uso, sino el bienestar de las personas ¿Existen estudios sobre el impacto del acceso a los sistemas financieros en el bienestar de las familias?
- ¿Cómo sería el control y seguimiento de la cuenta simplificada para evitar recursos indebidos que puedan ser nocivos para el Sistema Financiero Nacional?

Comentarios

*Oknan Bello Dinartes
Gerente de Tesoría
Banco Central de Nicaragua*

En relación a la **diferencia de datos**, el 89% se refiere a las personas que usaron la tarjeta de crédito en los últimos 12 meses con respecto a las personas que usan tarjetas. Mientras el 3.8% es sobre el total de personas adultas. Estos son datos del Global Findex 2014, lo único que cambia es la base respecto a la que se calcula. La Encuesta de Inclusión Financiera del BCN se levantó en diciembre del 2016, el Banco Mundial actualiza los datos cada 3 años, posiblemente en 2017 salgan los nuevos datos del Global Findex.

En relación a **quiénes son los más excluidos**, la encuesta permite hacer esos niveles de análisis, aunque la representatividad estadística de la encuesta es nacional urbana. Pero se pueden hacer estimaciones por algunas características, se observa lo mismo que se presenta a nivel de la región: los más excluidos son las mujeres y las personas de más bajos ingresos.

En relación a cómo se va a controlar la **cuenta simplificada**, la cuenta simplificada es una cuenta diseñada para gente con un perfil de riesgo bajo, gente que mueve montos pequeños. Por ejemplo, en El Salvador, salió la noticia que las maras estaban moviendo con estas cuentas pequeños montos de transacciones y de esta forma lavaban dinero. Una forma para controlar es establecer un límite de monto y un límite de transacciones. A través de esas dos medidas se controla el lavado de activos. Además, que sea simplificada la cuenta no significa que el banco no tenga ninguna información. En el diseño de esta cuenta también se valorará el perfil del cliente.

*Ovidio Reyes Ramírez
Presidente del Banco Central de Nicaragua*

La inclusión financiera requiere del consenso con el sector privado

Esta es una propuesta técnica de Plan Nacional de Inclusión Financiera que surgió del grupo de trabajo que se delegó para tal fin, la Comisión de Servicios Financieros (CSF). Se debe reconocer el esfuerzo técnico que hicieron, sirve como una reflexión, una idea inicial de lo que podría llegar a ser lo que en Paraguay le conocen como estrategia, ellos tienen más avance y llevan bastante tiempo en esto, nosotros apenas vamos a iniciar, por eso no se llama estrategia porque suena como si ya lo soluciona todo y no es cierto.

La Comisión de Servicios Financieros hizo esta propuesta, por eso es el llamado de atención, que me hizo la presentación de los expertos internacionales, si en ella no está el sector privado esto es sólo un plan de escritorio. Esta propuesta aún se debe consensuar con todos los privados, con la Banca, esta es la primera vez que la escuchamos todos. Precisamente por la mañana nos acompañó el presidente del Cosep, porque él también tiene interés en escuchar estas propuestas. Cuando salga la propuesta de consenso se va a presentar a las autoridades para su aprobación. Pero en este momento es el primer borrador analítico.

Esta es una actividad del BCN, no de la Presidencia de la República, no hay que confundir las cosas. La idea de realizar estos seminarios es para intercambiar ideas, tomando en cuenta las experiencias internacionales más lo que se está trabajando desde el Banco Central de Nicaragua. En anteriores seminarios se han abordado temas sensibles, se habló de diferentes esquemas de política monetaria. En esta ocasión nos pareció relevante discutir sobre la inclusión financiera, se contaba con la encuesta y se quiso compartir sus resultados para que todos supiéramos dónde estamos y para dónde nos movemos.

El consenso es básico, la idea podría ser que dentro de la Comisión esté representado el sector privado, porque las acciones las realiza al final el sector privado. El Estado puede hacer una parte, como participar en las capacitaciones a estudiantes, coordinar con las Universidades y explicar en las aulas estos temas de inclusión financiera. Pero eso es apenas una pequeña parte, realmente la parte fundamental, la inversión, viene del sector privado, para garantizar las plataformas tecnológicas, la operatividad de los pagos electrónicos y de las transferencias a bajos costos. Algunos bancos han desarrollado aplicaciones para Billeteras Móviles, pagos y algunas compañías telefónicas han desarrollado aplicaciones para los pagos a través de mensajería.

La inclusión financiera involucra a instituciones financieras, empresas y miles de negocios. Se puede ilustrar, con los miles de negocios donde se pueden hacer recargas telefónicas, imagínense miles de negocios donde uno pueda realizar pagos y transferencias. Pero cómo

llegar ahí, con qué presupuesto, esa es la motivación de este seminario, ponernos a pensar todos a dónde podemos llegar y luego iniciar la secuencia de trabajo que nos permita alcanzarla.

Las metas deben ser realistas y tener una idea de la dimensión y el costo

El país cuenta con un sistema financiero que va avanzando increíblemente rápido, va a tasas de crecimiento mayores que otros sistemas financieros. La profundización financiera ha aumentado, pero aún existe mucho camino por recorrer. Han aparecido servicios financieros que antes no existían, ni se pensaba hacer operaciones y transferencias financieras con los nuevos instrumentos de pagos. Ahora muchas ventas o negocios en el país tienen corresponsalía bancaria, la gente hace pagos desde ahí, eso no ocurría hace 10 años.

Se cuenta con un sistema de pagos interbancario de transferencias, el BCN ha trabajado en el desarrollo de ese sistema. Esos cambios cuando se observan en los números, a nivel del acceso de las familias, parecieran pequeños, pero no lo son. Se debe tener una idea de la escala. Por ejemplo, hace cinco años en Nicaragua no se producían los embotellamientos vehiculares de ahora, uno andaba tranquilo; quizás el día de pago toda la gente salía. Pero actualmente desde que amanece hasta las 9 de la noche se calma el tráfico, la ciudad pasa embotellada todo el día. Sin embargo, la Encuesta Continua de Hogares indica que solo el 14% de las familias tienen autos, ¿están claros lo que significa avanzar un porcentaje respecto a la familia? es enorme. Actualmente se avanzó cerca de un 5% en la tenencia de autos y se embotelló la ciudad ¿qué pasaría si se pone de meta lograr que la mitad de las familias tengan autos? eso excedería las carreteras del país.

Se debe revisar bien y con detalle para poner metas realistas. Con todo el avance del sistema financiero, donde uno quiera que vaya encuentra un ATM, pero se observan las filas en los ATM y en los bancos. No obstante, la encuesta reporta apenas un 12% de inclusión financiera. Se imaginan poner de meta duplicar la inclusión financiera del 12% al 24%, se requeriría una corriente enorme de servicios financieros a generar. Realmente cuando uno extrapola esos porcentajes a la población se da cuenta de la magnitud del cambio.

En otro estudio que hizo el BCN se encuestaron a compradores en los puestos de ventas, resultó que el 20% de las personas que andaban de compras tenían tarjetas de crédito, además es probable que esas personas tengan más de una tarjeta de crédito, pero al encuestar a nivel de las familias resulta en un 12%. Eso nos sirve para establecer ciertas metas, es posible que las metas sean menores a las que se presentaron en la propuesta.

Estas propuestas van a tomar tiempo

Para crear el sistema de pagos de transferencias entre bancos (ACH) se pasó 6 años trabajando con los bancos y el BCN pasó 3 años previos trabajando. Cada una de esas acciones toma tiempo y recursos. Cuando surge la necesidad de invertir un córdoba todo mundo pregunta quién lo pone y estos proyectos son caros. El sistema de pagos más pequeño cuesta no menos de 300 mil dólares y los más caros cuestan millones de dólares.

Si se quiere incluir a todos, eso va a costar, la pregunta es si lo vamos a hacer con los privados ¿cuál va a ser el beneficio que los convenza a incurrir en ese costo?

Estas propuestas van a tomar tiempo, no son fáciles. Se puso el ejemplo del ACH, son procesos lentos. Es bien difícil poner un plan específico. Incluso es difícil establecer las metas, definir los años de duración y el costo, puede ser que incluso no se cuente con todos los recursos.

No sé cuánto tiempo puede tomar realmente. Habría que empezar a tener un diálogo con todas las instituciones involucradas para ponernos una meta razonable, quizás podría ser eso más de cara al próximo año y empezar a hacer una agenda definitiva. Pero lo que sí es cierto, es que esto es fundamental para el desarrollo de nuestro país.

Los retos que se deben enfrentar para lograr la inclusión financiera

Las razones por las cuales las personas no se acercan a las instituciones financieras son diversas: cultural, confianza, costo y seguridad. El reto es cambiar la cultura de la gente, generar la confianza en las instituciones, disminuir el costo y aumentar la seguridad en las transacciones electrónicas.

El primer elemento es cambiar la cultura del uso del dinero

En la encuesta sobre liquidez del BCN se observó que a la gente le encantaba andar el dinero en efectivo: “págame en efectivo y es más quiero contarlo”, “dame mil, pero si me lo das en billetes de 100 córdobas es mejor”. Es un asunto psicológico, a la gente le gusta sentir y tocar el dinero. Si preguntas cómo quieres un pago en transferencia electrónica o en efectivo, la mayoría va a decir: en efectivo. Mientras si le pagas por transferencia ellos dudan, ¿me habrá pagado?, ¿me transfirió lo que era? En cambio, con el dinero en efectivo ellos verifican. Es un asunto cultural, es un disfrute.

El tener el dinero en efectivo no se trata sólo de lo que se pueda comprar con él, es el goce de verlo: “hice billetes”, “vendí la vaca, aquí tengo” y lo enseña con orgullo, en ese momento hay un disfrute que no se produce con la transferencia electrónica aunque tenga el mismo dinero. Es un asunto cultural. Se debe cambiar la cultura del uso del dinero, no es fácil. Está bien llevarlo a las aulas de clases y todo lo demás, vamos a ir poco a poco educando a la gente.

La otra discusión sobre la dolarización, es parecida. El 75% de los nicaragüenses prefieren el uso del dólar como unidad de ahorro. Alguien dice: “eso es malo” pero por qué va a ser malo, ¿hay connotación de valor? No es ni bueno ni malo, es lo que la sociedad eligió en ese momento. Si la gente quiere tener sus ahorros en dólares es un deseo. Como salió en la otra encuesta, el 90% paga en efectivo, en córdobas, es su deseo. Nuestro óptimo está ahí en esas estadísticas, ahora si ese óptimo va a estar mejor con transferencias electrónicas se impulsa, porque existe la evidencia que el desarrollo de los sistemas de pagos aumentan la inclusión financiera. El punto está hasta dónde se va a llegar, ninguno de los países que presentó tienen cien por ciento de pagos electrónicos, los países van avanzando en la medida en que su capacidad económica se lo permite.

El segundo elemento es aumentar la confianza en las instituciones financieras

El otro tema se trata de confianza en las instituciones. Las personas no confían en las instituciones financieras. Si uno les pregunta: ¿vas a confiar en el banco o en el efectivo que te dan?, ellos confían más en el efectivo. A mucha gente uno le dice: “te voy a pagar a través del banco”, ellos responden: “yo estoy dando el servicio, cómo le voy a dar el dinero a un banco”. Es un asunto de confianza.

Las instituciones financieras tienen que hacer una labor de fortalecimiento de la confianza. Se planteó un tema bien difícil, que es hasta sindical, que todos los pagos del Estado se hicieran por transferencia electrónica y de nuevo se toca el problema de la confianza. Lo esperado es que los sindicatos digan “no confiamos en los bancos, porque si pagan a los trabajadores por los Bancos les quitan automáticamente todos los créditos y se cobran las deudas”. Por eso exigen seguir recibiendo el efectivo.

El tercer elemento a vencer es el costo

El costo de hacer transferencias electrónicas todavía es alto. No es solo por lo que cobran los bancos, es porque sigue saliendo caro, por las tarifas de internet y por el costo del celular. ¿Cómo reducir el costo del acceso a los pagos electrónicos? Porque cuando el costo sea bajo se masificará.

Aumentar la seguridad en las transacciones electrónicas

El otro elemento es la seguridad, que lo separo un poco de la confianza institucional: es la seguridad de que va a recibir el cien por ciento de lo que depositó. Por ejemplo, cuando en la reforma tributaria del año 2010 se fijó una retención a cuenta del impuesto del 1% a los pagos realizados con tarjetas de crédito, muchas personas dejaron de usar las tarjetas de créditos.

Las personas quieren seguridad, si usan el instrumento quieren recibir los mismos 100 que transferieron. Las quejas de muchas empresas es que si usan el instrumento, si venden 120 la institución solo les deposita 100 ó 115. El que hace una transferencia espera a cambio recibir la transferencia íntegra. Cuando le pide a un familiar llevarle mil córdobas a su mamá, si es una persona de confianza sabe que le va a dar los mil córdobas, no le va a decir, le entregué 900 porque agarré para el taxi. Se hace un favor. Eso es lo que todos quisieran con las transferencias electrónicas, poner en un banco, en un cajero lo que sea, poner un córdoba y que del otro lado llegue el mismo córdoba.

¿Cómo se logra que haya seguridad con el Córdoba que puse hasta por razones impositivas? Mencionaría como hipótesis que muchas personas no se acercan al Banco porque temen que les cobren impuestos, que los ubiquen y comparen las declaraciones versus lo que tienen en el Banco, por eso prefieren administrar su dinero por su propia cuenta.

Nicaragua necesita avanzar en los pagos electrónicos para abaratar costos, hasta un punto óptimo que no conocemos aún. Lo que sí es cierto es que a muchas personas se les va a facilitar la vida mediante estas operaciones financieras con medios electrónicos que incluso reduzcan el riesgo de andar con el dinero o los cheques en la mano.

Debe existir un balance entre pagos electrónicos y pagos en efectivo

La inclusión financiera tiene que incorporar todos estos elementos para tener una mayor profundización financiera. Si superamos todos estos obstáculos la mayoría usaría los medios de pagos electrónicos. Pero aun superando todos los obstáculos queda el elemento cultural, la satisfacción de ver el efectivo. Eso es bien difícil cambiarlo, porque es una satisfacción que no la produce la transferencia electrónica, es difícil que vaya a ver algo que lo sustituya.

La verdad no está en los extremos, nunca ha estado en los extremos. A los funcionarios del BCN les insisto siempre, yo ando con papel (libreta) y con tableta, porque hay eficiencias en cada una. Pensar en un mundo cien por ciento electrónico... no estoy tan seguro.

Algunos países están haciendo experimentos y tienen como objetivo suprimir el uso de efectivo. Un presidente de Banco Central en Centroamérica me dijo: “dentro de 2 años en mi país no va a haber efectivo”. Pero se debe pensar cómo van a hacer las personas que piden en la calle, cómo van a hacer en la iglesia, cómo van a hacer con los niños para ir a la venta, ahí funciona más el efectivo, no se puede hacer todo electrónico.

Al BCN una vez le recomendaron eliminar las monedas de 25 y 10 centavos. No se eliminaron porque en las ventas los niños llegan con ese monedero a comprar galletas y paletas de 25 centavos y si se eliminan las monedas se lleva infelicidad a todos esos niños. Eliminar, suprimir los pagos en nuestra cultura, suprimir totalmente el uso del dinero le puede causar infelicidad a las personas que recibe esa transferencia inmediata de bienestar.

Si se sustituyen los pagos en efectivo hasta llegar a realizar todos los pagos a través de medios electrónicos, existiría una pérdida de bienestar de todas las micro-operaciones que realizan las personas. Debe existir un balance entre pagos electrónicos y pagos en efectivo, porque existe una solución eficiente del dinero en esos pagos. Otras sociedades que han desarrollado todas estas mecánicas tienen más facilidades y eventualmente podrían tenerlo todo electrónico. Hace poco salió la noticia que la relación de pagos electrónicos de los jóvenes en China es 90 veces mayor a la de Estados Unidos, ellos han desarrollado una tecnología para realizar los pagos con el celular. Pero todavía queda el problema de los niños, los ciegos, las personas con discapacidad, cómo se van a dar cuenta que le están pagando correctamente. Existen soluciones que no necesariamente son las óptimas. El óptimo está en lo que la sociedad desea, nosotros estamos en un óptimo ahorita.

Estas reflexiones son para orientar más el trabajo que queda por hacer. Es un trabajo que a todo el mundo le gusta porque lo entiende fácilmente, no como en otras ocasiones que hemos presentado ecuaciones que nadie entiende, solo entiende el que está exponiendo. Este es un tema que se vive todos los días. Se quisiera que los pagos electrónicos predominaran sobre los pagos en efectivo, pero el óptimo en nuestra sociedad es a como estamos actualmente. Sin embargo, se debe trabajar para inducir mayor uso de los servicios financieros, porque eso va a aunar en provecho y en bienestar de la población, ese es el reto.

Palabras de clausura

*Ovidio Reyes Ramírez
Presidente del Banco Central de Nicaragua*



Esta ha sido una mañana fructífera por las exposiciones e interés del público en este tema relevante, como es la inclusión financiera.

Quiero destacar y agradecer a los expositores internacionales, por haber compartido su experiencia, ilustrarnos los avances en el tema que nos ocupa y a los expositores nacionales también, que nos han mostrado el trabajo que se viene realizando desde la Comisión de Servicios Financieros.

También quiero agradecer a las personas que nos acompañaron en la mesa, al Sr. José Adán Aguerri, presidente del Cosep. A la Gerente General del BCN, Sra. Sara Amelia Rosales, a los moderadores, a las personas del sector privado, representantes de organismos, académicos, estudiantes, centros de pensamientos y medios de comunicación.

La convocatoria y las intervenciones e inquietudes muestra el interés en este tipo de diálogos e incentiva al Banco Central a continuar propiciando estos foros de acercamiento.

De las experiencias de esta mañana aprendimos que no es un solo tema de organización, ni estrategia para la inclusión y educación financiera que se aplica en todos los países y que,

si bien existen avances en todos los países, a nivel regional tenemos mucho camino que recorrer. Aprendimos que este no es un esfuerzo que puede llevar a cabo una sola institución, sino que lograr resultados en este ámbito requiere de un esfuerzo interinstitucional que abarque tanto al sector público como al sector privado, pero que también requiere de una acción decidida de los usuarios.

Aprendimos que la participación de los proveedores privados, de los servicios financieros, y la educación a los jóvenes y niños es clave y que debemos dirigir esfuerzos para incorporarlos en nuestro sistema financiero. Para el caso de Nicaragua vimos que hay muchos ámbitos en los que podemos trabajar conjuntamente, los que incluyen aspectos de educación, regulación, nuevos instrumentos del sistema de pagos, entre otros. Si bien los desafíos parecen grandes, es claro que los beneficios que se aportan al bienestar de la población en general son enormes, aumenta la competitividad de las empresas, la profundización del sistema financiero y el desarrollo de nuestra economía.

En este sentido, no me queda más que reiterar el compromiso del Banco Central de Nicaragua en continuar impulsando políticas y acciones encaminadas a la inclusión y educación financiera.

Que pasen una buena tarde, muchas gracias.

Expositores



*Carlos Alberto
Moya Franco*

Carlos Moya es Economista de la Universidad de los Andes en Bogotá, Msc en Desarrollo Regional y Urbano de la London School of Economics y posee estudios de Postgrado en las Universidades de Liverpool (Inglaterra) y Glasgow (Escocia). Actualmente es el Gerente Regional para América Latina y el Caribe de la Alianza para la Inclusión Financiera – AFI, que es una red global de reguladores y formuladores de política de países en desarrollo y emergentes, que trabajan juntos para aumentar el acceso a servicios financieros.

Antes de unirse a AFI en el 2012, trabajó como Director de Banca de Las Oportunidades de la Presidencia de la República de Colombia, programa que tiene como objetivo promover el acceso de la población de bajos ingresos a los servicios financieros. También trabajó en el Departamento Nacional de Planeación; fue Subgerente del Instituto Nacional de Vivienda; Asesor del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Profesor e Investigador de la Universidad de los Andes; Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; Gerente de varias empresas del Sector Privado y ha sido invitado como Conferencista en múltiples eventos sobre inclusión financiera en América, Europa, Asia, África y Oceanía.



*María José
Roa*

María José Roa tiene un doctorado en Economía por la Universidad Autónoma de Madrid, España. Tiene más de veinte años de experiencia en investigación y docencia. Sus temas de investigación son psicología de la personalidad en economía, inclusión financiera, educación financiera, finanzas del comportamiento, crecimiento económico y desarrollo financiero. Ha impartido clases en diversas universidades y centros de investigación de España, México y Estados Unidos. Su trabajo ha sido publicado en revistas internacionales indexadas.

En la actualidad trabaja como Investigadora Senior de la Gerencia de Investigación Económica en el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). Coordina varias investigaciones y proyectos de educación e inclusión financiera con los Bancos Centrales de América Latina y el Caribe, y es miembro del Comité de Investigación de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE.



*Christian
Tondo Otazu*

Christian Tondo es Doctor en Economía por la Universidad Erlangen-Nuremberg, Alemania. Actualmente es el Intendente de Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos del Banco Central de Paraguay. También es miembro del Equipo Técnico de apoyo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del país. Fue Intendente de Estabilidad Financiera de la Superintendencia de Bancos; Director de Análisis Macroeconómico del Banco Central; Economista y consultor para una compañía consultora internacional privada; Analista y consultor en el Ministerio de Hacienda y Profesor de Economía en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción.



*Jim
Madriz López*

Jim Madriz López actualmente funge como Presidente Ejecutiva de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), ente autónomo del Estado de Nicaragua, regulador y de fomento de la industria de microfinanzas. Es Abogado y Notario Público. Cuenta con Maestría en Derecho Empresarial. Es catedrática universitaria desde hace más de 15 años en el área de Derecho Mercantil, Bancario y Ambiental, a nivel de pre grado y post grado. Cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector financiero. Fue Miembro Presidente de la Junta Liquidadora de Banco del Éxito. Ha sido expositora y panelista en múltiples seminarios y foros de microfinanzas a nivel nacional e internacional.



*Oknan
Bello Dinartes*

Oknan Bello es Gerente de Tesorería del Banco Central de Nicaragua (BCN), función que desempeña desde mayo 2014. En su cargo actual, coordina el proceso de emisión de billetes y monedas, la gestión del efectivo y la administración de las cajas y el servicio de cuenta corriente con los bancos comerciales. En el BCN ha ocupado los puestos de Investigador Económico, Jefe de Dirección de Análisis Financiero y Jefe de Dirección de Operaciones Financieras. Su campo de especialización es en macroeconomía y finanzas bancarias, además tiene experiencia como docente. Es Licenciado en Economía Empresarial de la Universidad Católica Redemptoris Mater de Nicaragua. Obtuvo un diploma de Especialista en Macroeconomía Aplicada, Programa PIMA, y una Maestría en Economía con mención en Macroeconomía, ambos en la Pontificia Universidad Católica de Chile, siendo merecedor del premio a la excelencia académica.

ACH	Automated Clearing House – Cámara de Compensación Automática
ADEFI	Asociación de Financieras
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
Aflatoun	Educación Social y Financiera para la Niñez
AGD	Almacén General de Depósito
ANAPRI	Asociación Nicaragüense de Aseguradoras Privadas
AML/CFT	Políticas en contra del lavado de dinero y para combatir el financiamiento al terrorismo
ASBAR	Asociación de Superintendencias de la Región
ASOBANP	Asociación de Bancos Privados de Nicaragua
ASOMIF	Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas
ATM	Automated Teller Machine
BCN	Banco Central de Nicaragua
BCP	Banco Central del Paraguay
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina (Paraguay)
CEMLA	Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
CNU	Consejo Nacional de Universidades
CONAMI	Comisión Nacional de Microfinanzas
CSF	Comisión de Servicios Financieros
CYFI	Child and Youth Finance International

DIPRODEC	Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias
DIREC	Dirección de Relaciones Institucionales y Ciudadanía
EEF	Evaluación de la educación financiera
EF	Educación financiera
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FATF	Financial Action Task Force
GMW	Global Money Week
IF	Inclusión financiera
IFIM	Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas
IMF	Instituciones de Microfinanzas
INATEC	Instituto Nacional Tecnológico
INISER	Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros
INCOOP	Instituto Nacional de Cooperativismo
INFE	International Network on Financial Education
LAC	Latinoamérica y El Caribe
MEFCCA	Ministerios de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa
MHCP	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
MIFIC	Ministerios de Fomento, Industria y Comercio
MINED	Ministerio de Educación
MiPyMes	Micro, pequeñas y medianas empresas,
MPESA	Mobile Money Transfer Service
NIP	Número de Identificación Personal
OCDE	Organisation for Economic Co-operation and Development
ONG	Organismos No Gubernamentales
PIB	Producto Interno Bruto
PNIF	Plan Nacional de Inclusión Financiera
POS	Point of Service

PYME	Pequeñas y medianas empresas
SIBOIF	Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras
STP	Sistema de Transferencias y Pagos (México)
TECOPORÁ	Programa del Ministerio de Desarrollo de Paraguay
TELCOR	Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos
UAF	Unidad de Análisis Financiero
WG1...7	Grupos de trabajo del 1 al 7

