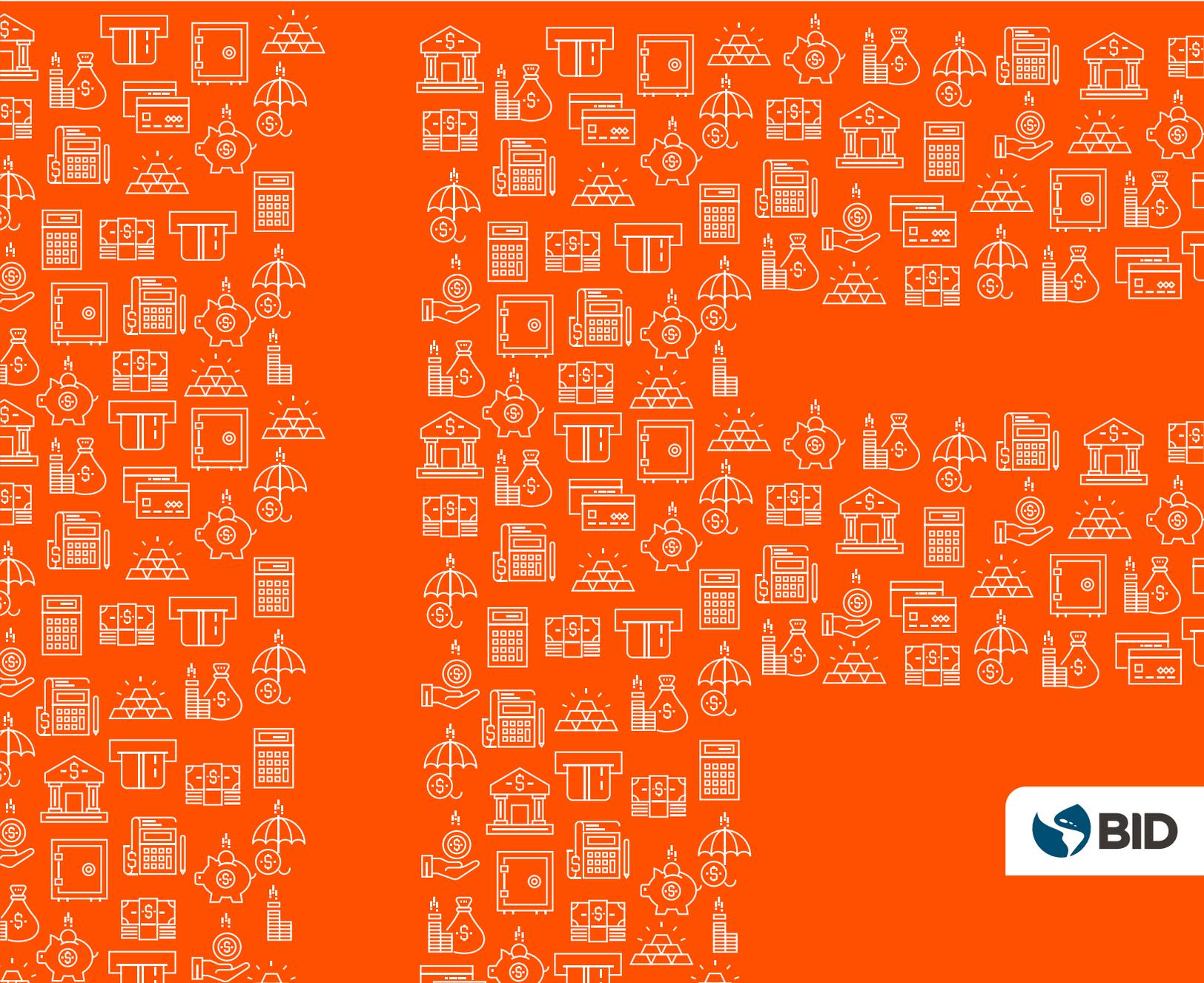


INCLUSIÓN FINANCIERA

**Y EL COSTO DEL USO DE INSTRUMENTOS
FINANCIEROS FORMALES:**

Las experiencias de América Latina y el Caribe

MARÍA JOSÉ ROA OSCAR CARVALLO



Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales

Las experiencias de América Latina
y el Caribe

María José Roa y Oscar Alfonso Carvalho



**Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo**

Roa, María José.

Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe / María José Roa y Oscar Alfonso Carvallo.

p. cm. — (Monografía del BID ; 635)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Financial services industry-Latin America. 2. Financial services industry-Caribbean Area. 3. Finance-Social aspects-Latin America. 4. Finance-Social aspects-Caribbean Area. 5. Microfinance-Latin America. 6. Microfinance-Caribbean Area. 7. Small business-Latin America-Finance. 8. Small business-Caribbean Area-Finance. 9. Financial literacy-Latin America. 10. Financial literacy-Caribbean Area. I. Carvallo, Oscar Alfonso. II. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Conectividad, Mercados y Finanzas. III. Título. IV. Serie.
IDB-MG-635

Clasificaciones JEL: G10, G21, G28

Palabras clave: barreras de oferta, inclusión financiera, servicios financieros formales

Código de publicación: IDB-MG-603

Copyright © 2018 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Banco Interamericano de Desarrollo
1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577
www.iadb.org

El Sector de Instituciones para el Desarrollo fue responsable de la producción de la publicación.

Colaboradores externos:

Coordinación de la producción editorial: *Sarah Schineller (A&S Information Specialists, LLC)*

Revisión editorial: *Claudia Pasquetti*

Lectura de pruebas: *Clara Sarcone*

Diagramación: *The Word Express, Inc.*

Índice

Agradecimientos.....	v
Resumen ejecutivo.....	vii
Capítulo 1: El costo de uso de los instrumentos financieros: conceptos y medición	1
Resumen	1
Marco conceptual y revisión de literatura: barreras e inclusión financiera	1
Unidad de análisis y metodología	4
Capítulo 2: Asignación de crédito y depósitos a la población vulnerable de la región	9
Resumen	9
Accesibilidad física	9
Información general por grupos de población.....	10
<i>Créditos y depósitos a grandes empresas.....</i>	<i>10</i>
<i>Créditos y depósitos a pequeñas y medianas empresas.....</i>	<i>12</i>
<i>Créditos y depósitos a PyME y hogares en áreas rurales.....</i>	<i>13</i>
<i>Créditos y depósitos a personas mayores de 60 años.....</i>	<i>16</i>
<i>Créditos y depósitos a mujeres.....</i>	<i>17</i>
Capítulo 3: Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de depósitos	19
Resumen	19
Elegibilidad de servicios de depósito	19
Accesibilidad física a servicios de depósito.....	20
Accesibilidad económica a servicios de depósito.....	26
Capítulo 4: Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de crédito	35
Resumen	35
Elegibilidad de los servicios de crédito.....	35
Accesibilidad física a servicios de crédito	43
Accesibilidad económica a servicios de crédito	50
Capítulo 5: Análisis econométrico: determinantes de la asignación de crédito y depósitos a la población menos incluida	57
Resumen	57
Resumen metodológico de la estimación SUR.....	57
Resultados de la estimación SUR.....	58

Capítulo 6: Oferta y accesibilidad de medios y servicios de pago	69
Resumen	69
Oferta y diversidad de medios de pago	69
Accesibilidad de medios de pago	71
Capítulo 7: Programas de educación financiera.....	77
Resumen	77
Introducción: educación financiera	77
Programas de educación financiera propios y públicos.....	78
Educación financiera para distintos segmentos de población.....	78
Programas de educación financiera vinculados a productos financieros	80
Contenidos y tipos de programas de educación financiera.....	81
Evaluación de los programas de educación financiera	84
Importancia de los programas de educación financiera para las instituciones financieras.....	84
Capítulo 8: Conclusiones e implicaciones de política.....	87
Resumen de resultados	87
Patrones de inclusión financiera encontrados	90
Recomendaciones de políticas de inclusión financiera.....	93
Líneas de investigación a futuro	94
Referencias.....	97

Agradecimientos

Los autores¹ agradecen el enorme apoyo recibido de los bancos centrales de Bolivia, Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana, Venezuela, y de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidades que aceptaron la invitación a participar en la canalización de la Encuesta sobre Inclusión Financiera y el Costo de Utilizar Instrumentos Financieros Formales, a un grupo de instituciones financieras de sus respectivos países. Su gran aporte facilitó la aplicación de la encuesta y la obtención de información. Extendemos también los agradecimientos que se expresan a continuación. A las instituciones financieras participantes por completar el extenso instrumento de medición. Al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por su apoyo financiero. A César Tamayo Tobón, Philip Keefer, Thorsten Beck sus muy valiosos y acertados

comentarios. Al Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) por su apoyo en la realización de este trabajo. A Claudette Martínez, especialista en Inclusión Financiera, por su arduo apoyo en la elaboración de la base de datos. A los Economistas del CEMLA Ignacio Garrón, Jonathan Barboza, Julio Minchala y Juliana Gamboa, por su excelente trabajo y apoyo en las distintas etapas y tareas de la elaboración de este trabajo. Las opiniones, errores u omisiones contenidos en este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no comprometen al CEMLA.

¹ María José Roa: Investigadora Senior, Gerencia de Investigaciones Económicas del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) (roa@cemla.org) y Oscar Alfonso Carvallo, Investigador Senior, CEMLA (ocarvallo@cemla.org).

Resumen ejecutivo

En el presente trabajo estudiamos los factores que limitan la inclusión financiera en un grupo de países de América Latina y el Caribe, a partir de una clasificación de las barreras de oferta en términos de *accesibilidad física, elegibilidad y accesibilidad económica*. Además, exploramos la relación entre las barreras encontradas y los niveles observados de inclusión financiera de distintos grupos vulnerables. En la última parte del trabajo se discuten los programas de educación financiera desarrollados por las instituciones financieras del estudio. Para cumplir con nuestro objetivo se diseñó una encuesta para ser aplicada a diferentes instituciones financieras en varios países de la región. La encuesta fue canalizada a través de un grupo de nueve bancos centrales: Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana, Venezuela, y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Del análisis de los datos de la encuesta se concluye que no existe un patrón único de inclusión financiera en la región. Por país, el patrón de inclusión varía por el tipo de barrera que más prevalece para cada producto financiero, por grupo o segmento de población atendido, y por tipo de institución. A pesar de la variabilidad, parece que en la mayor parte de los países la mayor accesibilidad física va de la mano con una menor accesibilidad económica. Parece también evidente que continúan prevaleciendo fuertes problemas de accesibilidad económica en gran parte de los países de la muestra, más que de accesibilidad física. El hecho

de que la educación financiera haya sido en la mayor parte de las instituciones señalado como un factor prioritario pone de relevancia que las propias instituciones son conscientes de que ciertos factores de demanda pueden estar obstaculizando la participación de la población en el sector formal.

Se concluye que teniendo en cuenta el panorama general de la inclusión financiera en la región y los resultados derivados de este estudio, la baja participación de la población en el sector financiero formal depende de barreras tanto del lado de la oferta como del de la demanda. Por tanto, las intervenciones que traten de fomentar la inclusión financiera deben mantener una visión integral que consideren ambos tipos de barreras. La falta de esta visión completa en el enfoque de políticas podría dar lugar a una acumulación excesiva de riesgos ante una expansión desordenada y general de la oferta, especialmente a través de los nuevos canales o instrumentos de pago, que en muchos casos aún no cuentan con una regulación apropiada. Además, se podría dar la creación de mercados sombra, ante políticas que estimulan la demanda manteniendo restricciones en el sistema financiero regulado.

Este documento se divide en ocho capítulos. El capítulo uno, *“El costo de uso de los instrumentos financieros: conceptos y medición”*, provee el marco conceptual y la literatura que sirven de base para el estudio. De igual forma, en este capítulo se describe el instrumento metodológico y la unidad de análisis.

El segundo capítulo, *“Asignación de crédito y depósitos a la población vulnerable de la región”*, explica los hallazgos en la asignación de créditos y depósitos a la población de mujeres, medio rural y adultos mayores. Para el caso de las áreas rurales y mayores de 60 años, la encuesta muestra que estas poblaciones son poco atendidas por las distintas instituciones financieras. Sin embargo, sí se detecta una mayor atención a las mujeres. Por otro lado, este capítulo muestra que aunque la región ha avanzado considerablemente en términos de acceso físico al sector financiero formal, aún le queda camino por recorrer. En algunos países destacan el crecimiento de canales alternativos como los corresponsales bancarios.

A continuación, en el capítulo tres, *“Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de depósitos”*, se presenta la información estadística de los servicios de depósitos bajo los criterios de elegibilidad, y accesibilidad física y económica. La accesibilidad económica tiende a ser una barrera más importante que la accesibilidad física. En cuanto a esta última los bancos disponen de un mayor número de canales no tradicionales que las instituciones no bancarias, bien sea a nivel físico (corresponsales bancarios) como a través de canales tecnológicamente más sofisticados (telefonía móvil). En todo caso, la accesibilidad física sigue siendo un factor importante en referencia a la inclusión efectiva de la población.

La accesibilidad física y económica, así como la elegibilidad de los servicios de crédito se evalúa en el capítulo cuatro *“Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de crédito”*. En cuanto a la accesibilidad física, el sector bancario está siendo más activo en la provisión de canales no tradicionales, salvo algunas excepciones. No obstante, el crédito a PyME y microcrédito presentan un menor número de canales. En relación a la accesibilidad económica, para la gran mayoría de la muestra, las tarifas y comisiones son cero para el caso de microcrédito y créditos grupales, lo que muestra que estos productos están orientados a la inclusión financiera. Por su parte, no existen diferencias significativas entre las tasas de interés promedio que ofrecen las instituciones bancarias y las no bancarias para

los tres tipos de crédito. Siguen predominando los colaterales tradicionales (bienes muebles, garantías bancarias, etc.) a la hora de otorgar un crédito para todas las instituciones. Para los créditos grupales o solidarios, si se observa que los colaterales considerados tradicionalmente por las instituciones tienen una menor importancia.

Algunos de los principales hallazgos de los capítulos tres y cuatro son analizados formalmente en el capítulo cinco *“Análisis econométrico: determinantes de la asignación de crédito y depósitos a la población menos incluida”*. En concreto, por medio de un modelo SUR (*seemingly unrelated regressions*) se estudian las posibles relaciones entre la provisión de crédito y ahorro a sectores vulnerables y las barreras de acceso a servicios financieros. Respecto a los factores determinantes de la elegibilidad del crédito, encontramos que son importantes la exigencia de un fiador, el propósito del crédito, el historial de buró de crédito, el historial con la propia institución, y el monto del crédito. Respecto a los determinantes de la elegibilidad para abrir una cuenta, las cartas de referencia y la exigencia de montos mínimos de apertura. Encontramos además sustituibilidad por el lado del crédito asignado a los distintos tipos de población vulnerable, pero complementariedad por el lado de los depósitos. Esto sugiere que la inclusión por el lado de los depósitos tiende a ser uniforme entre los distintos segmentos de población, pero tiende a especializarse por el lado de la asignación de crédito.

El capítulo seis *“Oferta y accesibilidad económica de medios de pago”* presenta y discute información general de medios de pago en los países de la muestra y su accesibilidad económica. Un tema relevante es el uso de nuevos medios de pago, como dinero móvil y monederos electrónicos. En ese sentido, la información recogida en la encuesta muestra la diversidad y la oferta de nuevos instrumentos de pago. Cabe destacar además que los costos más bajos los tienen el dinero móvil y el débito directo. En el caso del dinero móvil, aunque aún tiene una baja penetración en la región, el hecho de que su coste de uso sea en general bajo, abre una puerta para la inclusión financiera

al disminuir de forma considerable los costos de transacción.

El capítulo siete “*Programas de educación financiera*” recoge información sobre los programas de educación financiera desarrollados por las instituciones de la muestra. Aunque existen múltiples iniciativas de educación financiera de orden público en estos países, destaca que la mayor parte de los programas reportados son iniciativas propias, indicando el creciente énfasis que las instituciones asignan a la educación financiera. La mayor parte de las instituciones reportaron que la educación financiera es un objetivo prioritario. Los programas desarrollados van dirigidos especialmente a mujeres, jóvenes

y niños. De la muestra de bancos se deriva que un porcentaje alto de los programas están vinculados a un producto específico. Los contenidos de los programas son principalmente el manejo de las finanzas del hogar y el desarrollo del plan de negocios.

Finalmente, el capítulo ocho “*Conclusiones e implicaciones de política*” concluye el estudio a la par que provee sus principales recomendaciones de política, las cuales fueron señaladas al principio de este resumen. Esperamos que este trabajo complemente y enriquezca la discusión sobre la inclusión financiera en la región, desde el punto de vista de las barreras, así como la inclusión de grupos vulnerables.

El costo de uso de los instrumentos financieros: conceptos y medición

Resumen

La inclusión financiera es el resultado de la interacción de factores que afectan la demanda de servicios financieros por parte de hogares y firmas, por un lado, y la oferta de los mismos por parte de las instituciones financieras. En este estudio, nos enfocamos en el lado de la oferta. Para ello, en primer lugar, se evalúan las barreras derivadas de los costes de transacción —infraestructura y canales financieros—, las cuales se denominan barreras de *accesibilidad física*. Además, consideramos barreras asociadas a la asimetría de información entre oferentes y demandantes, denominadas barreras de *elegibilidad*: documentos requeridos para abrir una cuenta o solicitar un crédito, días para procesar una aplicación de crédito, colaterales exigidos, entre otras. Por último, indagamos acerca de la *accesibilidad económica* derivada de otros costes de transacción ligados a la intermediación financiera per se: mínimo para mantener o abrir una cuenta de ahorro, costes de mantenimiento de la cuenta, costes de sacar dinero de la cuenta en un cajero automático, etc.

Para obtener la información relacionada con cada barrera se diseñó una encuesta aplicada a instituciones financieras bancarias y no bancarias

en varios países de la región. La encuesta fue canalizada a través de un grupo de nueve bancos centrales miembros del CEMLA: Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana, Venezuela, y la Superintendencia Financiera de Colombia.²

Marco conceptual y revisión de literatura: barreras e inclusión financiera

A principios de la década que inició en el año 2000 la falta de acceso financiero comenzó a tener una enorme relevancia, debido a la aparición de una serie de estudios que mostraban la relación entre la inclusión financiera y variables asociadas al buen desempeño macroeconómico y microeconómico. En primer lugar, diversos trabajos empíricos han mostrado cómo la inclusión financiera tiene el potencial de disminuir la desigualdad y la pobreza, e incentivar el crecimiento económico (Honohan, 2007; Clarke, Xu y Zou, 2006; Bruhn y Love, 2012; Dabla-Norris et al., 2015). En segundo lugar, hay una creciente literatura que muestra cómo un mayor acceso de la población a los intermediarios

² La base de datos resultado de la encuesta se publica de forma conjunta con este informe.

financieros formales genera estabilidad financiera a través de: i) un sistema financiero más diversificado (tanto en su base de depósitos como de créditos), ii) una intermediación más eficiente de los recursos, y iii) una mayor capacidad de resistencia de los hogares a las vulnerabilidades y shocks económicos (Ardic et al., 2013; Han y Melecky, 2013; Morgan y Pontines, 2014; Roa, 2013; Dabla-Norris et al., 2015). Todos estos resultados han fomentado diferentes intervenciones públicas y privadas, en el marco incluso de estrategias nacionales de inclusión financiera, que buscan fomentar la participación de la población en el sector financiero formal.

No obstante, pese a las intervenciones llevadas a cabo en la última década para promover la inclusión financiera, en gran parte del mundo la población sigue excluida del sector financiero formal y utiliza en su mayoría canales informales para realizar sus transacciones financieras. Por ejemplo, a nivel mundial, 2.000 millones de adultos no tienen una cuenta de ahorros en el sector financiero formal. Este fenómeno es especialmente acentuado en los países en desarrollo. Para el caso de América Latina y el Caribe tan solo el 51,1% de la población adulta tiene una cuenta bancaria en una institución financiera formal, comparado con un 94% en los países desarrollados a nivel mundial. Asimismo, alrededor de un 32,7% de los hogares tomó algún tipo de crédito, mientras que solo un 11,3% de los hogares tomó créditos de instituciones financieras reguladas. En cuanto al ahorro, un 40% de los adultos informaron haber ahorrado dinero en el último año, y apenas el 13,5% ahorró en una institución financiera formal (Demirgüç-Kunt et al., 2015).

Para tratar de entender y resolver el problema del acceso financiero en la actualidad, el consenso común es que hay que identificar y caracterizar las distintas barreras que limitan el acceso a los servicios y productos financieros. Tradicionalmente, la literatura de desarrollo financiero se ha enfocado en las barreras asociadas a la oferta de servicios financieros, derivadas de los altos costes de información y de transacción. Los costes de información se traducen en la exigencia de distintos requisitos que impiden el acceso a las instituciones

financieras, mientras que los costes de transacción dan lugar a que no sea viable facilitar el acceso a las instituciones financieras en zonas remotas o de difícil acceso. En ese sentido, las políticas de inclusión financiera se han enfocado principalmente en resolver este tipo de barreras, mediante la apertura de sucursales y cajeros en áreas remotas o la creación de productos básicos y gratuitos de ahorro y de crédito (Cavallo y Serebrisky, 2016).

En los últimos años, se han elaborado distintos indicadores de acceso que buscan identificar potenciales barreras relacionadas con los costes de transacción o proximidad física. En su mayor parte, se consideran como indicadores la infraestructura financiera y los distintos canales de distribución de productos financieros disponibles: sucursales de entidades bancarias y no bancarias (microfinancieras, cajas y cooperativas, bancos de desarrollo, etc.), cajeros y ventanillas. Estos indicadores en general no recogen ni discriminan frente a las otras barreras de oferta relacionadas con los costes de información u otros costes de transacción.

En ese sentido, el trabajo de Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Pería (2008) es un primer intento de documentar las barreras de acceso a los servicios bancarios en un grupo de países. En primer lugar, los autores elaboran un indicador que recoge algunas barreras derivadas de los costes de transacción —infraestructura y canales financieros—, a las cuales denominan barreras de *accesibilidad física*. Por otra parte, consideran barreras asociadas a las asimetrías de información entre el prestamista y el prestatario, las cuales dividen se entre barreras de *elegibilidad*: documentos requeridos para abrir una cuenta o solicitar un crédito, días para procesar una aplicación de crédito, colaterales exigidos; y barreras de *accesibilidad económica*: otros costes de transacción ligados a la intermediación financiera per se (monto mínimo para mantener o abrir una cuenta de ahorro, costes de mantenimiento de la cuenta, costes de sacar dinero de la cuenta en un cajero automático, etc). Este trabajo proporciona información sobre los distintos costes con base en información de 209 bancos en 62 países. Los autores recopilan datos sobre

el acceso a los servicios bancarios y construyen medidas sobre las barreras a los servicios de depósitos, crédito y pagos. En segundo lugar, analizan la correlación de estos indicadores de barreras de oferta con medidas de desarrollo económico, profundización financiera, indicadores agregados de alcance del sector bancario, y otras características de los países. Así, entre otros resultados, los autores concluyen que las barreras son mayores en países donde hay mayores restricciones a la actividad de los bancos y de entrada al sector, y donde la infraestructura financiera está poco desarrollada. Además, las barreras para los clientes son mayores en economías donde predominan los bancos propiedad del Estado y hay menor participación de la banca extranjera.

En América Latina y el Caribe este estudio se realizó en nueve países: Bolivia (4), Brasil (4), Chile (2), Colombia (5), México (3), Perú (4), República Dominicana (2), Trinidad y Tobago (3), y Uruguay (4); donde entre paréntesis aparece el número de bancos que participaron en cada país. Del trabajo se deriva que, mientras que los balances mínimos requeridos por los bancos en estos países son similares a los del resto de los países en desarrollo, las comisiones por concepto de depósitos, de préstamos al consumo y de hipotecas son más altas, en especial estas últimas. Para el resto de las comisiones, los valores son muy similares a los del resto de los países emergentes. En cuanto a las barreras no pecuniarias, el número de documentos requeridos para abrir una cuenta en América Latina y el Caribe supera el número de requisitos de la mayor parte de los países. Sin embargo, la cantidad de puntos de acceso para abrir una cuenta o solicitar un crédito es comparable incluso con las de las economías del G-7.

Más recientemente, varios estudios muestran cómo barreras de demanda como la falta de confianza, la falta de educación financiera, la presión de las redes sociales, razones culturales y religiosas, y ciertos sesgos cognitivos o aspectos psicológicos pueden tener igual importancia a la hora de explicar los bajos o nulos niveles de ahorro en el sector formal (Karlan, Ratan y Zinman, 2014; Frisnacho, 2016; Di Giannatale y Roa, 2016). En

otras palabras, las personas pueden tener acceso a instrumentos de ahorro formales pero decidir no utilizarlos por estas razones.

A pesar de la relevancia de detectar las distintas barreras, los esfuerzos realizados en esa dirección, como el trabajo de Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Pería (2008) y otros estudios (Cavallo y Serebresky, 2016), son escasos, en especial en la región. Por todo ello, el objetivo de este documento es tratar de identificar las principales barreras de oferta de las instituciones financieras (bancarias y no bancarias) en un amplio grupo de países de esta región. Aunque la identificación de las barreras de demanda está fuera del alcance del presente estudio, haremos referencia a estas a lo largo del trabajo con base en los resultados de otros trabajos. El cuadro complementario 1 esquematiza de manera general la naturaleza de las barreras de oferta y de demanda a la inclusión financiera, resaltando las primeras, en las que nos concentraremos en este estudio.

Para cumplir con nuestro objetivo se diseñó en primer lugar una encuesta para ser aplicada a diferentes instituciones financieras en varios países de la región. La encuesta fue canalizada a través de un grupo de nueve bancos centrales miembros del CEMLA: Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana, Venezuela, y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para diseñar la encuesta y elaborar el marco conceptual del estudio se tomó como base el trabajo de Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Pería (2008). Parte de nuestro trabajo es extender este estudio para otros países de la región, así como para otras instituciones financieras no bancarias (microfinancieras, cooperativas, cooperativas de crédito), nuevos instrumentos y canales de inclusión financiera (corresponsales bancarios, banca por Internet y por telefonía móvil), y programas de educación financiera. La encuesta también trata de recoger información sobre la participación en los mercados financieros de grupos vulnerables o tradicionalmente excluidos del sector financiero formal: pequeñas y medianas empresas (PyME), mujeres, zonas rurales y personas mayores de 60 años.

CUADRO COMPLEMENTARIO 1 Diagrama general de la naturaleza de las barreras a la inclusión financiera



Unidad de análisis y metodología

En marzo de 2016, el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) invitó formalmente³ a participar en este proyecto a sus 23 bancos centrales miembros, a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú. En particular, se les solicitaba apoyo para canalizar la *Encuesta de Inclusión Financiera y Costos de Uso de Instrumentos Financieros Formales* a un grupo representativo de instituciones financieras bancarias y no bancarias de sus países. La idea de enviar la encuesta a Banco de España era contar con un marco de referencia en el estudio de un país con un sistema financiero desarrollado, donde prácticamente toda la población está incluida en el sector financiero formal.

A enero de 2017 un total de 10 bancos centrales (Bolivia, Brasil, Costa Rica, Ecuador, España, Jamaica, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana, Venezuela) y la Superintendencia Financiera de Colombia, aceptaron la invitación y designaron dentro de su institución a los funcionarios que trabajaron de manera estrecha y directa con el equipo de investigadores del CEMLA a cargo del proyecto.⁴ Cabe destacar que, aun habiendo aceptado, los bancos centrales de Chile y México no pudieron cumplir con las fechas de entrega para

poder participar en este documento. Por otro lado, Bolivia, al igual que España, suministró información agregada para su sistema financiero.

La encuesta definitiva fue enviada a los bancos centrales y superintendencias participantes en mayo de 2016. A su vez, los bancos centrales y supervisores dirigieron la encuesta a todas las instituciones financieras no bancarias reguladas o supervisadas, y a los principales bancos comerciales del cada país.

La encuesta recogió información de 225 instituciones, más los datos agregados de España y Bolivia, con lo cual se obtiene un total de 227 encuestas. Empero, en dos encuestas de Costa Rica y 10 de Ecuador no se proporcionó información que permitiera su identificación, así como sus activos.⁵ Por tanto, estas 12 encuestas no se consideraron, de modo que en total para nuestro

³ La Dirección General del CEMLA envió una invitación formal y los términos de referencia del proyecto a los gobernadores.

⁴ Los funcionarios designados tuvieron un intenso intercambio con los investigadores del CEMLA y sirvieron como canalizadores de todas las preguntas y comentarios presentados por las propias instituciones financieras a la hora de completar la encuesta.

⁵ La información correspondiente a estas 12 instituciones está incorporada en la base de datos entregada. Sin embargo, no se la considera en este documento metodológico.

CUADRO 1 Muestra de países y número de bancos que respondieron a la encuesta, 2015/2016

País	Número de encuestas recibidas**					Participación de mercado*		
	Total encuestas	Bancos	Cooperativas	Microfinancieras	Otras	Total	Bancos	Otros intermediarios financieros
Bolivia	1					n.d.	n.d.	n.d.
Brasil	3	3				55,24	55,24	—
Colombia	18	9	9			66,09	65,57	0,52
Costa Rica	25	14	11			56,43	54,18	2,25
Ecuador	106	15	91			56,64	46,8	9,84
España	1					n.d.	n.d.	n.d.
Jamaica	8	2	3		3	31,44	11,01	20,43
Nicaragua	19	4		15		44,58	38,83	5,75
Paraguay	20	13		7		69,51	67,25	2,25
Rep. Dominicana	9	6	3			58,06	53,56	4,5
Venezuela	5	5				60,23	60,23	—
Total	215	71	117	22	3			

Fuente: Para el total de activos se tomó como fuente las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

* Total activo como proporción del total activo del sistema financiero.

** No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

n.d. = no se dispone de datos.

n.d. = no se dispone de datos.

estudio quedaron 215 encuestas, incluidas las dos con datos agregados. El lado izquierdo del cuadro 1 recoge información sobre el número de encuestas recibidas, clasificadas por tipo de institución:

A excepción del caso de Ecuador, la mayor parte de las instituciones que reportaron información fueron los bancos, cifra que en total asciende a 71 entidades bancarias en la región. En relación con las instituciones financieras no bancarias,⁶ Ecuador proporcionó información de 91 cooperativas, mientras que el resto de las economías envió información de 26 cooperativas. Asimismo, se recibió información de 22 microfinancieras y tres instituciones de otra naturaleza (mutual de ahorro y crédito, cooperativa de crédito, asociaciones de ahorro y préstamo).

Con el fin de ponderar la importancia de la información recibida en términos del sistema financiero de cada país, se calculó la participación de activos de cada grupo de instituciones sobre el total de activos de todo el sistema financiero. En particular, en el lado derecho del cuadro 1 se muestra para cada país la participación de mercado de bancos e

instituciones no bancarias, medida en términos del total de activos de estas instituciones como proporción del total de activos del sistema financiero.

En la mayor parte de las economías se cuenta con información de instituciones financieras que representan más del 50% del total de activos del sistema financiero, porcentajes muy similares a los del trabajo de Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Pería (2008). Como ya se mencionó, la mayor participación pertenece a los bancos. Para el caso de las instituciones no bancarias, como microfinancieras, cooperativas, etc., en general hay menos información disponible, y existen lagunas importantes en la medida en que en algunos países dichas entidades no están reguladas o tienen una regulación más laxa que los bancos (Roa y Warman, 2016).

⁶ En la mayor parte de los países la clasificación de estas instituciones se basa en la información directamente enviada por las propias instituciones financieras. Aquellos casos en los que la clasificación no estaba claramente definida, para realizar la misma se siguieron los trabajos Cuasquer y Maldonado (2011) y Roa y Warman (2016).

CUADRO 2 Ponderadores de instituciones financieras por país

Rango ponderadores	Observaciones
$0 > x \leq 1\%$	154
$1 > x \leq 5\%$	32
$5 > x \leq 10\%$	7
$x > 10\%$	20
Total	213

Nota: Se refiere al total activo como proporción del total activo del sistema financiero.

A partir de esta información se elaboraron los ponderadores de instituciones financieras por país (véase el cuadro 2). Gran parte de las encuestas (más de 150) provienen de instituciones financieras que tienen una participación del total de activos reportados de cada país menor al 3%. Estas ponderaciones se consideran para el análisis estadístico y descriptivo.

La encuesta contiene 90 preguntas repartidas en cinco secciones: información general, instrumentos de depósitos, productos de crédito, servicios de pago ofrecidos y programas de educación financiera. También comprende un glosario de conceptos. Se solicitó a las instituciones que proporcionaran la información al día 31 de diciembre de 2015.

La sección I (hoja 1) incluye preguntas para obtener información general de la institución financiera y del funcionario que responde la encuesta; tipo de institución; datos de acceso e infraestructura (cajeros automáticos, agentes corresponsales, sucursales, etc.); y créditos y depósitos (empresas grandes, PyME, zonas rurales, personas mayores de 60 años y mujeres).

Como se muestra a continuación, para cumplir con el principal objetivo de la investigación de detectar las barreras de oferta, de acuerdo con Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Pería (2008), se recoge información para los distintos productos y servicios financieros bajo los siguientes criterios: elegibilidad, accesibilidad física, y accesibilidad económica.

La sección II (hoja 2) incluye preguntas sobre los tres instrumentos de depósito más importantes ofrecidos, en términos del número de depositantes

y menores costos financieros, en moneda local y extranjera. Para cada producto se pregunta información sobre:

- Accesibilidad económica, en términos de los costos asociados a distintos usos de la cuenta: retiro de efectivo, depósitos, transferencias, consultas de saldo, cheques, entre otros.
- Elegibilidad en términos de la documentación requerida para abrir la cuenta: identificación oficial, comprobante de ingresos o de domicilio, cartas de referencia, etc.
- Accesibilidad física en términos de los lugares para abrir la cuenta y hacer operaciones: sede principal, sucursales, oficina móvil, agente corresponsal, etc.

La sección III (hojas 3 a 5) incluye preguntas sobre los tres productos de crédito más importantes ofrecidos por la institución, en términos del número de prestatarios y menores costos financieros, para las siguientes categorías en moneda local y extranjera: préstamos de nómina/tarjetas de crédito/otros créditos de consumo (de menor costo), microcréditos/créditos a PyME y créditos grupales o solidarios.

Para cada producto y categoría se pregunta la siguiente información:

- Elegibilidad en términos de: propósito del préstamo, tamaño, empleo, colateral, fiador, ingreso/riqueza, historial bancario, historial crediticio, otros. Importancia relativa de cada factor; colaterales generalmente aceptados; número de solicitudes de crédito que se aprueban en promedio; qué niveles jerárquicos intervienen en la decisión de aprobar o no la solicitud de un crédito; tiempo que tarda en procesarse una solicitud.
- Accesibilidad física en términos de: dónde es posible remitir una solicitud de crédito y dónde se procesa (sede principal, sucursales, oficina móvil, agente corresponsal, etc.).
- Accesibilidad económica en términos de: tarifas o comisiones que se cargan por producto,

tasa de interés promedio anual, valor del crédito con respecto al valor del colateral requerido, monto mínimo de financiamiento que se otorga, existencia de tasas de interés preferenciales, tasa de penalización por morosidad.

- Otra información relevante: créditos en cartera, exigencia del regulador para ofrecer el producto, plazo promedio de duración del préstamo en días.

La sección IV (hoja 6) incluye preguntas sobre los servicios de pago ofrecidos por la institución financiera. Se pregunta la siguiente información:

- Accesibilidad económica en términos del coste de enviar o recibir una transferencia interbancaria local e internacional, coste de uso de cajeros para distintas transacciones (retiro, pago de facturas, etc.), costo de otros instrumentos de pago (dinero móvil, crédito y débito directo, distintos tipos de tarjetas, etc.).
- Elegibilidad en términos de la necesidad de tenencia de una cuenta bancaria para poder hacer transferencias.
- Disponibilidad u oferta de distintos medios de pago para sus clientes, algunos de ellos innovadores (dinero móvil, monedero electrónico, etc.).
- Accesibilidad física en términos de los canales de acceso a una cuenta bancaria para realizar

pagos (cajeros, terminales POS, teléfono móvil, banca por Internet, etc.).

- Información estadística sobre el uso de los servicios de pago.

Por último, la sección V (hoja 7) comprende preguntas sobre los programas de educación financiera ofrecidos por la entidad. En particular, se recoge información que indica si la institución cuenta con programas de educación financiera, si el regulador exige este tipo de programas, a qué público se dirigen los programas, cuáles son contenidos de los mismos, en qué consiste el programa, si están asociados a un producto concreto (voluntario u obligatorio), evaluación de los programas.

El porcentaje medio de no respuesta por pregunta asciende a un 9%. En concreto, las preguntas cuyo porcentaje de falta de respuesta es más alto están principalmente ligadas a información que podría considerarse estratégica para las entidades, como las tarifas y la competencia entre instituciones. En particular, las preguntas no contestadas se refieren a la competencia entre las instituciones (Q20), las tarifas de los préstamos (Q65), las tarifas para transacciones más sofisticadas ligadas a la cuenta de depósitos (Q47), y los datos estadísticos sobre servicios de pagos (Q78). Afortunadamente, los datos sobre tasas de préstamos y tarifas estándares de los depósitos son muy completos.

2

Asignación de crédito y depósitos a la población vulnerable de la región

Resumen

En esta sección se presenta la información general proporcionada por las instituciones financieras, tanto bancarias como no bancarias. En primer lugar, se presenta y discute la información referente al acceso físico a los servicios financieros formales, medido en términos de número de sucursales, cajeros automáticos, agentes corresponsales y oficinas móviles. En segundo lugar, presentamos la información general referente a crédito y depósitos de grupos tradicionalmente excluidos del sector financiero formal, en particular, pequeñas y medianas empresas (PyME) y hogares en áreas rurales, mujeres y mayores de 60 años, tanto de bancos como de instituciones financieras no bancarias. También se presenta la información para grandes empresas. Se observa que los canales tradicionales físicos tales como sucursales y cajeros automáticos siguen siendo importantes tanto a nivel de penetración demográfica como geográfica. Sin embargo, los agentes corresponsales han emergido como un canal clave de presencia de servicios financieros. La atención a los sectores vulnerables de las instituciones financieras es en general baja.

Accesibilidad física

El cuadro 3 muestra los indicadores promedio de acceso para los países e instituciones de la muestra. Los indicadores se ponderan por la proporción del activo de la institución financiera con relación al total del activo reportado por todas las instituciones financieras. Medidos por penetración demográfica, Brasil destaca en el número de sucursales y cajeros automáticos promedio, seguido por Costa Rica. En cuanto a agentes corresponsales, el liderazgo lo tiene Ecuador, seguido de Costa Rica, Brasil y Colombia. El número de oficinas móviles en las instituciones y países de la muestra es muy pequeño.

Si se miden los indicadores por penetración geográfica, el mayor indicador promedio de sucursales lo presenta República Dominicana, seguido a una amplia distancia por Costa Rica y Jamaica. Para el caso de los cajeros automáticos se observa un patrón similar. En el caso de agentes corresponsales sobresalen los casos de Ecuador y Costa Rica, seguidos a una amplia distancia por República Dominicana y Nicaragua.

La información sobre accesibilidad física se completa en las secciones de servicios de crédito y

CUADRO 3 Indicadores de cobertura de servicios financieros por país

País	Penetración demográfica (por cada 100.000 hab.)				Penetración geográfica (por cada 10.000 Km ² .)			
	Sucursales	Cajeros automáticos	Agentes corresponsales	Oficinas móviles	Sucursales	Cajeros automáticos	Agentes corresponsales	Oficinas móviles
Brasil	2,38	13,29	10,21	n.d.	5,93	33,05	25,38	n.d.
Colombia	1,40	4,88	11,39	0,002	6,07	21,22	49,50	0,010
Costa Rica	2,07	6,52	29,47	n.d.	19,46	61,43	277,53	n.d.
Rep. Dominicana	1,79	4,31	6,19	0,038	39,06	93,81	134,96	0,826
Ecuador	0,78	3,33	41,63	0,002	5,10	21,61	270,60	0,016
Jamaica	0,75	2,89	0,00	0,013	18,81	72,81	0,00	0,326
Nicaragua	1,71	2,62	17,00	0,011	8,67	13,24	85,94	0,054
Paraguay	0,72	1,33	2,37	0,000	1,20	2,22	3,97	0,000
Venezuela	1,30	3,98	1,72	n.d.	4,58	14,05	6,07	n.d.

Fuente: Para el total de activo se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, en los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todos los indicadores son promedios ponderados por país, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera con relación al total del activo reportado por todas las instituciones financieras.

n.d. quiere decir que el dato no fue reportado, o no se encuentra disponible debido a que las instituciones financieras que reportaron el dato significan menos del 30% del mercado.

depósitos de la encuesta, donde se recogió información sobre dónde se pueden hacer varias transacciones relacionadas con estos servicios.

Información general por grupos de población

Créditos y depósitos a grandes empresas

El gráfico 1 muestra los porcentajes del valor del monto total de créditos asignados a las grandes empresas sobre el valor del total del crédito a empresas.

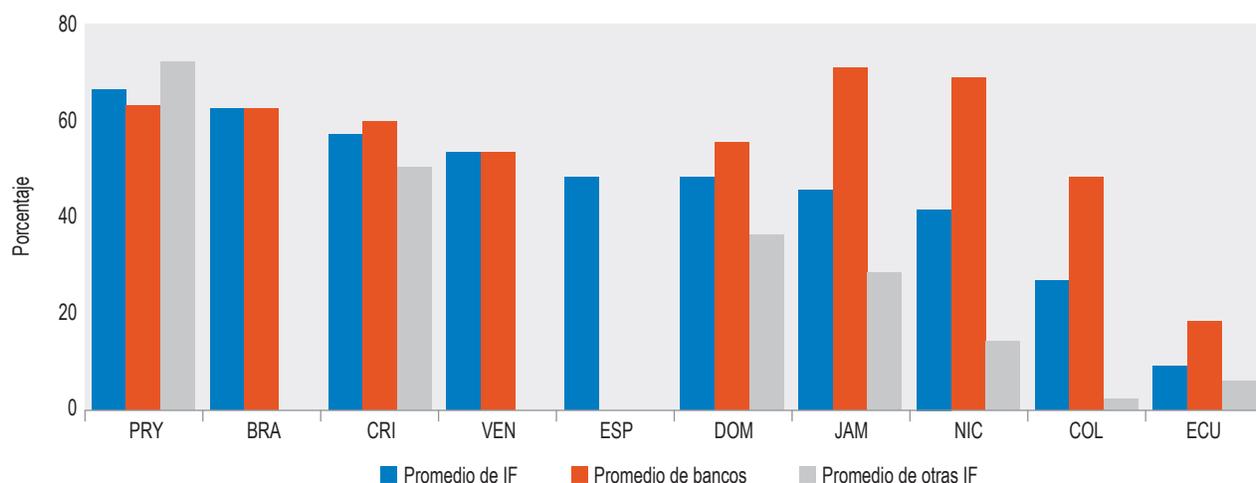
En todos los casos para los que hay información disponible, la proporción del monto total del crédito otorgada por los bancos es mayor que el de las instituciones financieras no bancarias, salvo en el caso del Paraguay. Las diferencias más significativas en cuanto al tipo de institución, se observan en Colombia, Jamaica y Nicaragua, donde los bancos otorgan alrededor del 50% (Colombia) y un 70% (Jamaica y Nicaragua) del monto total de sus créditos a las grandes empresas. En estos tres países, un porcentaje bastante menor lo otorgan las instituciones financieras no bancarias. En República Dominicana esta diferencia entre el crédito otorgado por instituciones bancarias y no bancarias también

existe, aunque es algo más suave. En Ecuador el porcentaje de valor del crédito es muy pequeño para el total de instituciones probablemente por un problema de falta de datos, o por un sesgo de selección en las instituciones encuestadas.

Si en vez del valor⁷ miramos el número o volumen de créditos a grandes empresas sobre el total de créditos a empresas, se observa el mismo patrón de predominio del sector bancario, salvo de nuevo para el caso del Paraguay. La diferencia más notable al mirar por número en vez de volumen se observa en Costa Rica donde el porcentaje es ahora ligeramente mayor para el sector financiero no bancario. En general, en la muestra parece existir una relación inversa entre volumen y valor, salvo en Nicaragua y Ecuador. El patrón casi general es menor volumen —mayor valor de los créditos a las grandes empresas. Esta relación es especialmente marcada en el sector bancario de República Dominicana, Jamaica, Colombia, Venezuela y Brasil.

⁷ Si bien en el texto se discuten tanto el valor como el volumen, en este capítulo, por brevedad y porque en muchos casos ambos siguen un patrón similar, solo se presentan los gráficos de porcentaje respecto al valor total de producto. Para una descripción detallada de las tendencias por volumen véase la base de datos.

GRÁFICO 1 Créditos totales a grandes firmas como porcentaje de los préstamos totales a firmas



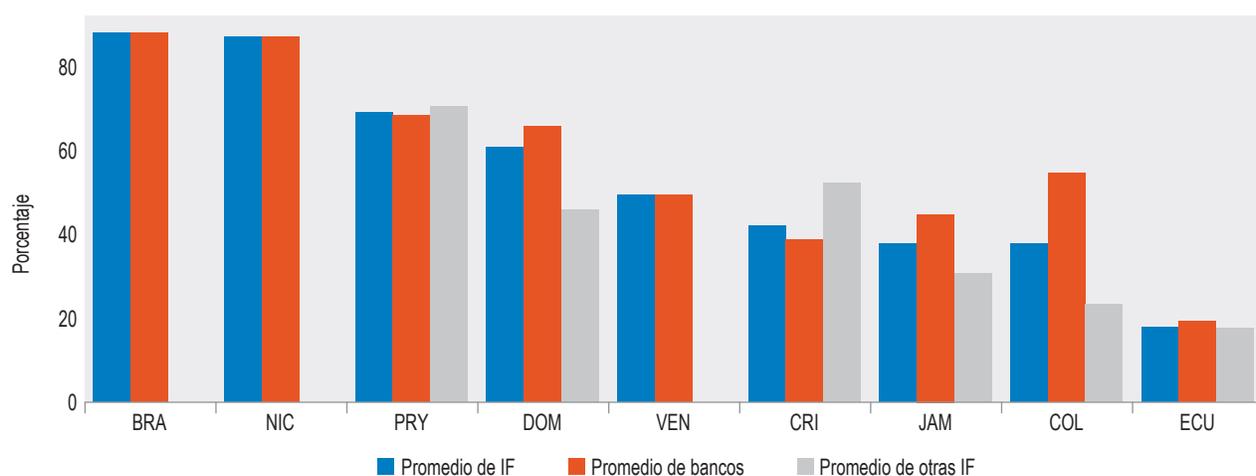
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 34,76%), Colombia (15/18; 51,39%), Costa Rica (14/25; 47,60%), Ecuador (53/106; 46,97%), España (1/1; 100%), Jamaica (5/8; 29,77%), Nicaragua (8/19; 40,78%), Paraguay (19/20; 68,02%), República Dominicana (8/9; 58,02%), Venezuela (5/5; 60,23%).

En relación con el monto total de depósitos, el gráfico 2 muestra un panorama algo similar, en especial, el papel dominante de los bancos a la hora de captar depósitos en relación con las instituciones financieras no bancarias.

En los países para los cuales se cuenta con información disponible, el porcentaje del monto

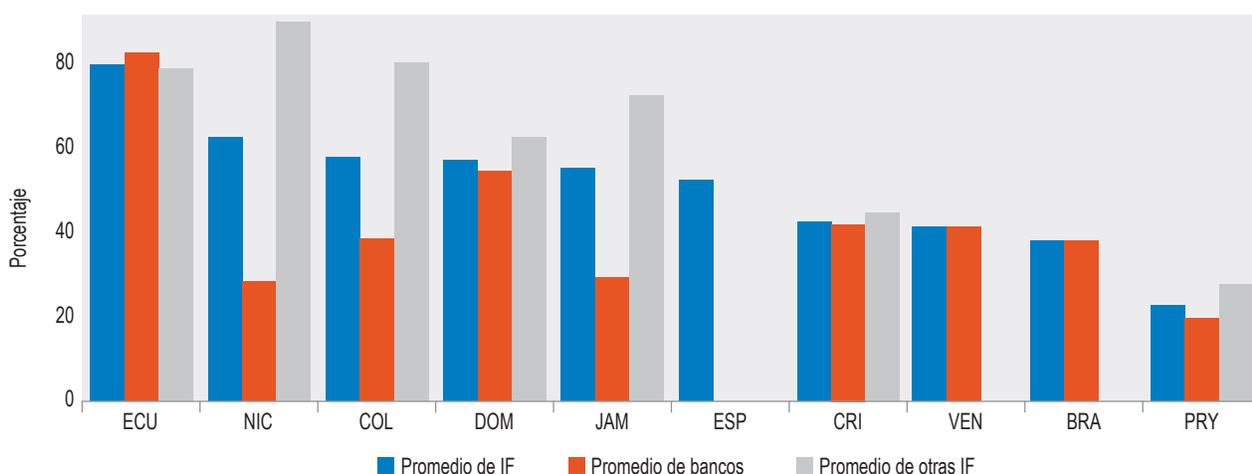
total de depósitos a grandes empresas por parte de los bancos es más del 40%, siendo especialmente altos los porcentajes de Brasil, Nicaragua, República Dominicana y Paraguay. No obstante, cabe destacar la importancia algo mayor de las instituciones no bancarias para captar depósitos en Paraguay y Costa Rica, situación parecida a la que se observa

GRÁFICO 2 Depósitos totales de grandes firmas como porcentaje de los depósitos totales de firmas



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 34,76 %), Colombia (13/18; 50,86%), Costa Rica (8/25; 31,88%), Ecuador (52/106; 47,16%), Jamaica (4/8; 18,66%), Nicaragua (1/19; 4,38%), Paraguay (12/20; 42,52%), República Dominicana (8/9; 57,92%), Venezuela (3/5; 42,87%).

GRÁFICO 3 Créditos totales a PyME como porcentaje de los préstamos totales a firmas



Nota: muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 34,76 %), Colombia (13/18; 51,05%), Costa Rica (16/25; 51,06%), Ecuador (57/106; 50,98%), España (1/1; 100%), Jamaica (5/8; 29,77%), Nicaragua (9/19; 41,57%), Paraguay (19/20; 68,02%), República Dominicana (9/9; 58,06%), Venezuela (5/5; 60,23%).

en el caso del crédito. En estos dos países este tipo de instituciones parecen tener un papel esencial en la oferta de productos financieros a grandes firmas, en particular, con base en el tipo de instituciones financieras que reportaron información: el sector microfinanciero en Paraguay y el de cooperativas en Costa Rica. Aunque no sea tan alto como el porcentaje observado en estos países, en República Dominicana el sector cooperativo también atiende a un porcentaje significativo de las grandes empresas, tanto para crédito como para depósitos. En consonancia con este resultado, se observa que el porcentaje correspondiente al número de firmas grandes con depósitos sobre el total de firmas es especialmente alto para el caso de las instituciones financieras no bancarias en República Dominicana, Paraguay y Costa Rica.

Si en vez prestar atención al valor de depósitos, se considera el porcentaje de número de depósitos de grandes empresas sobre el total del número de depósitos de empresas, se encuentra que —de nuevo— en estos tres países el sector no bancario presenta el mayor porcentaje. Existe entonces una relación positiva entre el volumen y el valor de los depósitos en estas economías para el sector no bancario. Al contrario, al igual que ocurría en

el caso del crédito, en el sector bancario de estas economías y para el resto de las economías la relación es inversa para ambos tipos de instituciones: pocos depósitos, pero de alto valor.

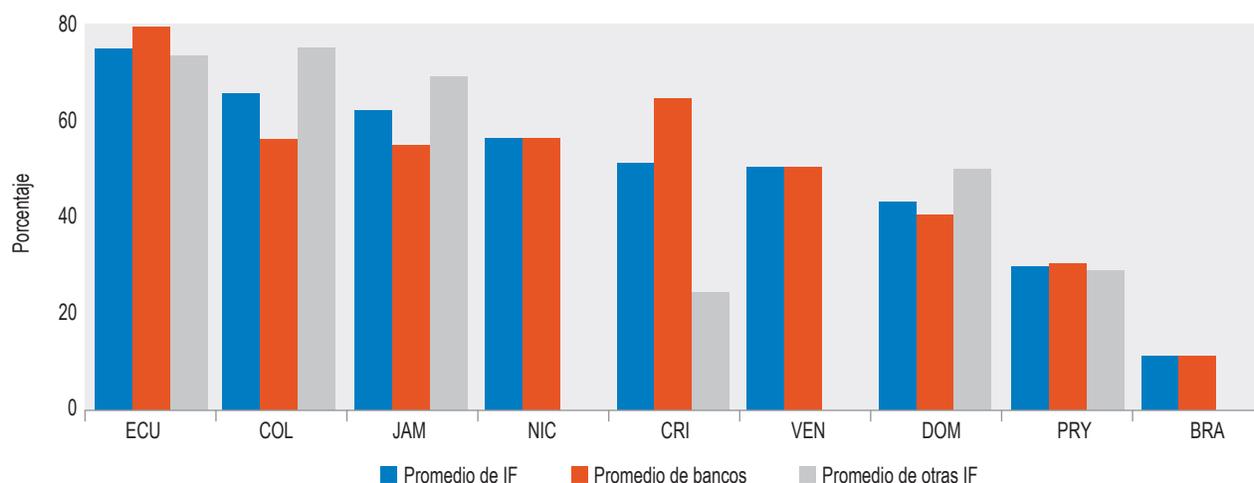
En conclusión, resalta la importancia del sector no bancario para Paraguay y Costa Rica, y del sector bancario para todas las economías. De igual forma, se observa un patrón similar en crédito y depósitos, tanto en volumen como en valor: alto valor con bajo volumen.

Créditos y depósitos a pequeñas y medianas empresas

En cuanto al porcentaje del monto total del crédito que las empresas encuestadas dedican sobre el monto total de crédito otorgado a las PyME, en el gráfico 3 se observa que, como era de esperar, para aquellos países con información disponible ahora es el sector financiero no bancario el que otorga un mayor porcentaje del monto del crédito a las PyME, en comparación con el bancario.

Salvo en el caso del Paraguay, donde este porcentaje para ambos tipos de instituciones no llega al 30%, en el resto de los países el porcentaje del monto total del crédito a las PyME otorgado

GRÁFICO 4 Depósitos totales de PyME como porcentaje de los depósitos totales de firmas



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 34,76%), Colombia (14/18; 47,06%), Costa Rica (9/25; 33,34%), Ecuador (53/106; 49,56%), Jamaica (4/8; 18,66%), Nicaragua (2/19; 6,57%), Paraguay (10/20; 37,20%), República Dominicana (7/9; 57,88%), Venezuela (3/5; 42,87%).

por el sector no bancario supera el 50%. Destacan los casos de Nicaragua, Colombia, República Dominicana y Jamaica. En estos países hay una clara inclinación del sector no bancario a otorgar crédito a las PyME, y del sector bancario a las grandes empresas. Cabe destacar además el caso de Ecuador, donde a diferencia del porcentaje del monto del crédito a las grandes empresas, cuyo valor en el pasado apenas ascendía a un 10%, ahora el porcentaje del monto total del crédito sobre el total de las instituciones es casi del 80%. En Paraguay, ambos sectores —bancario y no bancario— parecen estar más enfocados en los créditos a grandes empresas (algo más del 60%) que a las PyME (algo más del 20%). Por último, en Brasil y Venezuela los bancos otorgan alrededor del 40% del monto total de su crédito a las PyME, porcentaje inferior al que destinan al sector de grandes firmas.

Si en vez de considerarse el valor se observa el número de créditos concedidos a PyME, el panorama es muy similar: sigue prevaleciendo el sector no bancario en el número de créditos, salvo para el caso de Costa Rica. Al contrario de lo que ocurría para el caso de las grandes empresas, los bancos ofrecen más créditos, pero de menor valor a las

PyME, en particular en Brasil, Colombia, República Dominicana, Jamaica y Venezuela.

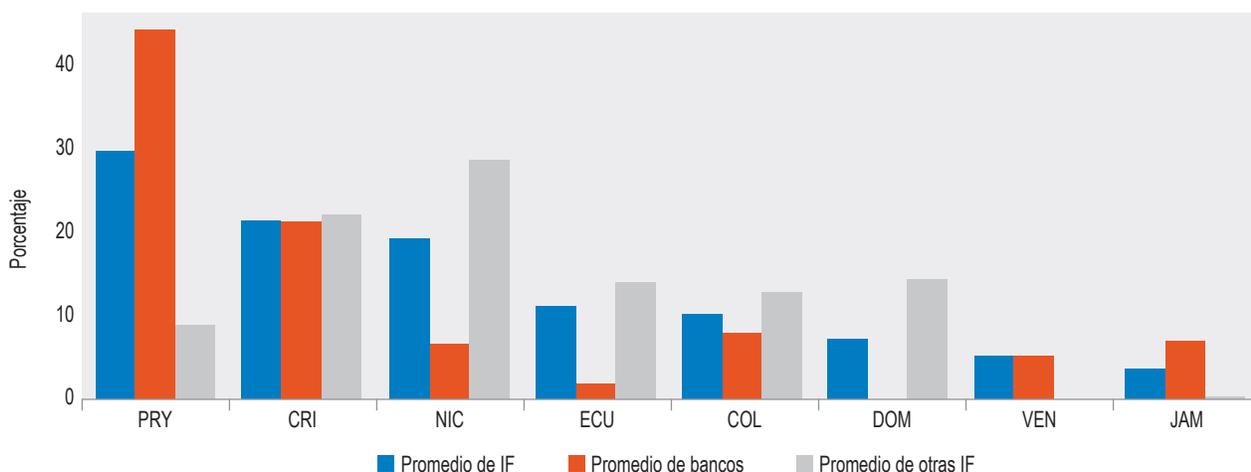
En relación con el porcentaje del monto total de depósitos a las PyME sobre el total de depósitos, en Jamaica, Colombia y Ecuador el sector financiero no bancario sigue sobresaliendo, pero las diferencias entre ambos sectores son más suaves. En Costa Rica el mayor porcentaje de depósitos lo otorga el sector bancario. Más drástico es el caso de Nicaragua, donde dicho sector es el que ofrece un alto porcentaje del monto total de depósitos a estas empresas (gráfico 4).

Si miramos al porcentaje del número de depósitos para PyME sobre el total de empresas con depósitos, parece existir una relación negativa entre valor y volumen en Brasil y Venezuela, y el sector bancario en República Dominicana, en concreto mayor volumen menor valor. El mismo resultado se observa al mirar al porcentaje de números de PyME con depósitos sobre el total.

Créditos y depósitos a PyME y hogares en áreas rurales

El porcentaje del monto total de crédito a PyME de zonas rurales sobre el monto total del crédito

GRÁFICO 5 Créditos totales a PyME rurales como porcentaje de los préstamos totales a firmas



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (15/18; 51,39%), Costa Rica (8/25; 41,21%), Ecuador (47/106; 47,46%), Jamaica (4/8; 18,66%), Nicaragua (7/19; 38,58%), Paraguay (17/20; 59,01%), República Dominicana (4/9; 6,24%), Venezuela (2/5; 22,33%).

a empresas, salvo para el caso del sector bancario en Paraguay (alrededor del 50%), tanto para instituciones bancarias como no bancarias es bajo: alrededor del 10%. Solo en el caso del sector no bancario y bancario en Costa Rica y bancario en Nicaragua alcanza valores entre el 20% y 30% (gráfico 5).

Por su parte, al analizar el número en vez del valor, los resultados son bastante similares. Los tres países mencionados vuelven a tener un mayor volumen. En Jamaica las entidades financieras no bancarias ofrecen créditos a este grupo de empresas, pero a un valor bajo.

En el caso de los depósitos, el gráfico⁸ 6 refleja un panorama bastante similar, con un bajo porcentaje equivalente al monto total de depósitos a PyME en zonas rurales sobre el total de depósitos a empresas. Solo llama la atención el caso de Costa Rica, donde el porcentaje de este monto en el sector no bancario supera el 60%.

Si se considera el volumen en vez del valor de los depósitos, para este grupo de empresas los resultados son casi un espejo de lo que se observa al mirar por valor. En relación con el número de PyME que tienen depósitos en zonas rurales sobre el total de empresas con depósitos, el panorama

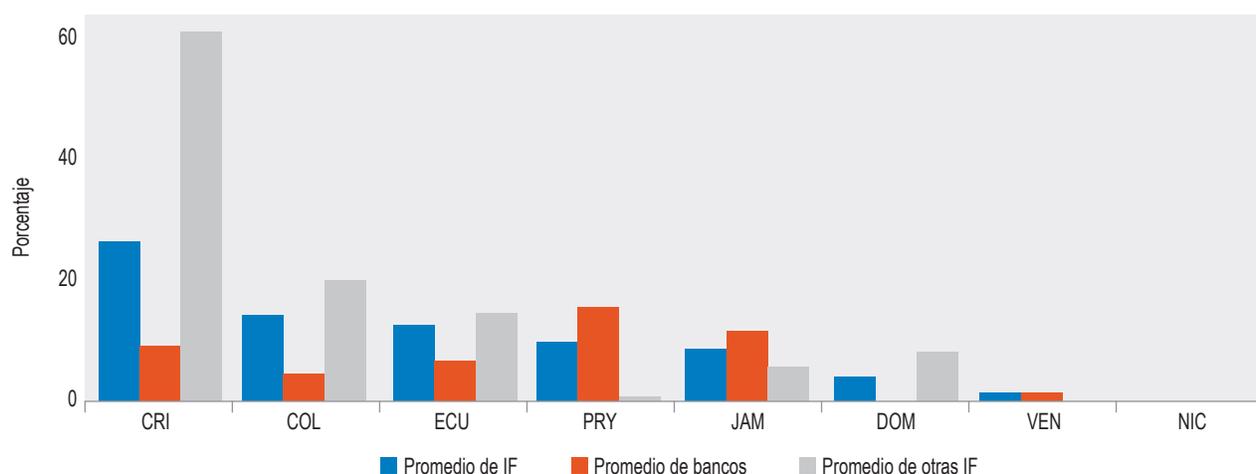
es similar: destaca de nuevo el caso de Costa Rica donde para ambos tipos de instituciones las cifras superan el 40%, aunque —como era de esperar— el monto es mayor para el sector no bancario. Le sigue el sector bancario en Paraguay con un poco más del 20%. En el resto de los países los porcentajes son inferiores al 20%.

Con respecto al porcentaje del monto total de crédito a hogares en zonas rurales sobre el monto total de crédito a hogares, destacan con un porcentaje alto el sector no bancario de Jamaica (90%) y el sector bancario de Nicaragua (100%). Aunque menores, como ocurría en el caso de las PyME en zonas rurales, en Paraguay y Costa Rica las instituciones bancarias y no bancarias dedican parte de su monto total de crédito a los hogares rurales, cifra que se ubica entre un 40% y un 60% (gráfico 7).

Si se observa el volumen del crédito, la situación es similar. Solo en Jamaica parece existir una relación negativa entre volumen y valor en el sector

⁸ En todos los gráficos se corrigió la aparición de países que no tenían datos, por lo que si queda en el gráfico algún país en el que no se vea la barra, es porque el valor de la barra es igual a cero.

GRÁFICO 6 Depósitos totales de PyME rurales como porcentaje de los depósitos totales de firmas



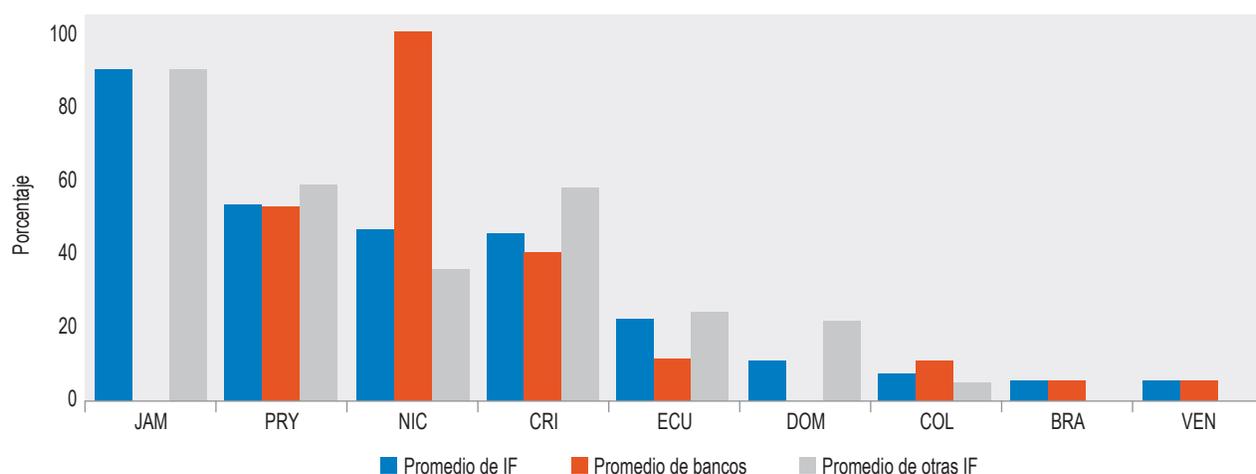
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (11/18; 17,27%), Costa Rica (6/25; 8,60%), Ecuador (49/106; 48,81%), Jamaica (4/8; 18,66%), Nicaragua (1/19; 4,38%), Paraguay (13/20; 36,11%), República Dominicana (2/9; 2,41%), Venezuela (1/5; 16,48%).

no bancario, donde hay créditos de alto valor pero de bajo volumen.

En relación con los depósitos, si se toma en cuenta el porcentaje del monto total de depósitos a hogares en zonas rurales sobre el monto total de depósitos a hogares, los mayores porcentajes los presentan las instituciones no bancarias en Costa

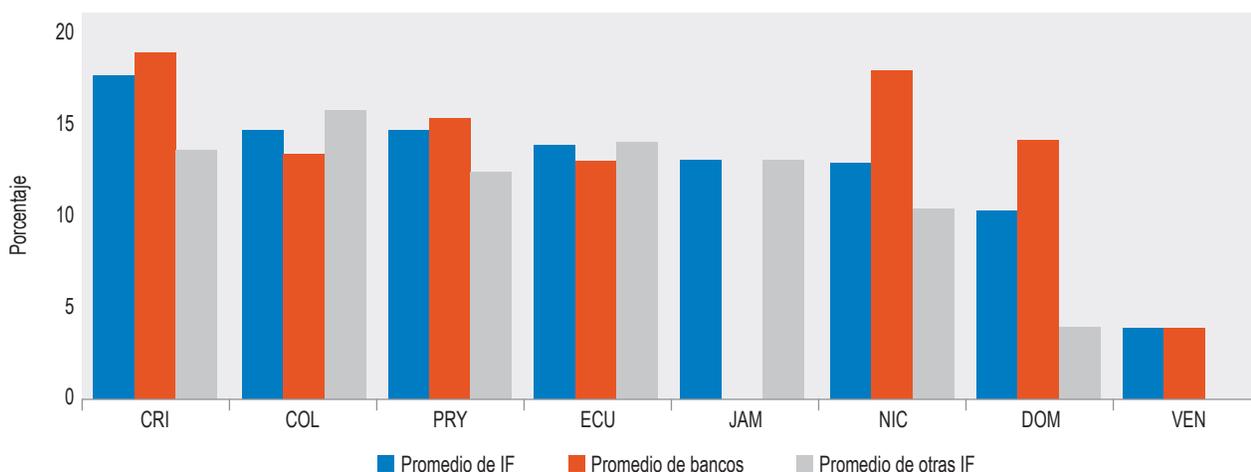
Rica y República Dominicana, y el sector bancario de Colombia. En Paraguay, Nicaragua y Ecuador el sector bancario presenta porcentajes más discretos de alrededor del 20%. Un panorama similar se observa si se analiza el volumen de depósitos para hogares en zonas rurales. El porcentaje del número de individuos con depósitos sobre el total es del

GRÁFICO 7 Créditos totales a individuos rurales como porcentaje de los préstamos totales a individuos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 14,89%), Colombia (12/18; 39,39%), Costa Rica (7/25; 32,27%), Ecuador (85/106; 51,39%), Jamaica (1/8; 0,38%), Nicaragua (6/19; 5,40%), Paraguay (9/20; 44,40%), República Dominicana (2/9; 2,41%), Venezuela (2/5; 22,33%).

GRÁFICO 8 Créditos totales a individuos mayores como porcentaje de los préstamos totales a individuos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (11/18; 29,56%), Costa Rica (13/25; 41,24%), Ecuador (87/106; 53,94%), Jamaica (2/8; 11,49%), Nicaragua (6/19; 7,29%), Paraguay (9/20; 43,98%), República Dominicana (8/9; 58,02%), Venezuela (2/5; 22,33%).

40% o más para las instituciones financieras de Costa Rica, Paraguay y Nicaragua.

De esta información se deduce que Paraguay, Costa Rica, Nicaragua y Jamaica estarían a la cabeza en la región en cuanto a proporcionar un mayor acceso al sector financiero formal en las zonas rurales, tanto por instituciones bancarias como no bancarias, lo cual depende de cada país.

Créditos y depósitos a personas mayores de 60 años

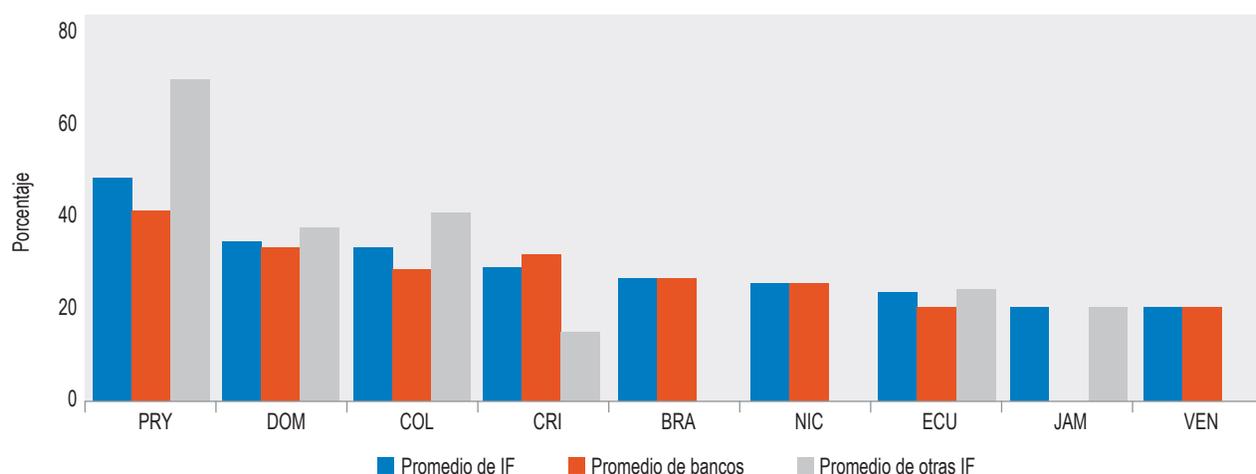
El gráfico 8 muestra cómo, para el caso de las personas mayores —uno de los grupos más vulnerables de la región en cuanto acceso al sector financiero formal (Center for Financial Inclusion and HelpAge International, 2015)— el porcentaje del monto total de crédito a este grupo de edad sobre el monto total de crédito a hogares no llega en ningún país a 20%.

En general el porcentaje se sitúa entre el 10% y el 17%, salvo en Venezuela y en el sector no bancario de República Dominicana, donde las cifras no llegan al 5%. Las diferencias por tipo de institución en general no son grandes, salvo en los casos de Costa Rica, República Dominicana

y Nicaragua, donde el porcentaje que otorgan los bancos a este grupo de edad es mayor que el del sector no bancario. En relación con el volumen, el panorama es similar: hay un bajo volumen de crédito para mayores de 60 años. Solo Brasil alcanza un porcentaje cercano al 30%, cifra que equivale a casi el doble de la mayor parte de los países.

Si se observan los datos del lado de los depósitos, los porcentajes son, por lo general, más altos, lo cual indica un mayor acceso financiero para este tipo de productos con respecto a los de crédito. Esto concuerda con las teorías del ciclo de vida del lado de la demanda y del lado de la oferta, dado que en muchos países los créditos no se otorgan a personas mayores de 60 años, como ya fue mencionado. En orden de importancia, Paraguay, República Dominicana y Colombia son los países que más atienden a este grupo poblacional, en especial el sector no bancario del Paraguay (alrededor del 70%). Similar patrón se observa con el porcentaje de personas mayores de 60 años que tienen depósitos, destacando en este caso el mayor porcentaje del sector no bancario en República Dominicana. En cuanto al volumen, para todos los países los porcentajes son ligeramente menores que para el

GRÁFICO 9 Depósitos totales de individuos mayores como porcentaje de los depósitos totales de individuos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 14,89%), Colombia (10/18; 29,66%), Costa Rica (12/25; 21,01%), Ecuador (80/106; 52,26%), Jamaica (3/8; 11,62%), Nicaragua (3/19; 35,74%), Paraguay (8/20; 21,67%), República Dominicana (7/9; 53,49%), Venezuela (1/5; 16,48%).

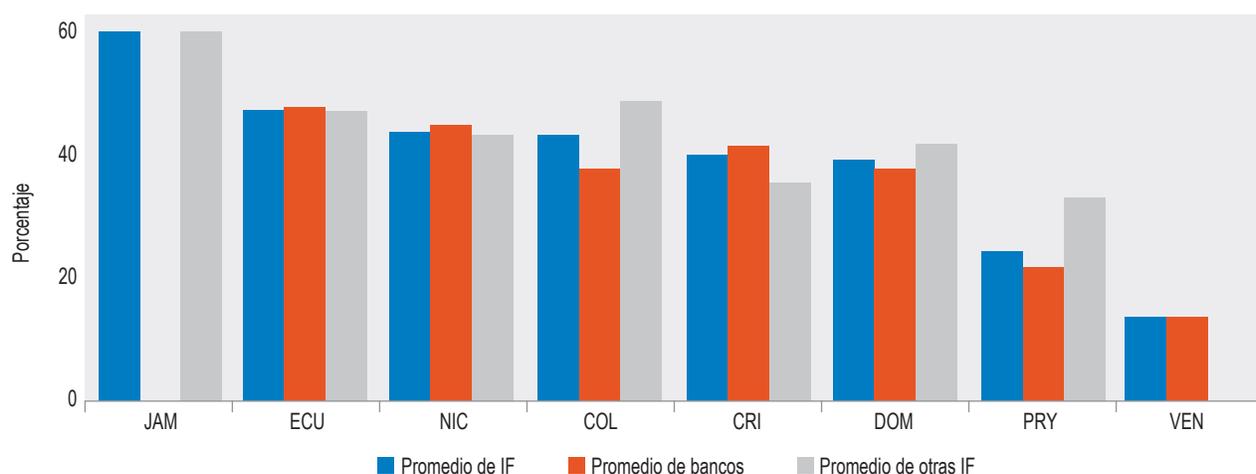
caso del valor, con una tendencia a los depósitos de mayor valor que al volumen (gráfico 9).

Créditos y depósitos a mujeres

Otro de los grupos vulnerables de la región en cuanto al acceso se refiere son las mujeres. El

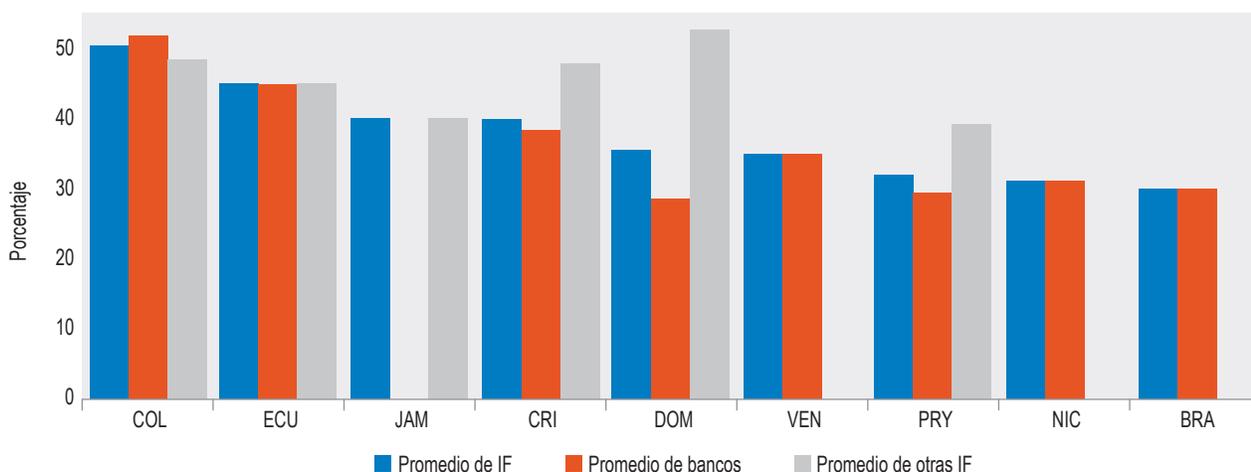
gráfico 10 muestra que la mayor parte de las instituciones encuestadas reportó un porcentaje del monto total del crédito a mujeres sobre el monto total del crédito a hogares de alrededor del 40%, sin marcadas diferencias entre el tipo de institución. Sobresale el caso de Jamaica donde este porcentaje es del 60% para las instituciones no bancarias.

GRÁFICO 10 Créditos totales a mujeres como porcentaje de los préstamos totales a individuos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (10/18; 29,49%), Costa Rica (12/25; 39,60%), Ecuador (89/106; 54,03%), Jamaica (2/8; 11,49%), Nicaragua (8/19; 8,95%), Paraguay (9/20; 38,98%), República Dominicana (8/9; 58,02%), Venezuela (2/5; 22,33%).

GRÁFICO 11 Depósitos totales de mujeres como porcentaje de los depósitos totales de individuos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 14,89%), Colombia (10/18; 29,66%), Costa Rica (12/25; 20,02%), Ecuador (81/106; 52,83%), Jamaica (3/8; 11,62%), Nicaragua (3/19; 35,74%), Paraguay (8/20; 21,67%), República Dominicana (7/9; 53,49%), Venezuela (1/5; 16,48%).

En último lugar se sitúan Paraguay y especialmente Venezuela, con apenas un 15%. No se aprecian diferencias significativas en cuanto al crédito concedido a mujeres por tipo de institución. Se concluye que los porcentajes para este grupo poblacional son superiores a los de las personas mayores de 60 años. La situación es la misma si se considera el volumen en vez del valor.

En cuanto a los depósitos, el gráfico 11 muestra un panorama casi similar al anterior, pero con porcentajes del monto total de depósitos a mujeres sobre el total de depósitos que son ligeramente superiores que los que se observaban para el crédito

en la mayor parte de los países. Destacan sin duda los casos de todas las instituciones en Colombia y Ecuador, y de las instituciones financieras no bancarias de Costa Rica, República Dominicana, Paraguay y Jamaica. Esto pone en evidencia la importancia de dichas instituciones a la hora de promover la inclusión financiera mediante los depósitos de las mujeres en la región, aunque no de manera drástica si se compara con el sector bancario. Similar patrón se observa en los datos por volumen y por número de mujeres con depósitos. Solo llama la atención el caso de Brasil, donde el porcentaje de mujeres que tienen depósitos es muy bajo.

3

Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de depósitos

Resumen

En este capítulo se presenta la información estadística de los servicios de depósitos, bajo los criterios de elegibilidad y accesibilidad física y económica. La encuesta recoge información de los tres servicios más importantes ofrecidos por cada institución, en términos del número de depositantes y menores costos. Por sencillez a la hora de presentar la información, en este apartado se recoge solo la información del instrumento señalado en el primer lugar. De este capítulo se concluye, que la accesibilidad económica tiende a ser la barrera más relevante para el acceso a los servicios de depósitos, aunque en términos de accesibilidad física aún queda mucho camino por recorrer comparado con el acceso en economías desarrolladas.

Elegibilidad de servicios de depósito

En términos de elegibilidad, en primer lugar, la encuesta recoge información sobre cuántos documentos solicita la institución para abrir una cuenta de depósitos. El gráfico 12 muestra el número de documentos requeridos en cada país por el total de instituciones financieras de la muestra, por los bancos y por las instituciones financieras no bancarias. Con excepción de Colombia y del sector no bancario de República Dominicana, en la mayor parte de los países se requiere de tres a cuatro documentos para

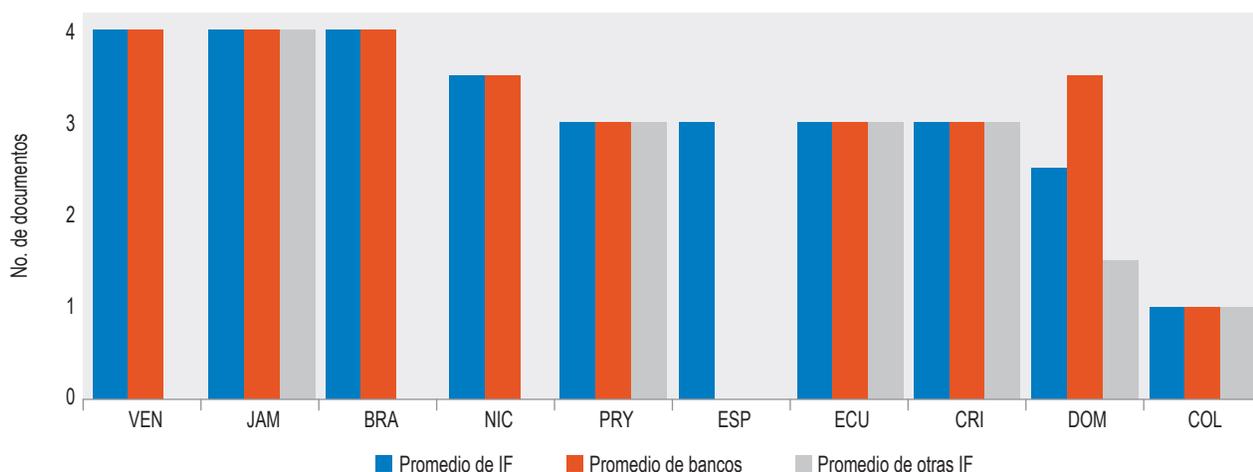
abrir una cuenta. Colombia exige el menor número de documentos; tanto instituciones bancarias como no bancarias apenas requieren un documento.

Llama la atención que, con respecto al número de documentos por tipo de institución, salvo para el caso de República Dominicana, en el resto de las economías con información disponible el número de documentos solicitados es similar tanto para los bancos como para las instituciones no financieras. En República Dominicana los bancos requieren un mayor número de documentos que el sector no bancario, lo cual indica que las instituciones no bancarias en este país, en concreto las cooperativas, tienen —como cabría esperar— menos barreras en términos de elegibilidad para abrir una cuenta de depósitos.

Con relación a si estos requisitos son solicitados por la entidad reguladora, el gráfico 13 muestra que en la mayor parte de los países la media de documentos solicitados por la institución coincide con los requeridos por el ente regulador. Solo en el caso de República Dominicana y España, la media de documentos solicitados por la institución es mayor que lo que exige el ente regulador.

En ese sentido, de estos resultados se podría derivar que en gran parte de las economías de la región los documentos exigidos para abrir una cuenta son establecidos por sus respectivos entes reguladores del sistema financiero, en lugar de las propias instituciones. Como se verá más adelante,

GRÁFICO 12 Número de documentos requeridos para abrir una cuenta de depósito



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,2%), Colombia (18/18; 66,1%), Costa Rica (23/25; 56,2%), Ecuador (102/106; 44,0%), España (1/1; 100%), Jamaica (7/8; 23,9%), Nicaragua (4/19; 38,8%), Paraguay (17/20; 37,5%), República Dominicana (8/9; 57,9%), Venezuela (4/5; 54,4%).

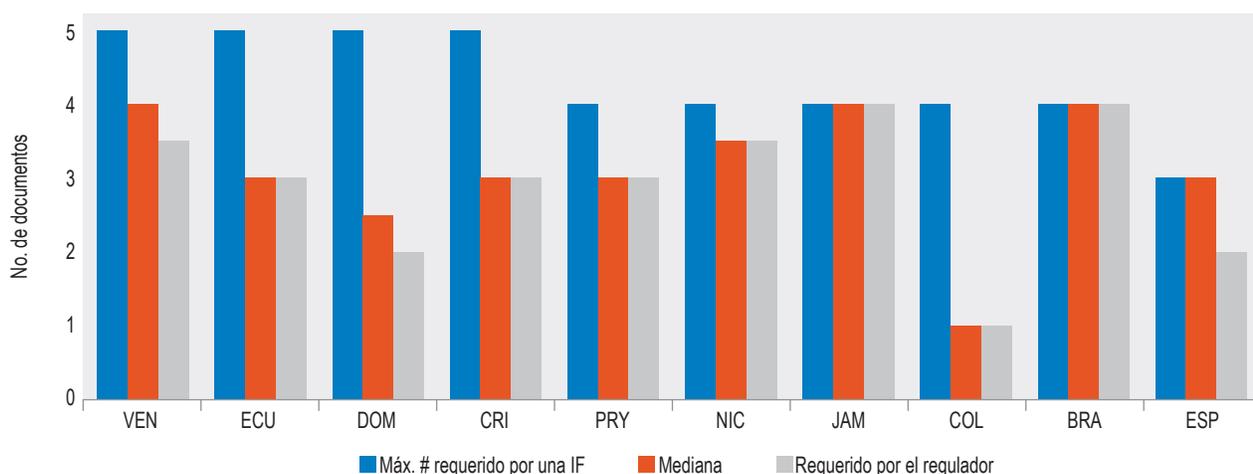
estas últimas utilizan otro tipo de barreras para filtrar a los potenciales clientes.

Accesibilidad física a servicios de depósito

En la sección de información general se presentó la información referente al acceso físico a los

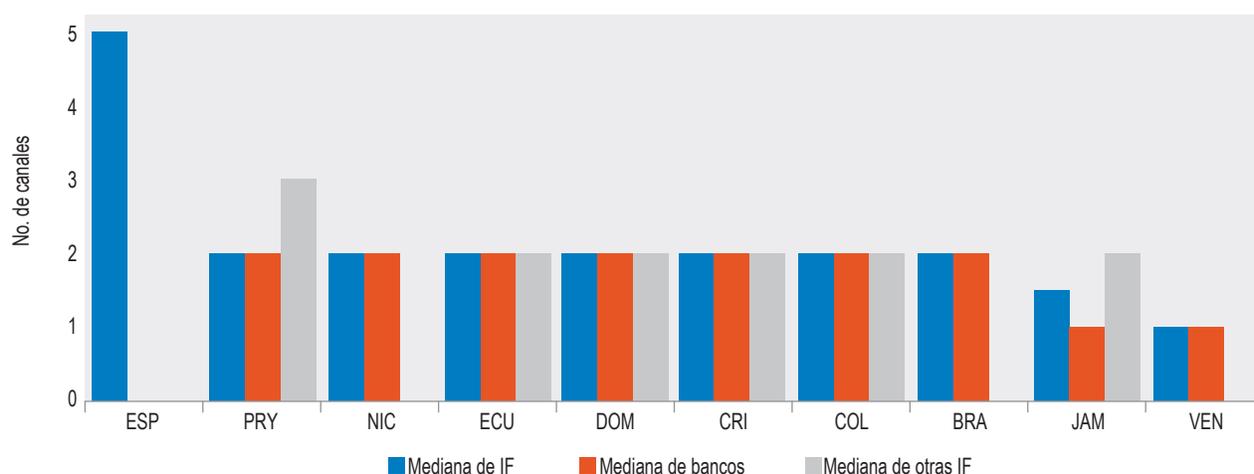
servicios financieros formales, medido en términos de número de sucursales, cajeros automáticos, agentes corresponsales y oficinas móviles. Con el fin de complementar esta información sobre canales de acceso, en la encuesta también se incluyó información sobre los distintos canales donde los clientes pueden realizar las siguientes operaciones: abrir una cuenta de depósito, hacer un depósito en

GRÁFICO 13 Documentación requerida para abrir una cuenta de depósito



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,2%), Colombia (18/18; 66,1%), Costa Rica (23/25; 56,2%), Ecuador (101/106; 44,0%), España (1/1; 100%), Jamaica (7/8; 23,9%), Nicaragua (4/19; 38,8%), Paraguay (17/20; 47,9%), República Dominicana (7/9; 54,2%), Venezuela (4/5; 54,4%).

GRÁFICO 14 Número de canales donde es posible abrir una cuenta de depósito



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (14/18; 39,38%), Costa Rica (20/25; 53,30%), Ecuador (99/106; 43,70%), España (1/1; 100%), Jamaica (4/8; 4,77%), Nicaragua (4/19; 38,82%), Paraguay (16/20; 39,10%), República Dominicana (8/9; 57,92%), Venezuela (5/5; 60,22%).

una cuenta y retirar efectivo de una cuenta. Para la primera operación la encuesta considera nueve canales diferentes: sede principal, sucursal, oficina móvil, agente corresponsal, cajero del propio banco, cajero de otro banco, teléfono móvil, teléfono fijo e Internet. Las dos últimas operaciones no incluyen los tres últimos canales.

Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. A su vez, no se incluyen encuestas en las que no se presenta el activo de la institución, ni encuestas en las que se dejaron vacíos los campos necesarios para la identificación de la institución. Las fuentes de datos utilizadas para calcular las ponderaciones provienen de las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

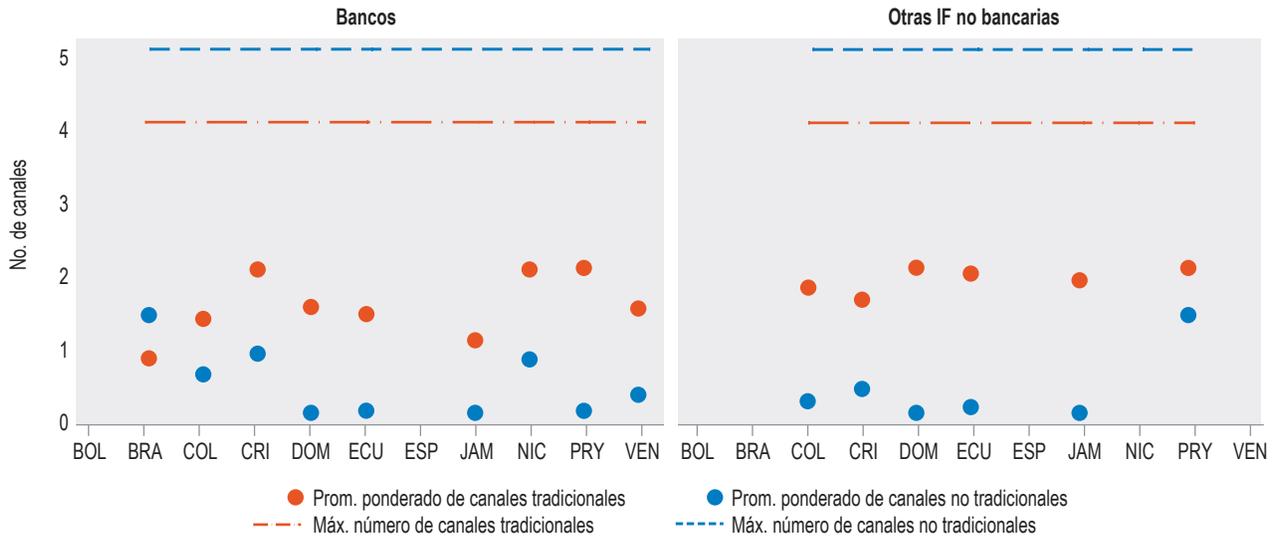
Es notable que el número de canales disponibles para abrir una cuenta sea bajo en relación con los promedios de España. Sin embargo, destaca el caso de las instituciones no bancarias del Paraguay, con un valor por encima de la muestra. Por otro lado, Venezuela y Jamaica solo permiten un canal para la apertura de cuentas. En general,

para la región, realizar retiros es más fácil, desde el punto de vista del acceso físico, que abrir cuentas y realizar depósitos (gráficos 14, 16 y 18).

En los gráficos 15, 17 y 19 se muestran los indicadores de accesibilidad física para los tres tipos de operaciones de depósito, con énfasis en la distinción entre canales tradicionales (sede principal, sucursales, cajeros automáticos propios y cajeros de otras instituciones financieras) y no tradicionales (oficina móvil, agente corresponsal, teléfono móvil, teléfono fijo e Internet). De igual forma, la información es ponderada de acuerdo con la participación en el mercado nacional. Una vez más, en este caso, la operación que cuenta con más canales es la de retiro de dinero. Sin embargo, la estadística está basada principalmente en canales bancarios. La excepción es de nuevo Paraguay, donde los canales disponibles para este tipo de operaciones son relativamente numerosos para las instituciones no bancarias.

En general, los bancos disponen nuevamente de un mayor número de canales no tradicionales que las instituciones no bancarias. También es el caso que, para ambos tipos de instituciones, los canales tradicionales prevalecen más que los no tradicionales. A este respecto, los datos sugieren que el sector bancario está siendo más activo en la provisión de canales no tradicionales para servicios

GRÁFICO 15 Número de canales tradicionales y no tradicionales donde es posible abrir una cuenta de depósito



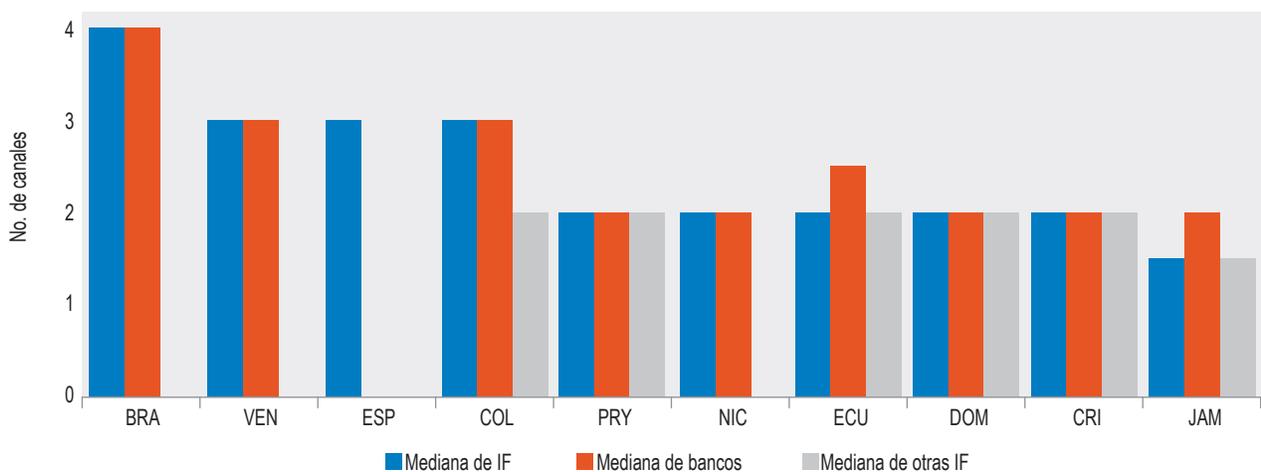
Notas: En los canales tradicionales se incluyen la sede principal, las sucursales, cajeros automáticos propios y cajeros de otras instituciones financieras. Por su parte, los canales no tradicionales abarcan oficina móvil, agente corresponsal, teléfono móvil, teléfono fijo e Internet.

de depósito, bien sea a través de un mayor alcance físico como a través de canales más sofisticados, tecnológicamente hablando.

Con la finalidad de sistematizar esta información se crearon dos tipos de índices para medir la diversidad de canales, a partir de la suma de las

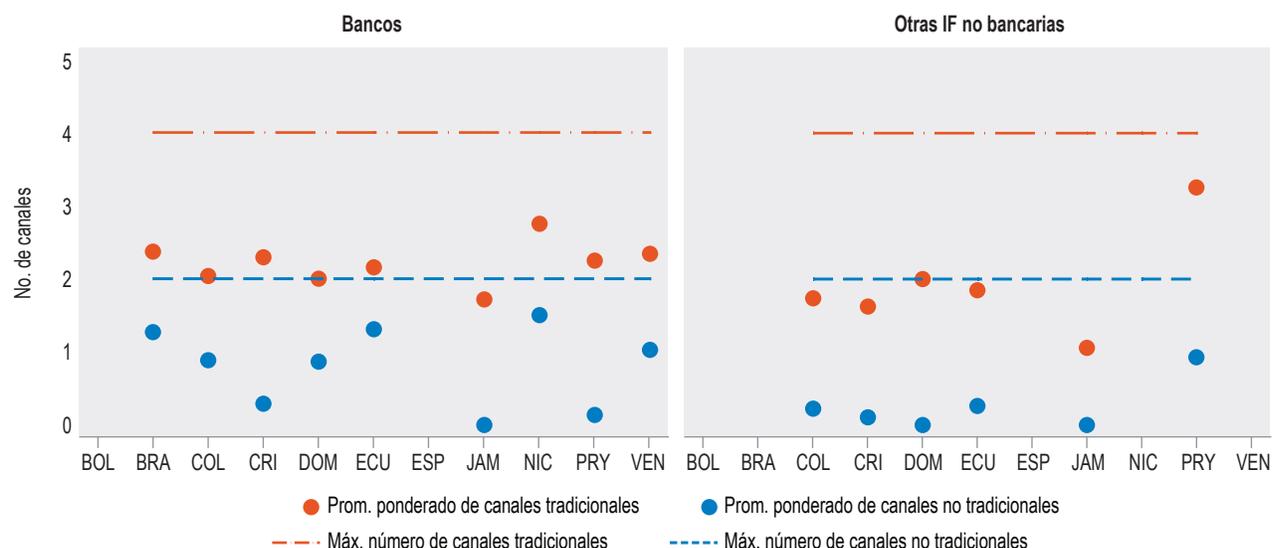
opciones que tienen los clientes para realizar operaciones. A fin de elaborar el índice, se incluyó información sobre los distintos canales donde los clientes pueden realizar los siguientes tipos de operaciones: abrir una cuenta de depósito (x), hacer un depósito en una cuenta (y) y retirar efectivo de

GRÁFICO 16 Número de canales donde es posible realizar un depósito



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (17/18; 65,81%), Costa Rica (21/25; 55,74%), Ecuador (100/106; 44,65%), España (1/1; 100%), Jamaica (6/8; 22,94%), Nicaragua (4/19; 38,82%), Paraguay (17/20; 44,28%), República Dominicana (7/9; 42,08%), Venezuela (5/5; 60,22%).

GRÁFICOS 17 Número de canales tradicionales y no tradicionales donde es posible realizar un depósito



Fuente: superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

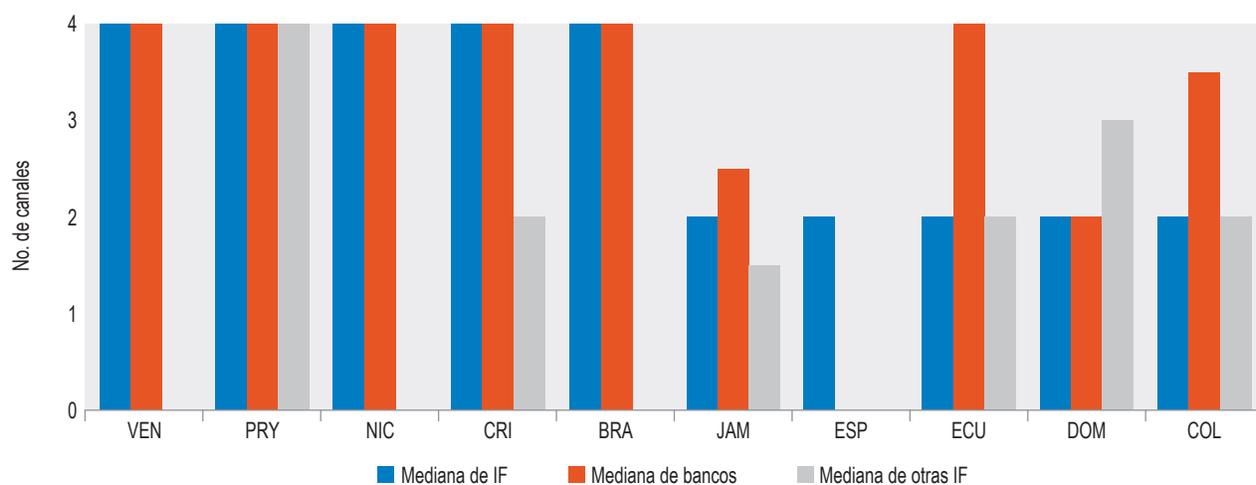
Notas: En los canales tradicionales se incluyen la sede principal, las sucursales, cajeros automáticos propios y cajeros de otras instituciones financieras. Por su parte, los canales no tradicionales abarcan oficina móvil, agente corresponsal, teléfono móvil, teléfono fijo e Internet.

Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No incluye encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

una cuenta (z). Para el primer tipo de operación la encuesta considera nueve canales diferentes: sede principal (a), sucursal (b), oficina móvil (c), agente corresponsal (d), cajero del propio banco (e), cajero

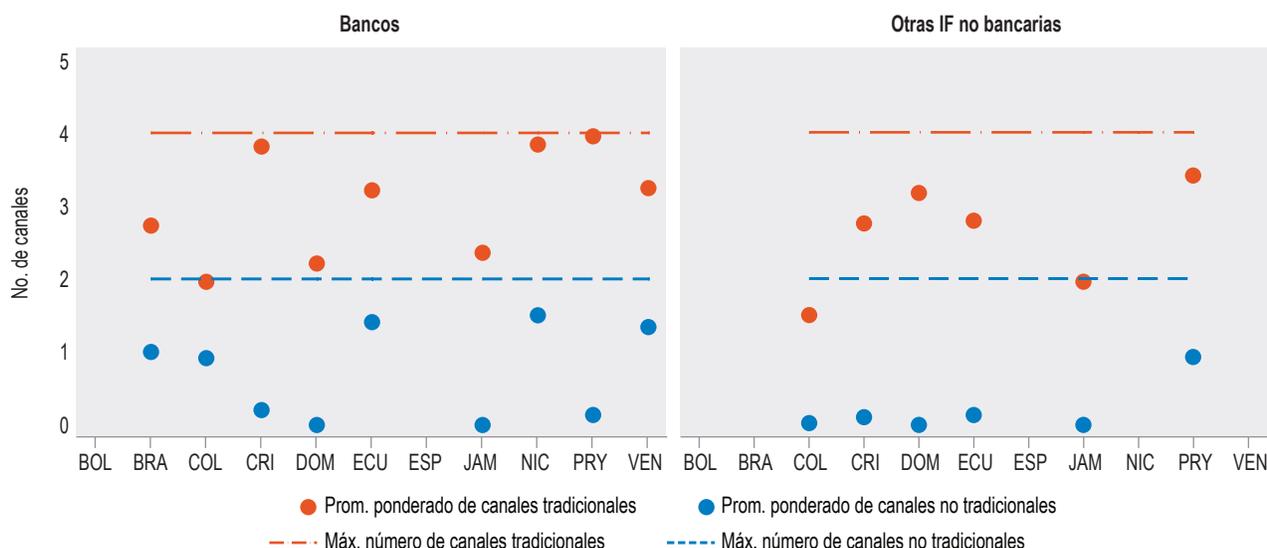
de otro banco (f), teléfono móvil (g), teléfono fijo (h) e Internet (i). Los dos últimos tipos de operación no incluyen los tres últimos canales.

GRÁFICO 18 Número de canales donde es posible realizar un retiro



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (15/18; 29,12%), Costa Rica (21/25; 55,73%), Ecuador (100/106; 44,65%), España (1/1; 100%), Jamaica (6/8; 22,94%), Nicaragua (4/19; 38,82%), Paraguay (18/20; 47,86%), República Dominicana (7/9; 42,08%), Venezuela (5/5; 60,23%).

GRÁFICO 19 Número de canales tradicionales y no tradicionales donde es posible realizar un retiro



Fuente: superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

Notas: En los canales tradicionales se incluyen la sede principal, las sucursales, cajeros automáticos propios y cajeros de otras instituciones financieras. Por su parte, los canales no tradicionales abarcan oficina móvil, agente corresponsal, teléfono móvil, teléfono fijo e Internet. Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No incluye encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

El primer índice, que llamaremos índice de diversidad simple, queda expresado para la institución financiera i de la siguiente manera:

$$\text{Índice de diversidad simple de depósito}_i = \frac{x_i + y_i + z_i}{x^{\max} + y^{\max} + z^{\max}} * 100$$

Donde $x = a + b + c + d + e + f + g + h + i$, $y = a + b + c + d + e + f$, $z = y$ y $a, \dots, i = 0, 1$. El denominador representa el máximo de combinaciones del par canal-operación (21 en total). Por su parte, en el numerador contamos la suma del número de estos canales por operación que el banco reportó ofrecer. El índice varía de 0 a 100, donde 0 significa que la institución financiera i no ofrece ningún canal para realizar las tres operaciones, y 100 significa que la institución financiera ofrece todos los posibles canales para cada tipo de operación. Cabe notar que el índice pondera todos los canales de igual forma.

En segundo lugar, elaboramos lo que llamaremos índice de diversidad ponderado. Para elaborar este índice consideramos la información disponible sobre penetración demográfica para siete de

los nueve canales mencionados anteriormente. Las ponderaciones varían de 0 a 1, donde 0 indica que la institución no dispone de ese canal, y 1 que la institución tiene la máxima cantidad de dicho canal por cada 100.000 habitantes. En concreto, ponderamos de esta forma los siguientes canales:

Índice de diversidad ponderado de depósito;

$$= \frac{\hat{x}_i + \hat{y}_i + \hat{z}_i}{x^{\max} + y^{\max} + z^{\max}} * 100$$

Donde $\hat{x} = w_{a,q}a + w_{a,q}b + w_{b,q}c + w_{c,q}d + w_{d,q}e + w_{a,q}f + g + h + i$, $\hat{y} = w_{a,q}a + w_{a,q}b + w_{b,q}c + w_{c,q}d + w_{d,q}e + w_{a,q}f$, $\hat{z} = \hat{y}$ y $a, \dots, i = 0, 1$. Los ponderadores son definidos para las primeras cinco opciones y para cada país q , tal como se muestra en el cuadro complementario 2.

El gráfico 20 muestra el índice de diversidad simple de canales para la muestra de países e instituciones de la encuesta. La mayor diversidad de canales la presentan las instituciones financieras de España, y el sector bancario de Brasil y Colombia. Recuérdese que la información general de acceso medida por penetración demográfica indicaba que

CUADRO COMPLEMENTARIO 2 Ponderadores del índice de diversidad de depósitos

Canal	Peso
$w_{a,q}$	$\frac{\text{Sucursales de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. sucursales del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{b,q}$	$\frac{\text{Oficinas móviles de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. oficinas móviles del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{c,q}$	$\frac{\text{Agentes corresponsales de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. agentes corresponsales del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{d,q}$	$\frac{\text{Cajeros automáticos de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. cajeros automáticos del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{e,q}$	$\frac{(\text{Máx. cajeros automáticos del país} - \text{cajeros automáticos de la institución financiera}) \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. cajeros automáticos del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$

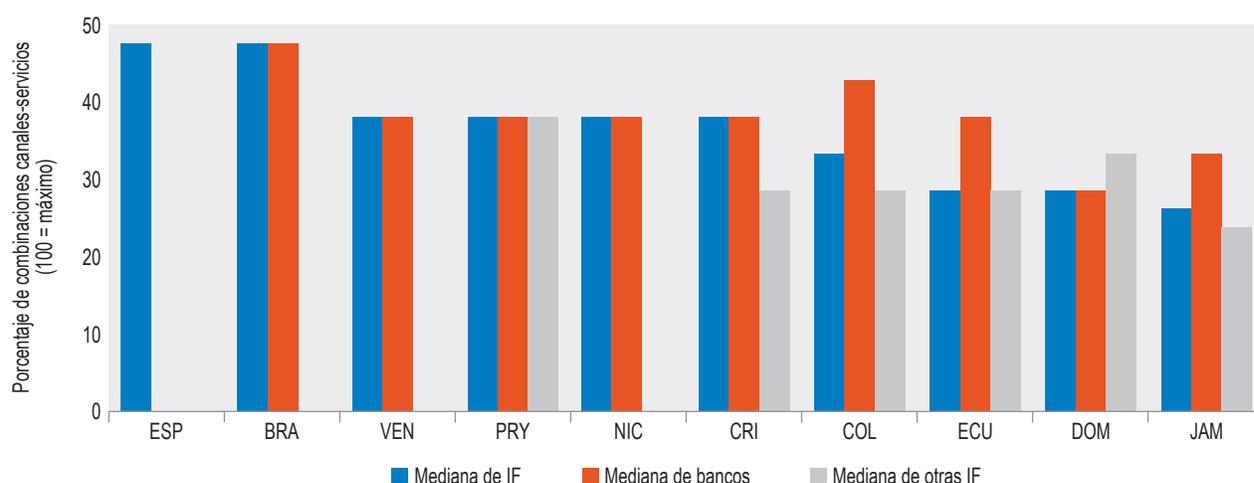
Brasil estaba a la cabeza en cuanto al número de sucursales, cajeros automáticos y corresponsales bancarios. Colombia también destacaba en corresponsales bancarios.

En general no hay un patrón de diversidad de canales en la muestra por tipo de institución, lo cual deja en evidencia las distintas estrategias o los diversos modelos de acceso que se siguen en cada país, en términos de la combinación canal-tipo

de transacción. En algunos países los bancos ofrecen más canales, como es el caso de Costa Rica, Colombia o Jamaica, pero en otros las que hacen eso son las instituciones no bancarias, como en República Dominicana; o los dos tipos de instituciones presentan la misma diversidad, como en Paraguay.

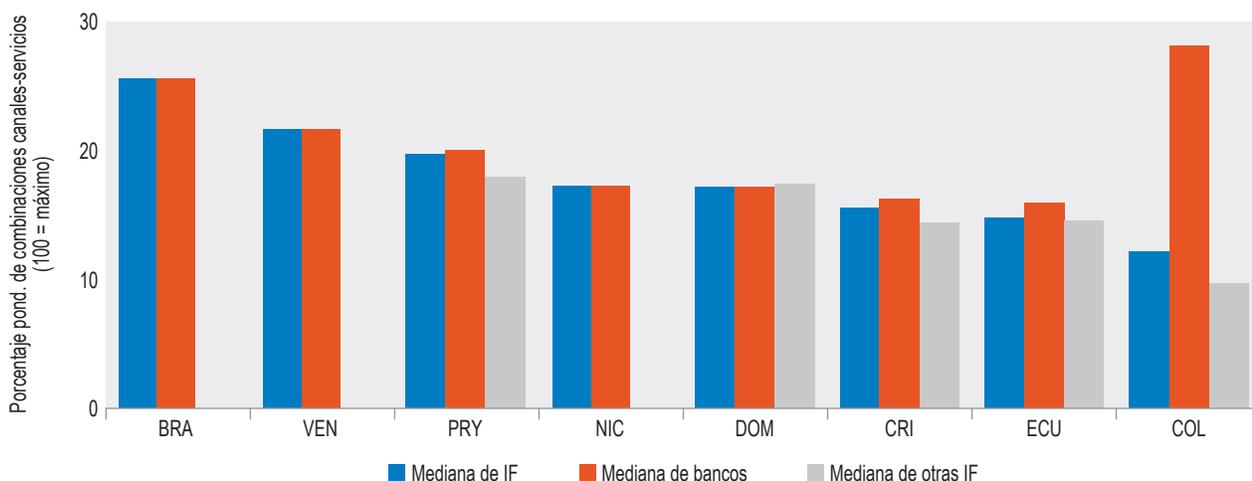
En el gráfico 21 se presenta el indicador ponderado de diversidad de canales. El patrón o modelo

GRÁFICO 20 Índice de diversidad de servicios y canales de depósitos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24 %), Colombia (13/18; 24,78%), Costa Rica (20/25; 53,30%), Ecuador (98/106; 43,68%), Jamaica (4/8; 4,77%), Nicaragua (4/19; 38,83%), Paraguay (16/20; 39,10%), República Dominicana (7/9; 42,08%), Venezuela (5/5; 60,23%).

GRÁFICO 21 Índice ponderado de diversidad de servicios y canales de depósitos



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3, 14,89%), Colombia (8/18, 14,50%), Costa Rica (15/25, 20,43%), Ecuador (90/106, 41,57%), España (1/1, 100%), Nicaragua (3/19, 35,74%), Paraguay (11/20, 31,10%), República Dominicana (7/9, 42,08%), Venezuela (2/5, 13,35%).

de acceso que se aprecia en el caso del indicador simple se mantiene. Por otra parte, se observa que por tipo de institución los índices se reducen casi a la mitad. Este hecho pone en evidencia la brecha entre el alcance físico de los canales disponibles y las transacciones que se pueden realizar a través de ellos.

Accesibilidad económica a servicios de depósito

Para medir la posibilidad de acceder a los servicios de depósitos desde el punto de vista económico, en primer lugar, se preguntó sobre el balance mínimo para abrir y mantener una cuenta. El cuadro 4 recoge esta información, para bancos e instituciones financieras. La información es bastante más completa para el sector bancario. En promedio, el mayor balance mínimo requerido para abrir una cuenta lo presentan los bancos de la muestra del Paraguay. Le siguen, pero con un balance mínimo bastante menor, los bancos de Ecuador. En Brasil y España el balance mínimo es cero. En República Dominicana, Bolivia y Venezuela el balance mínimo promedio no llega a US\$14.

En el caso del balance mínimo para mantener una cuenta de depósito, de nuevo el más alto lo presenta Paraguay, seguido a una amplia distancia por Jamaica. Para España y Venezuela el valor es

cero. En Brasil, Colombia y Ecuador este balance mínimo no llega a un dólar. En general no hay un patrón respecto de los dos tipos de balances: en algunos países son iguales, en algunos es más alto el de apertura, en otros el de mantenimiento.

En el caso de las instituciones no bancarias, para aquellos países que cuentan con información disponible, el balance mínimo para abrir una cuenta es menor que el que exigen los bancos, salvo para Costa Rica y República Dominicana; este balance es especialmente alto en Costa Rica. En relación con el balance mínimo requerido para mantener una cuenta, una vez más este es menor que el requerido por los bancos, salvo para Colombia y Ecuador.

Por último, la encuesta recogió información acerca de las tarifas para distintas transacciones asociadas a servicios de depósitos. Toda la información está recogida en el cuadro 5. En general estas preguntas obtuvieron una tasa de respuesta baja, y se intuye que esto ha sido así por tratarse de información que generalmente se considera sensible. En su mayor parte, salvo algunas excepciones, las tarifas ascienden a cero o son cercanas a \$US1 para la mayor parte de las instituciones financieras y de los países de la muestra. Aunque a nivel de muestra no se detecta un patrón claro sobre qué operaciones son más baratas o más caras

CUADRO 4 Balance mínimo para abrir y mantener una cuenta de depósito

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Balance promedio (dólares de EE.UU.)	Balance máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Balance promedio (dólares de EE.UU.)	Balance máx. (dólares de EE.UU.)
<i>A. Balance mínimo requerido para abrir una cuenta de depósito</i>						
Bolivia*	1	13	13			
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	19,5	36,5	9	5,7	25,7
Costa Rica	13	16,2	467,7	10	183,9	935,3
Rep. Dominicana	5	7,7	11,1	2	11,1	11,1
Ecuador	13	104,6	300	89	25,8	500
España*	1	0	0			
Jamaica	2	42,8	42,8	5	19,1	21,4
Nicaragua	4	74,9	366,9			
Paraguay	10	490,2	960,6	7	9,9	192,1
Venezuela	4	13,2	43,2			
<i>B. Balance mínimo requerido para mantener una cuenta de depósito</i>						
Bolivia*	1	53,8	53,8			
Brasil	3	0,5	1,5			
Colombia	9	0,9	7,3	9	2,4	10,9
Costa Rica	12	15,1	187,1	10	4,8	93,5
Rep. Dominicana	6	33	66,6	2	11,1	11,1
Ecuador	12	0,8	20	86	4	37,5
España*	1	0	0			
Jamaica	2	109,8	171,1	5	19,1	21,4
Nicaragua	4	74,9	366,9			
Paraguay	11	511,7	960,6	5	16,2	19,2
Venezuela	4	0	0			

Fuente: Para el total de activo se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Los balances promedios son promedios ponderados por país y tipo de institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total del activo reportado del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

de realizar, en su mayor parte las tarifas promedio para obtener una tarjeta de cajero, solicitar el balance, y para adquirir una libreta de ahorro son distintas a cero. Mirando en detalle las tarifas promedio, para el sector bancario los costos más altos para las distintas operaciones ligadas a servicios de depósitos se encuentran en Jamaica, Paraguay, Colombia y Ecuador. Al contrario, en Brasil, Costa Rica, y República Dominicana para la mayor parte de las transacciones las tarifas promedio son cero o muy cercanas a cero.

Para el caso de las instituciones no bancarias, de nuevo la mayor parte de las tarifas asciende a cero, sin que se observe un patrón definido en relación con las tarifas de los bancos; es decir, si son de mayor o menor valor. Para la información disponible, las mayores tarifas se observan, de nuevo, en las instituciones de Paraguay, Colombia y Ecuador. Una vez más, las tarifas más altas para la muestra son aquellas asociadas a la solicitud de balances, tarjetas de cajero, y libretas de ahorro.

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>A. Tarifa mensual del instrumento de depósito</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	7	0,8	3,7	8	0,4	2,1
Costa Rica	11	0,2	4,7	10	2,5	10,1
Rep. Dominicana	6	0,6	2,2	2	0,2	0,6
Ecuador	14	0	1,9	85	0	1,1
España*	1	0	0			
Jamaica	1	1,3	1,3	5	0	0
Nicaragua	4	10,4	13,8			
Paraguay	8	1,2	10,6	7	0	0
Venezuela	3	0,1	0,1			
<i>B1. Tarifa para sacar dinero en la misma sucursal donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	1,1	2,8	9	0,1	0,3
Costa Rica	11	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	5	0	0	2	0	0
Ecuador	14	0	0	69	0,1	2,3
España*						
Jamaica	1	1,7	1,7	4	0,7	0,7
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	0	0	7	0	0
Venezuela	4	0	0			
<i>B2. Tarifa para sacar dinero en una sucursal distinta a donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	1,9	4,4	9	0,2	0,4
Costa Rica	12	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	5	0	0	2	0	0
Ecuador	14	0	0	67	0,1	2,3
España*						
Jamaica	1	1,7	1,7	4	0,7	0,7
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	0	0	7	0	0
Venezuela	4	0	0			

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito (continuación)

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>B3. Tarifa para retirar dinero usando un cajero automático de la misma institución</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	8	0,4	0,9	9	0,6	1,2
Costa Rica	13	0,4	8,2	9	0,3	0,7
Rep. Dominicana	6	0,6	1,1	2	0,1	0,1
Ecuador	14	0	0	66	0,2	1,9
España*						
Jamaica	1	0	0	3	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	0,1	0,6	7	0,4	0,8
Venezuela	4	0	0			
<i>C1. Tarifa para hacer depósitos en la misma sucursal donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	0,8	2,4	9	0	0
Costa Rica	12	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	14	0	0	68	0	0
España*						
Jamaica	1	0	0	4	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	0	0	7	0	0
Venezuela	4	0	0			
<i>C2. Tarifa para hacer depósitos en una sucursal distinta a donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	2,6	4,4	9	0,2	0,4
Costa Rica	12	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	14	0	0	66	0	0
España*						
Jamaica	1	0	0	4	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	0	0	6	0	0
Venezuela	4	0	0			

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito (continuación)

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>C3. Tarifa para hacer depósitos usando un cajero automático de la misma institución</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	8	0,8	2,4	6	0	0
Costa Rica	11	0	0	8	0,5	6,2
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	13	0	0	64	0	0
España*						
Jamaica	1	0	0	3	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	9	0	0	7	0	0,2
Venezuela	3	0	0			
<i>D1. Tarifa para transferir dinero en la misma institución y sucursal en donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	0,9	2,1	9	0	0
Costa Rica	12	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0,6	1,1	2	0	0
Ecuador	14	0	0	69	0,1	1,2
España*						
Jamaica	1	1,3	1,3	4	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	2,3	6,3	7	0	0
Venezuela	3	0,1	0,2			
<i>D2. Tarifa para transferir dinero en la misma institución y en una sucursal distinta a donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	9	1,7	4,4	9	0,2	0,4
Costa Rica	12	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0,6	1,1	2	0	0
Ecuador	14	0	0	67	0,1	1,9
España*						
Jamaica	1	1,3	1,3	4	0	0
Nicaragua	3	0	0			
Paraguay	10	2,3	6,3	6	0	0
Venezuela	3	0,1	0,2			

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito (continuación)

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>D3. Tarifa para transferir dinero en la misma institución usando un cajero automático del mismo banco</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	8	0,1	0,7	7	0	0
Costa Rica	11	0	0	8	0,5	6,2
Rep. Dominicana	6	0,6	1,1	1	0	0
Ecuador	12	0	0	62	0,1	1
España*						
Jamaica	1	0	0	3	0	0
Nicaragua	2	0	0			
Paraguay	10	0	0	6	0,1	0,2
Venezuela	4	18,8	54			
<i>E1. Tarifa por solicitud de balance en la misma sucursal en donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0,5	0,6			
Colombia	9	0,9	2	9	0	0
Costa Rica	12	0,9	4,7	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	14	1,5	1,9	68	1,2	4,5
España*						
Jamaica	1	0	0	4	1,2	1,3
Nicaragua	3	9,9	15,4			
Paraguay	10	2,8	10,6	6	0,1	2,1
Venezuela	3	0,1	0,1			
<i>E2. Tarifa por solicitud de balance en una sucursal distinta a donde se abrió la cuenta</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0,5	0,6			
Colombia	9	0,9	2	9	0	0
Costa Rica	12	0,9	4,7	8	0	0
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	14	1,5	1,9	66	1,1	4,5
España*						
Jamaica	1	0	0	4	1,2	1,3
Nicaragua	3	9,9	15,4			
Paraguay	10	2,8	10,6	6	0,1	2,1
Venezuela	3	0,1	0,1			

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito (continuación)

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>E3. Tarifa por solicitud de balance usando un cajero automático de la misma institución</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0			
Colombia	7	0,1	0,5	7	0,1	0,5
Costa Rica	11	0	0	9	0,3	6,2
Rep. Dominicana	6	0,6	1,1	2	0,1	0,1
Ecuador	12	0,2	0,4	61	0,2	1,9
España*						
Jamaica	1	0	0	3	0	0
Nicaragua	3	0	0,3			
Paraguay	9	0	0,2	6	0,6	1,1
Venezuela	4	0	0			
<i>F. Tarifa para obtener tarjeta de débito</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	1,1	1,8			
Colombia	9	1,2	3,7	8	0,3	2,4
Costa Rica	13	1,3	7,5	9	2,2	46,8
Rep. Dominicana	6	0,1	0,4	2	0	0
Ecuador	14	5,3	6,1	67	3,8	6,1
España*						
Jamaica	1	0	0	3	0	0
Nicaragua	3	3	3,7			
Paraguay	10	0,2	6,3	6	1,3	4,2
Venezuela	4	0	0			
<i>G. Tarifa para obtener libreta de ahorro</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0	0,2			
Colombia	9	11	44,7	8	1,4	3,3
Costa Rica	12	0,3	6,5	9	0	0
Rep. Dominicana	6	8,3	11,7	2	0	0
Ecuador	12	1,4	2,5	62	0,2	2,9
España*						
Jamaica	1	0	0	4	0,1	1,7
Nicaragua	2	0,2	0,4			
Paraguay	10	2,5	8,6	6	2,6	7,4
Venezuela	2	0,1	0,2			

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 5 Tarifas asociadas a instrumentos de depósito (continuación)

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE.UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE.UU.)
<i>H. Tarifa para obtener cheques</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	0,4	1,1			
Colombia	9	1,1	5,9	7	0	0
Costa Rica	11	0	0	9	0	0
Rep. Dominicana	6	0	0	2	0	0
Ecuador	12	0,9	3,6	58	0,2	2,8
España*						
Jamaica				4	0	0
Nicaragua	2	0	0			
Paraguay	10	0	0	6	0	0
Venezuela	3	0	0			
<i>I. Tarifa por procesamiento de cheques</i>						
Bolivia*						
Brasil						
Colombia						
Costa Rica	1	0,2	0,2	1	0,2	0,2
Rep. Dominicana				1	2,2	2,2
Ecuador	1	97	97			
España*						
Jamaica				2	0,8	0,8
Nicaragua				15	3,6	3,6
Paraguay	2	0	0			
Venezuela	1	4,2	4,2			

Fuente: Para el total de activo se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todos los indicadores son promedios por país y tipo de institución, ponderados con base en la proporción del activo de la institución financiera con relación al total del activo reportado del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

4

Accesibilidad y elegibilidad de los servicios de crédito

Resumen

En este capítulo se presenta y discute la información de la encuesta de los tres productos de crédito más importantes para: préstamos de nómina/tarjetas de crédito/otros créditos de consumo (de menor costo); microcréditos/créditos a pequeñas y medianas empresas (PyME); y créditos grupales o solidarios. Los dos últimos fueron considerados en la medida que representan instrumentos de crédito dirigidos a población generalmente excluida del sector financiero formal. A efectos de este análisis, por simplicidad se considera el producto más importante en cada uno de los tres tipos de crédito. Como en el caso de los productos de depósitos, se presenta la información estadística de los servicios de crédito bajo los criterios de elegibilidad y accesibilidad física y económica. De la información discutida en este capítulo, se obtiene que los criterios de elegibilidad emergen como factores primordiales en el acceso al crédito. De igual forma, se obtiene que la tasa de interés es el principal factor de elegibilidad económica.

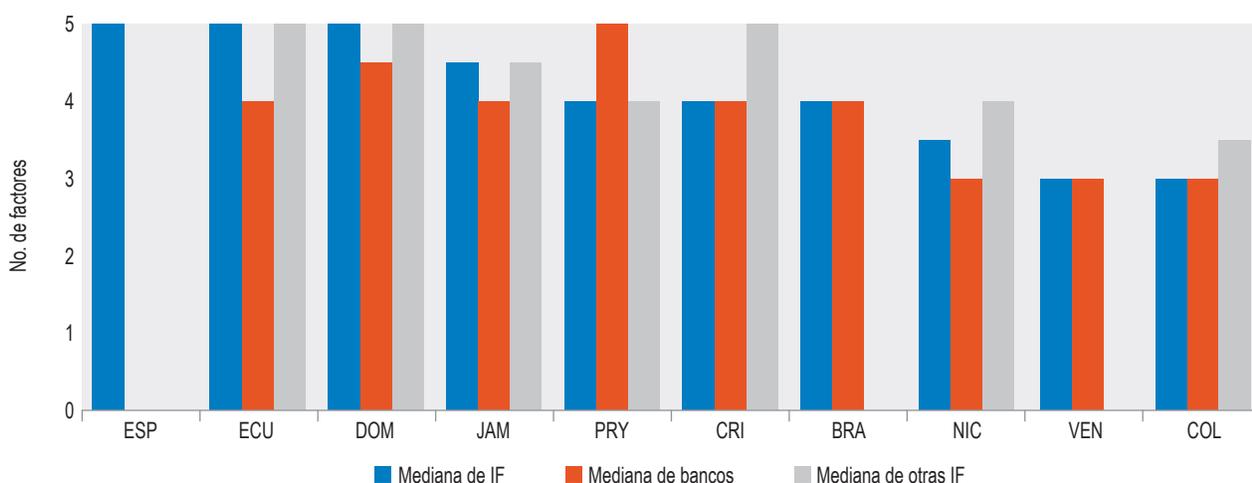
Elegibilidad de los servicios de crédito

En primer lugar, a las instituciones se les preguntó si el ente regulador las obligaba a ofrecer estos productos. La información muestra que, en Ecuador, República Dominicana y Venezuela, alrededor del

40% de las entidades reportó que, en efecto, el ente regulador les exige ofrecer créditos al consumo. Respecto de los productos de microcrédito y crédito a las PyME, solo en Ecuador y Venezuela más del 40% del total de instituciones reportaron que este producto es exigido por el regulador. Los datos sobre créditos grupales y solidarios indican que en la muestra este producto no es exigido por el regulador. Tan solo una institución en Costa Rica, una en Ecuador y una en Paraguay reportaron que dichos datos sí eran exigidos. De todo ello se deriva que en general las políticas de inclusión financiera de estas economías por parte del ente regulador no están dirigidas a fomentar el uso de productos de crédito solidario o grupal en la población.

En términos de elegibilidad, los siguientes cuadros muestran la información sobre qué factores fueron reportados por las instituciones como “muy importantes” para decidir el otorgamiento de un producto de crédito en cada grupo. En el caso de los créditos al consumo los factores considerados como muy importantes en toda la muestra de países fueron el ingreso del prestatario, su situación de empleo, y su historial bancario con la institución. Le siguen en importancia el historial crediticio en registros de crédito o buró y el tamaño del préstamo. Llama la atención que las instituciones financieras de Ecuador consideran un mayor número de factores como muy importantes para asignar un crédito.

GRÁFICO 22 Número de factores considerados para la decisión de crédito de consumo



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (13/18; 63,47%), Costa Rica (19/25; 52,19%), Ecuador (102/106; 55,31%), España (1/1; 100%), Jamaica (8/8; 31,44%), Nicaragua (10/19; 38,82%), Paraguay (20/20; 69,51%), República Dominicana (9/9; 58,06%), Venezuela (5/5; 60,23%).

Para los microcréditos y créditos a PyME, los factores reportados como “muy importantes” para todas las economías han sido una vez más la renta del prestatario, y los historiales de crédito en la institución y en registros o burós. Les sigue en importancia para la mayor parte de las economías, el propósito del préstamo, factor que no aparecía de manera tan destacada para asignar los créditos al consumo. Este resultado se asocia a que en general este tipo de créditos están ligados a proyectos productivos concretos. El tamaño del préstamo y el estado de empleo también se reportan como factores muy importantes en algunos países.

Por último, para el caso de los créditos a grupos o solidarios, de acuerdo con la información reportada, muy pocos factores fueron señalados como muy importantes por algunas instituciones para otorgar el crédito. Cabe recordar que el principal colateral de este tipo de créditos es la garantía y la sanción social, en la medida en que si uno de los miembros no paga, el resto no vuelve a recibir crédito. Este mecanismo alternativo estaría sustituyendo a los mecanismos tradicionales de asignación de crédito, con lo cual disminuye una de las principales barreras para

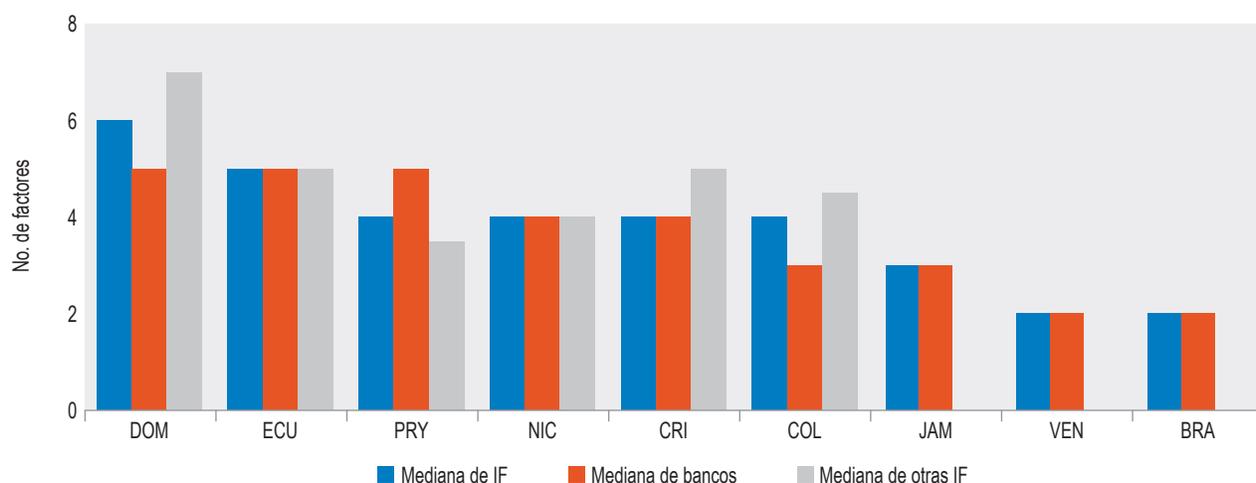
acceder a un préstamo ligada a la asimetría de la información. Al separar esta información por instituciones bancarias y no bancarias, los resultados sobre qué factores son los más importantes para otorgar un crédito no presentan variaciones significativas.

En cuanto al número total de factores señalados como muy importantes para otorgar un crédito al consumo, en el gráfico 22 se observa que la mediana para la muestra se ubica en alrededor de cuatro documentos e incluso cinco en algunos casos. Este número es algo menor para Nicaragua, Venezuela y Colombia, cuyas medianas se aproximan a tres.

Para el caso de microcréditos y créditos a PyME (véase el gráfico 23) la mediana del total de factores para otorgar un crédito asciende a cuatro o más de cuatro para la mitad de los países, mientras que en Colombia, Jamaica, Venezuela y Brasil la mediana del número de documentos baja a dos o tres.

Finalmente, para el caso del total de factores indicados como muy importantes para otorgar un crédito solidario (véase el gráfico 24), en República Dominicana, Costa Rica, Ecuador, Paraguay y Nicaragua, la mediana se ubica en cuatro o más factores, mientras que para el resto de los países es tres o ninguno.

GRÁFICO 23 Número de factores considerados para la decisión de crédito PyME

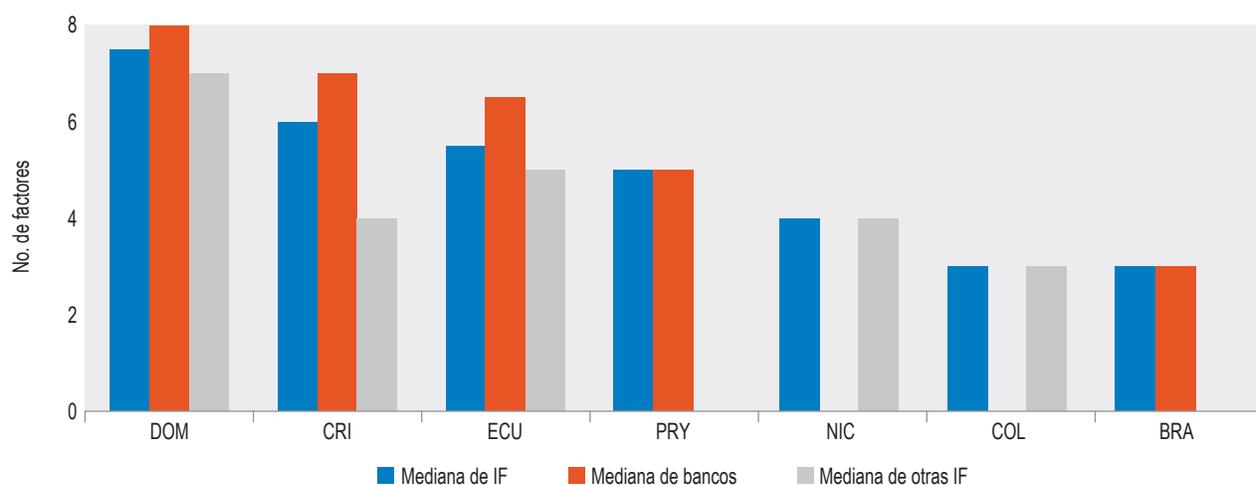


Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (11/18; 51,67%), Costa Rica (12/25; 41,71%), Ecuador (93/106; 54,68%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (15/19; 36,71%), Paraguay (17/20; 51,21%), República Dominicana (7/9; 51,08%), Venezuela (3/5; 46,88%).

De esta información se deriva el menor peso que tienen los factores tradicionales en la decisión de otorgar un crédito en el caso de los productos de crédito solidarios. Un elemento clave en la asignación de créditos es el tipo de colateral que exige la institución financiera. En los últimos años, en pos de promover el mayor acceso de la población a las instituciones financieras formales, estas

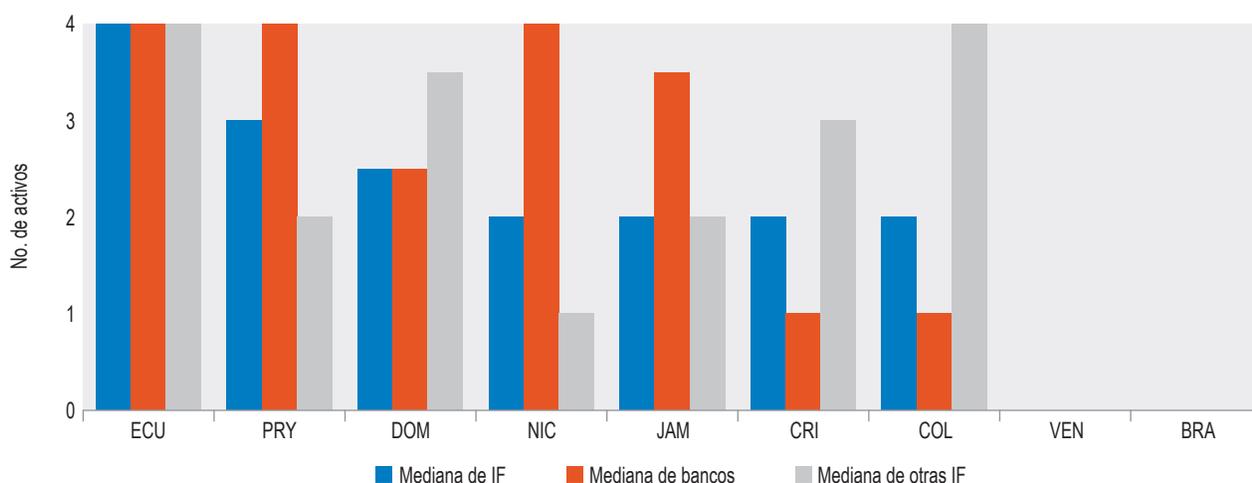
comenzaron a aceptar colaterales alternativos a los tradicionales a la hora de conceder un crédito, por ejemplo: la garantía solidaria, dinero, animales, pequeñas cosechas, etc. Tratando de explorar este tema, en la encuesta se preguntó qué y cuántas clases de activos son comúnmente aceptados como colaterales, en función de las siguientes categorías: terrenos, bienes muebles, bienes inmuebles,

GRÁFICO 24 Número de factores considerados para la decisión de crédito grupal



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 20,48%), Colombia (2/18; 0,27%), Costa Rica (4/25; 35,73%), Ecuador (6/106; 1,48%), Nicaragua (4/19; 0,48%), Paraguay (4/20; 16,93%), República Dominicana (2/9; 0,75%).

GRÁFICO 25 Número de activos considerados como colateral de crédito de consumo



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 40,35%), Colombia (15/18; 0,27%), Costa Rica (19/25; 36,16%), Ecuador (100/106; 54,99%), Jamaica (8/8; 31,44%), Nicaragua (7/19; 33,19%), Paraguay (18/20; 65,53%), República Dominicana (8/9; 56,25%), Venezuela (5/5; 60,23%).

garantías solidarias, garantías personales y bancarias, efectivos u otros activos líquidos, y otros. Con ello se pretende diferenciar entre colaterales tradicionalmente solicitados por las instituciones financieras, y aquellos que son menos ortodoxos, y que buscan una mayor inclusión financiera, como los animales o las garantías solidarias.

Como un primer paso para evaluar este tema, analizamos el número de activos que son comúnmente aceptados por las instituciones financieras como colaterales. Para el caso de créditos al consumo, el gráfico 25 permite apreciar que hay una gran heterogeneidad de este número entre las distintas economías de la muestra, y que esto también depende de si la institución es bancaria o no. Por ejemplo, en Ecuador todas las instituciones tienen una mediana de cuatro activos aceptados. En Paraguay, Nicaragua y Jamaica, la mediana del número de activos aceptados es mayor para el sector bancario, mientras que en Colombia, Costa Rica y República Dominicana la mediana del número de activos aceptados es mayor para las instituciones financieras no bancarias.

Para complementar esta información se diferenció entre colaterales tradicionales y no tradicionales o menos restrictivos. En concreto, en nuestro estudio se consideraron como colaterales menos restrictivos:

los bienes inmuebles (animales, etc.), las garantías solidarias y el efectivo u otros activos líquidos.

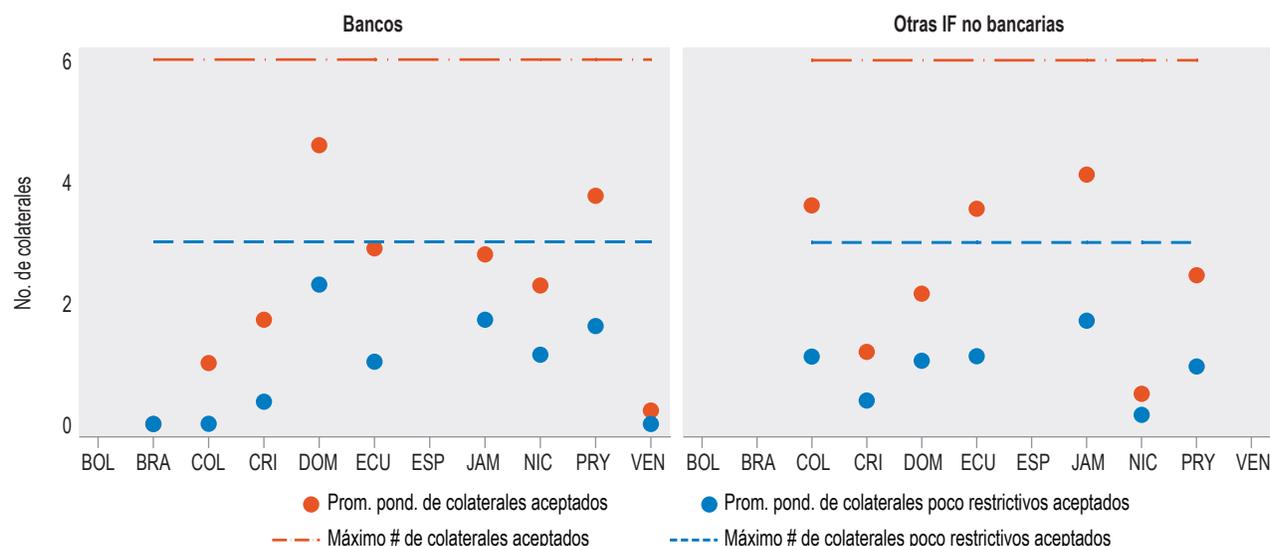
El gráfico 26 recoge esta información para los créditos al consumo. En este sentido, en su mayor parte, no se observan grandes diferencias en el número de colaterales menos restrictivos aceptados por tipo de institución. En general este número es bajo, entre uno y dos, para ambas instituciones y menor que los colaterales tradicionales. Este resultado llama la atención, ya que se esperaría que los bancos fueran más restrictivos a la hora de solicitar colateral que las instituciones no bancarias, pero no parece ser el caso para el crédito al consumo.

En cuanto a los créditos a PyME y los microcréditos (gráfico 27), los resultados ya no son tan heterogéneos, ni por país ni por tipo de institución financiera. La mediana se ubica entre cuatro y tres documentos para la mayor parte de los países.

Una vez más, al distinguir por el tipo de colateral (tradicional y menos restrictivo), no se observan diferencias relevantes por tipo de institución. Lo que sí se aprecia para el caso de los bancos es que se exige un mayor número de colaterales con base en la mediana (gráfico 28).

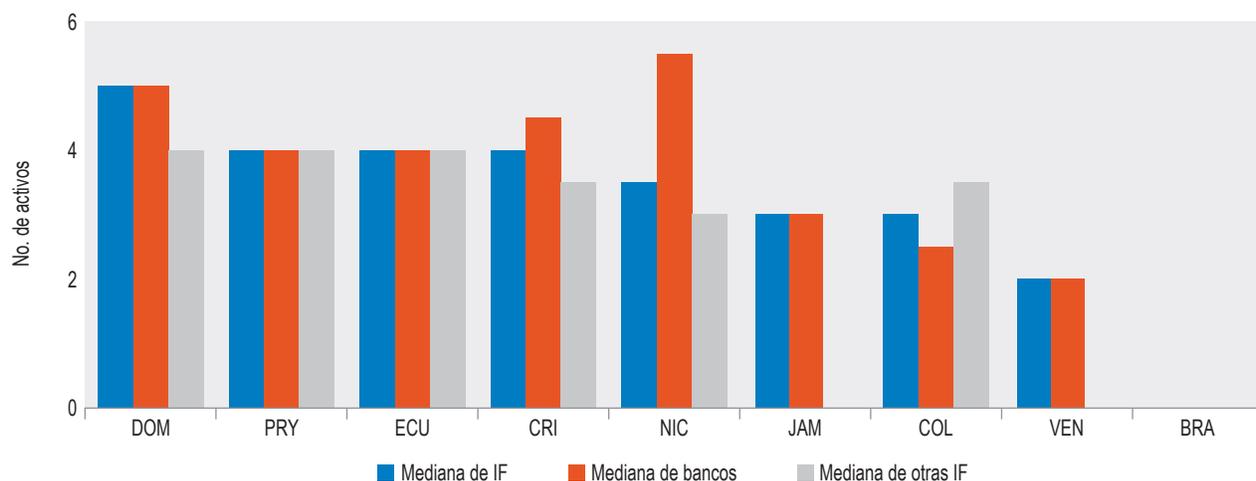
Para el caso de créditos solidarios o grupales, el gráfico 29 destaca el hecho de que el número

GRÁFICO 26 Número de activos considerados como colateral de crédito de consumo



Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.
 Notas: Los colaterales considerados son: terreno, bien inmueble, garantía personal y bancaria, bien mueble, garantía solidaria y efectivo u otros activos líquidos. Las tres últimas categorías de la lista anterior son catalogadas como colaterales "poco restrictivos". Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No se incluyen las encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

GRÁFICO 27 Número de activos considerados como colateral de crédito PyME

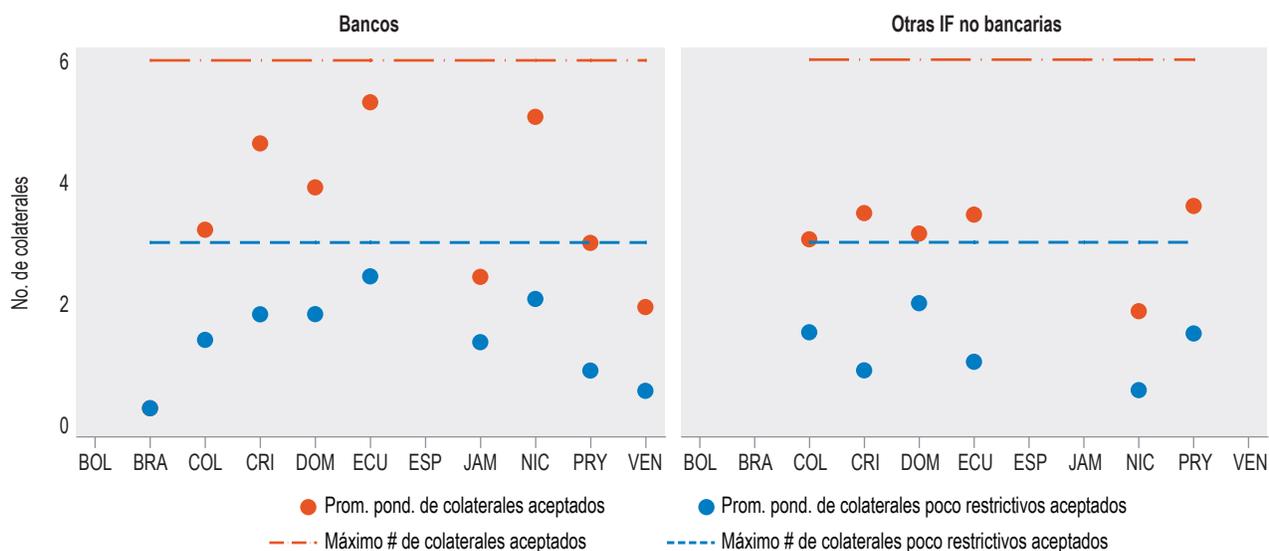


Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (12/18; 53,75%), Costa Rica (12/25; 21,55%), Ecuador (91/106; 54,34%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (14/19; 35,73%), Paraguay (17/20; 51,21%), República Dominicana (7/9; 51,08%), Venezuela (4/5; 41,33%).

de activos aceptados como colaterales es menor para toda la muestra, salvo para el sector bancario en República Dominicana y Paraguay, y el sector no bancario en Ecuador, donde la mediana sigue siendo de cuatro o más activos aceptados.

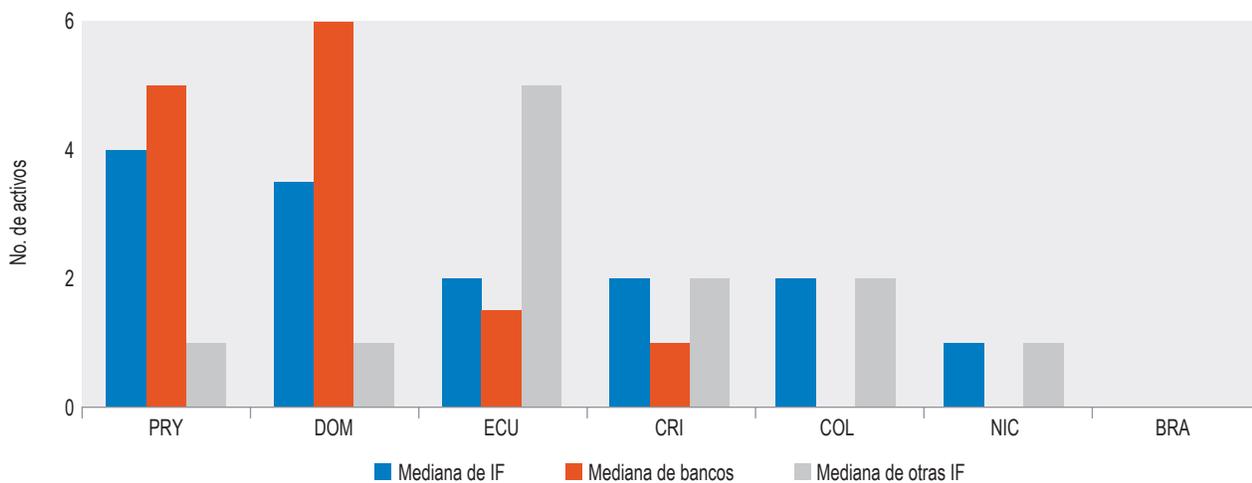
Al ponderar por participación de mercado y tipo de colateral (tradicional y menos restrictivo), tampoco se observan mayores diferencias entre tipos de institución, aunque la información obtenida en la encuesta para este rubro fue escasa.

GRÁFICO 28 Número de activos considerados como colateral de crédito de PyME



Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.
 Notas: Los colaterales considerados son: terreno, bien inmueble, garantía personal y bancaria, bien mueble, garantía solidaria y efectivo u otros activos líquidos. Las tres últimas categorías de la lista anterior son catalogadas como colaterales “poco restrictivos”. Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No se incluyen las encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

GRÁFICO 29 Número de activos considerados como colateral de crédito grupal

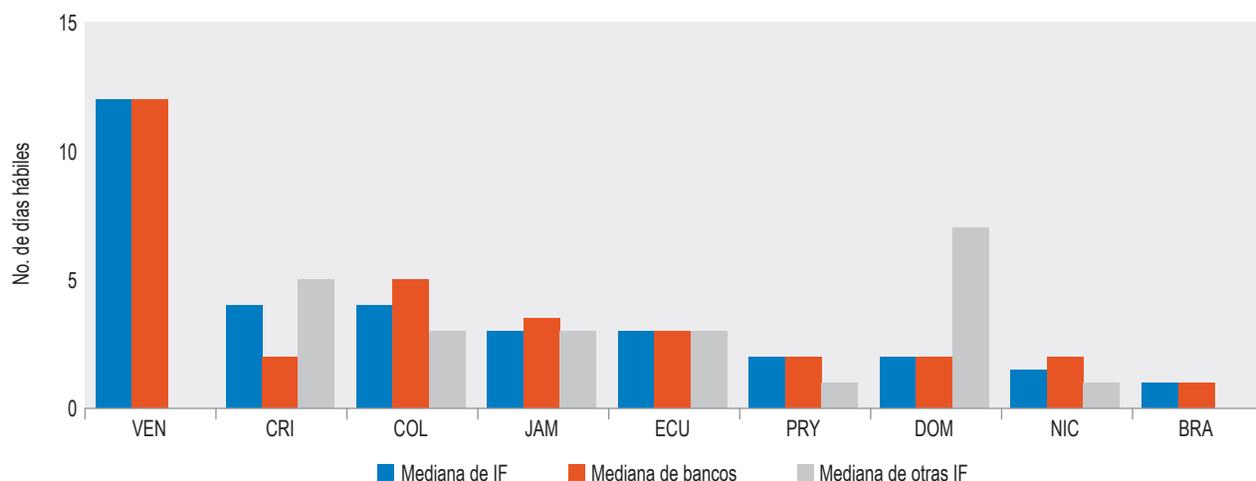


Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 20,48%), Colombia (2/18; 0,7%), Costa Rica (5/25; 36,16%), Ecuador (5/106; 1,43%), Nicaragua (5/19; 0,55%), Paraguay (4/20; 16,93%), República Dominicana (2/9; 0,75%).

Para medir elegibilidad la encuesta también recabó información sobre el número de días hábiles para procesar una solicitud de los tres tipos de crédito. En el caso del crédito al consumo, el gráfico 30

muestra que salvo para Venezuela y el sector no bancario en República Dominicana, la mediana de días es menor a cinco días, y que no existen diferencias significativas entre las instituciones bancarias

GRÁFICO 30 Número típico de días para procesar un crédito de consumo



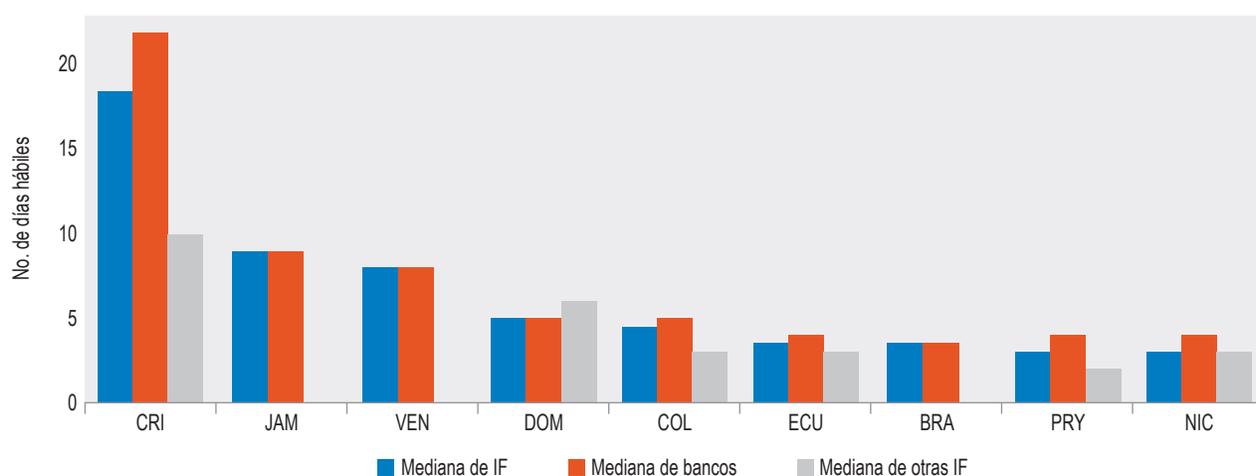
Notas: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (15/18; 65,76%), Costa Rica (20/25; 54,72%), Ecuador (102/106; 55,31%), Jamaica (5/8; 23,41%), Nicaragua (10/19; 38,82%), Paraguay (17/20; 50,14%), República Dominicana (9/9; 58,06%), Venezuela (5/5; 60,23%). En los casos en que las instituciones financieras reportaron un rango de días se consideró como cifra puntual el mayor número de días dentro de dicho rango.

y las no bancarias, salvo para el caso de República Dominicana.

En el caso de los créditos a PyME y los microcréditos, la mediana de días hábiles para procesar una solicitud de crédito es de cinco o menos de cinco días para la mayor parte de los países e

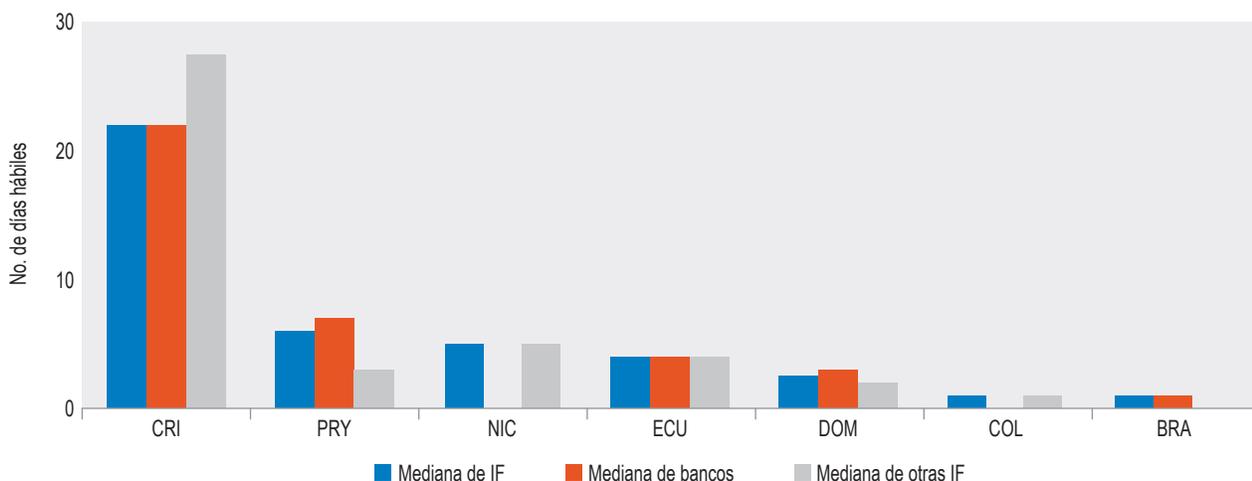
instituciones. La excepción es Costa Rica donde la mediana asciende a más de 20 en el sector bancario y a 10 en el sector no bancario. Jamaica y nuevamente Venezuela también tienen una mediana de más de cinco días hábiles y menos de 10 para tramitar una solicitud (gráfico 31).

GRÁFICO 31 Número típico de días para procesar un crédito PyME



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 40,35%), Colombia (12/18; 53,90%), Costa Rica (12/25; 44,06%), Ecuador (92/106; 54,66%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (16/19; 36,78%), Paraguay (17/20; 51,21%), República Dominicana (7/9; 51,08%), Venezuela (5/5; 60,23%). En los casos en que las instituciones financieras reportaron un rango de días se consideró como cifra puntual el mayor número de días dentro de dicho rango.

GRÁFICO 32 Número típico de días para procesar un crédito grupal



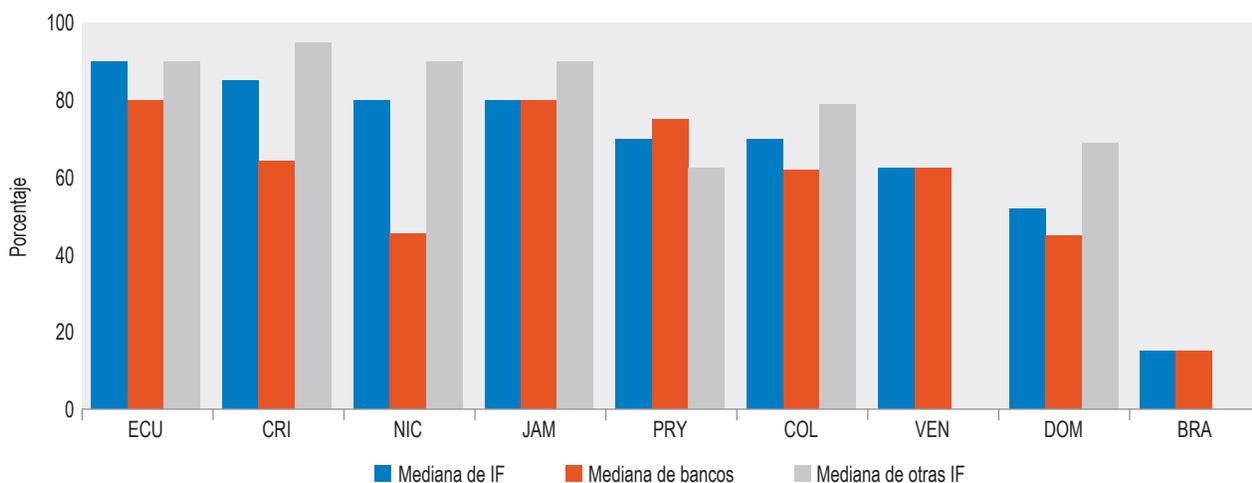
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 20,48%), Colombia (1/18; 0,21%), Costa Rica (5/25; 36,16%), Ecuador (6/106; 23,10%), Nicaragua (7/19; 2,46%), Paraguay (4/20; 16,93%), República Dominicana (5/9; 0,75%). En los casos en que las instituciones financieras reportaron un rango de días se consideró como cifra puntual el mayor número de días dentro de dicho rango.

Para créditos grupales o solidarios, el gráfico 32 muestra que —de nuevo— la mediana de días para procesar una solicitud de crédito inferior a cinco, salvo para el caso de Costa Rica, donde son necesarios más de 20 días para procesar una solicitud.

La encuesta recogió también información de la razón media de créditos aprobados sobre el total

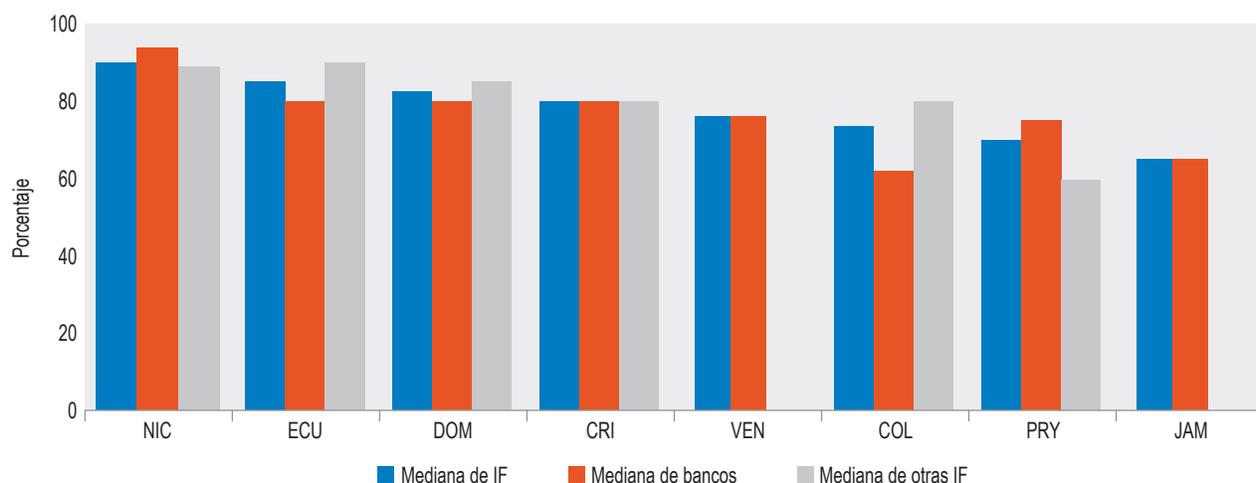
de solicitudes. Para el caso de créditos al consumo, del gráfico 33 se obtiene que el porcentaje de créditos aprobados por las instituciones financieras no bancarias es mayor o ligeramente mayor al de créditos aprobados por las instituciones bancarias. Jamaica y Ecuador presentan el mayor porcentaje de crédito aprobado por los bancos, el

GRÁFICO 33 Razón promedio de créditos aprobados para aplicaciones: consumo



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (2/3; 34,76%), Colombia (13/18; 53,70%), Costa Rica (16/25; 46,34%), Ecuador (100/106; 53,90%), Jamaica (7/8; 31,06%), Nicaragua (9/19; 9,65%), Paraguay (15/20; 42,06%), República Dominicana (8/9; 29,09%), Venezuela (4/5; 41,33%).

GRÁFICO 34 Razón promedio de créditos aprobados para aplicaciones: PyME



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (12/18; 44,39%), Costa Rica (10/25; 31,08%), Ecuador (86/106; 52,91%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (13/19; 34,76%), Paraguay (15/20; 42,44%), República Dominicana (4/9; 16,62%), Venezuela (4/5; 41,33%).

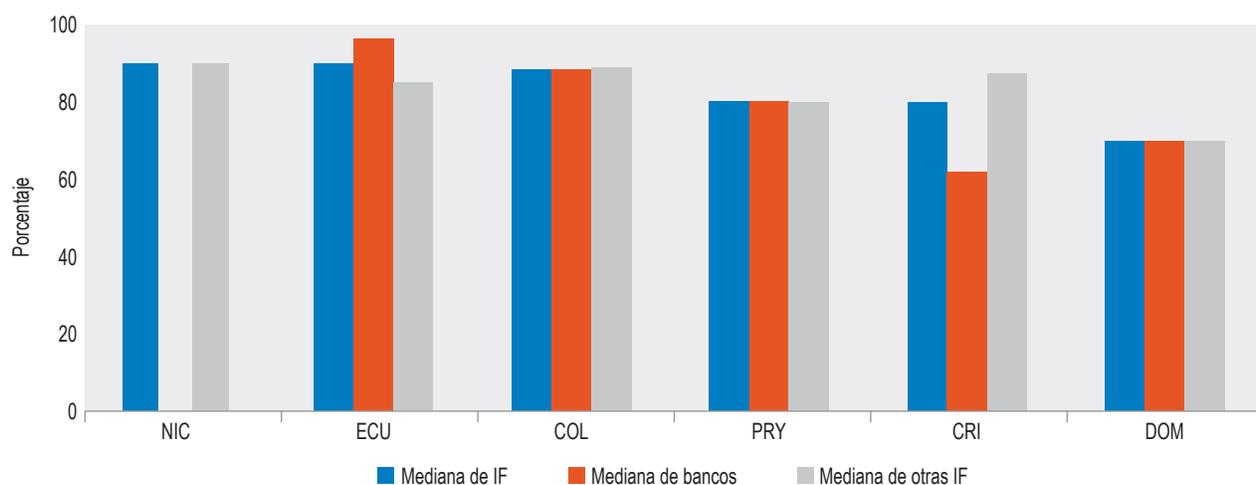
cual asciende a alrededor del 80%, mientras que en Brasil dicha cifra no llega al 20%. Paraguay es el único país donde las instituciones financieras no bancarias aprueban un menor porcentaje de créditos que los bancos.

Para el caso de los créditos a PyME y de los microcréditos, el gráfico 34 muestra que el porcentaje de créditos aprobados para todos los países,

excepto Jamaica, supera el 60%, independientemente del tipo de institución.

Para los créditos solidarios y grupales, una vez más, se dispone de menos información. De la información recabada, que se refleja en el gráfico 35, se deduce que el porcentaje de créditos aprobados es mayor que para los créditos al consumo, en muchos casos más del 80%. No aparecen tampoco

GRÁFICO 35 Razón promedio de créditos aprobados para aplicaciones: grupales



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (3/18; 4,60%), Costa Rica (5/25; 36,16%), Ecuador (5/106; 22,63%), Nicaragua (5/19; 0,72%), Paraguay (4/20; 16,93%), República Dominicana (2/9; 0,75%).

diferencias significativas asociadas al hecho de que la institución financiera sea un banco o no.

De esta información se concluye que el porcentaje de créditos aprobados de la muestra es, en general, mayor para el caso de las PyME y los créditos solidarios, sin que haya diferencias significativas entre el tipo de institución, salvo para el caso de los créditos al consumo.

Finalmente, en relación con la elegibilidad, la encuesta brinda información sobre la proporción más común del valor del crédito respecto al valor del colateral requerido. Tanto para los créditos al consumo como para los microcréditos y créditos a PyME, los porcentajes superan en la mayor parte de las economías el 80%, tanto para instituciones financieras bancarias como no bancarias. Para ambos tipos de servicios de crédito el valor más alto lo tiene Nicaragua. La información de créditos solidarios es insuficiente para establecer una valoración.

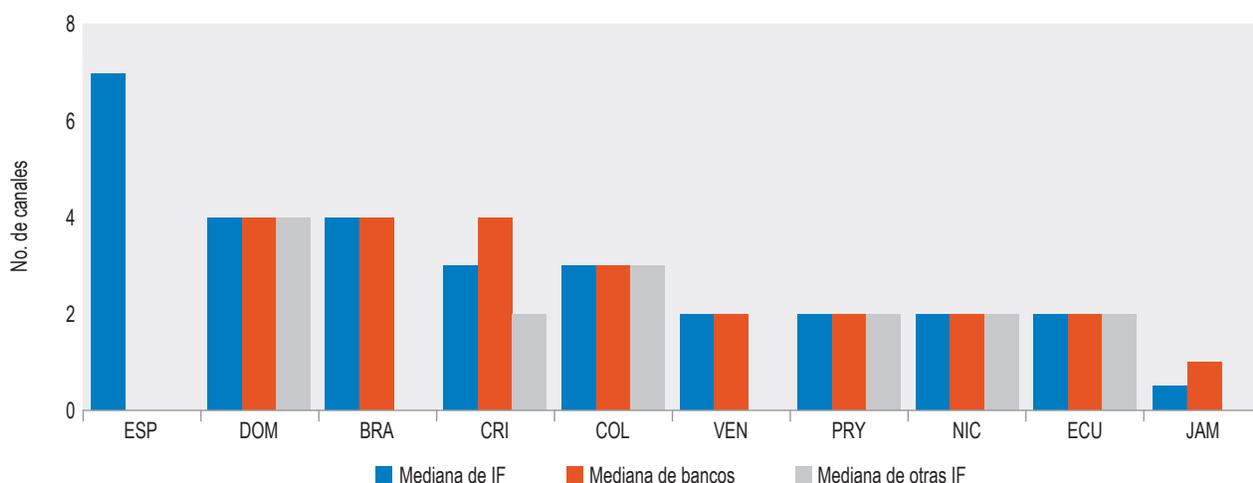
Accesibilidad física a servicios de crédito

La encuesta recoge información sobre el número de canales donde es posible remitir una solicitud de crédito. Para profundizar en este tema no solo se consideró el número de canales disponibles,

sino la variedad de los mismos. Se tuvieron en cuenta canales tradicionales, como las sucursales, la sede de la institución o los cajeros, y canales más recientes como la telefonía móvil, Internet, agentes corresponsales y oficinas móviles, entre otros. Estos nuevos canales buscan reducir o eliminar los elevados costos de transacción en los que incurren los individuos al tener que desplazarse en zonas remotas o rurales para llevar a cabo sus operaciones financieras. Comenzando con el número de canales, el gráfico 36 muestra la cantidad de los mismos donde es posible solicitar un crédito al consumo.

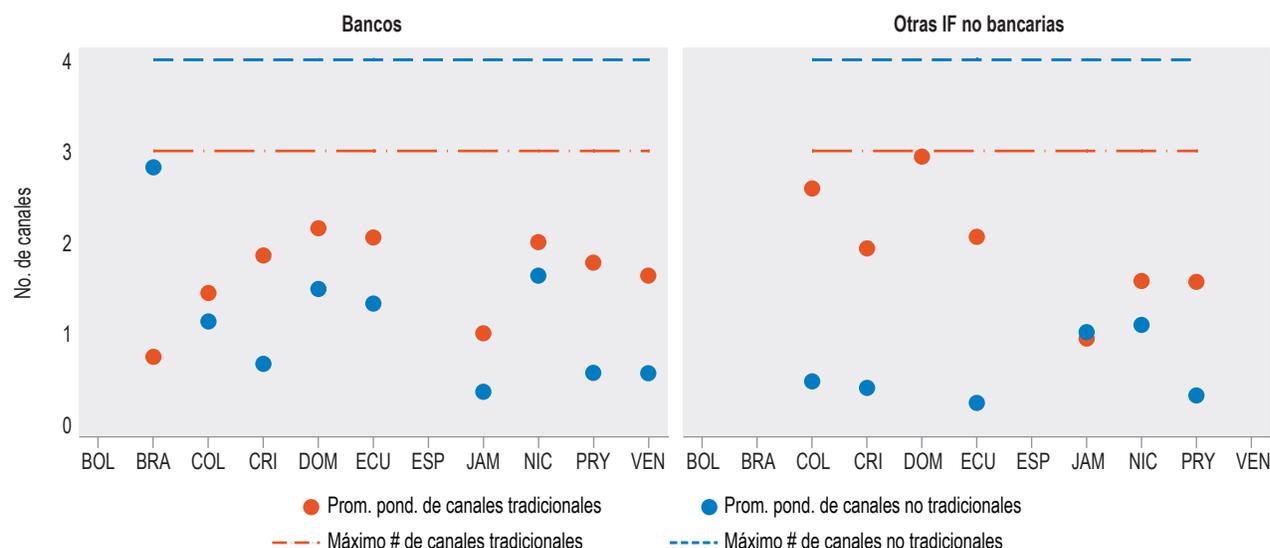
Salvo para el caso de España, el número de canales varía desde cuatro en República Dominicana y Brasil, así como en el caso de los bancos en Costa Rica, hasta dos o tres canales en el resto de las economías, sin que se aprecien diferencias significativas por tipo de institución en la mayor parte de los países de la muestra. Por otro lado, cuando vemos la clasificación entre canales tradicionales y no tradicionales, son los bancos los que ofrecen un mayor número de canales no tradicionales en cuanto a donde solicitar un crédito. Destacan en la oferta de canales no tradicionales, los bancos en Brasil y Nicaragua, y el sector no bancario de República Dominicana (gráfico 37).

GRÁFICO 36 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito de consumo



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (14/18; 65,70%), Costa Rica (20/25; 54,72%), Ecuador (96/106; 53,65%), España (1/1; 100%), Jamaica (4/8; 18,86%), Nicaragua (9/19; 38,54%), Paraguay (15/20; 48,58%), República Dominicana (9/9; 58,06%), Venezuela (5/5; 60,23%).

GRÁFICO 37 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito de consumo por tipo de canal



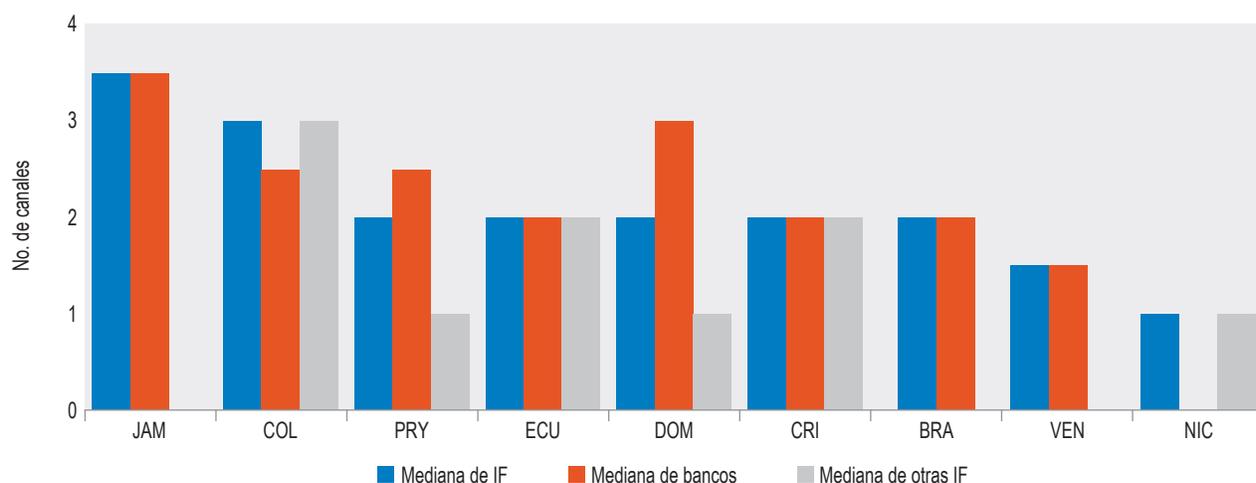
Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

Notas: Entre los canales tradicionales se incluyen: sede principal, sucursales y otros puntos físicos de atención, mientras que en canales no tradicionales se incluyen: oficina móvil, agente corresponsal, telefonía fija e Internet. Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

En el caso de créditos a PyME y microcréditos, el número de canales oscila entre tres (solo en Jamaica, en las instituciones no financieras de Colombia y en el sector bancario de Paraguay) y dos o menos (para el resto de los países). En

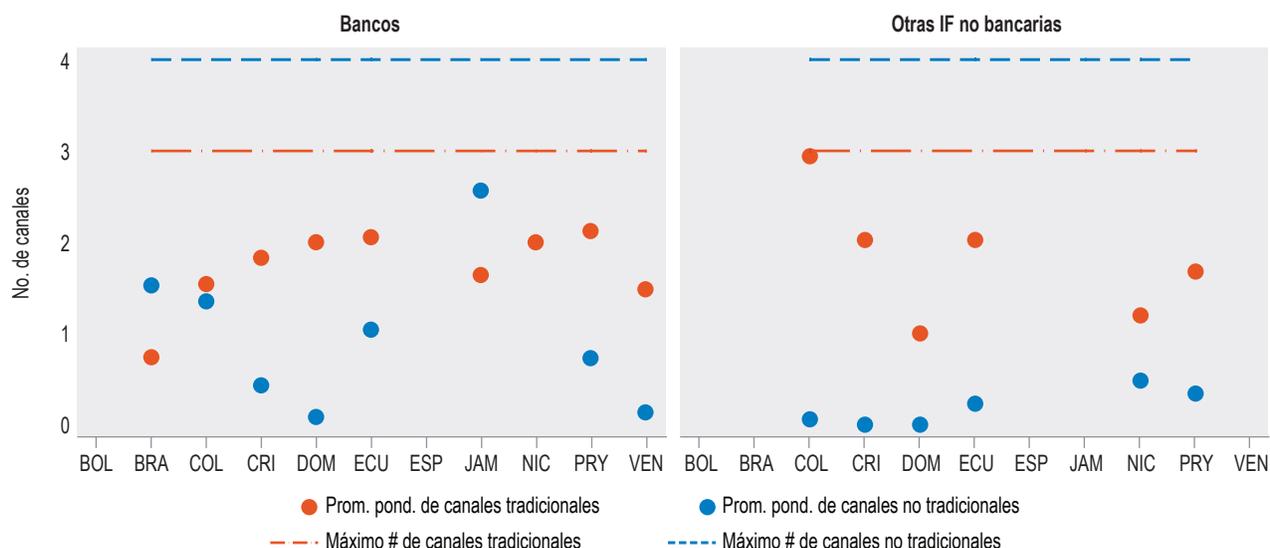
general, el número de canales es menor para todos los países en comparación con el crédito al consumo. Solo destaca Jamaica, que cuenta con un mayor número de canales para solicitar este tipo de crédito que para créditos al consumo (gráfico 38).

GRÁFICO 38 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito de PyME



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (10/18; 53,76%), Costa Rica (12/25; 44,06%), Ecuador (82/106; 54,07%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (14/19; 5,42%), Paraguay (14/20; 48,58%), República Dominicana (7/9; 51,08%), Venezuela (4/5; 54,37%).

GRÁFICO 39 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito de PyME por tipo de canal



Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

Notas: Entre los canales tradicionales se incluyen: sede principal, sucursales y otros puntos físicos de atención, mientras que en canales no tradicionales se incluyen: oficina móvil, agente corresponsal, telefonía fija e Internet.

Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

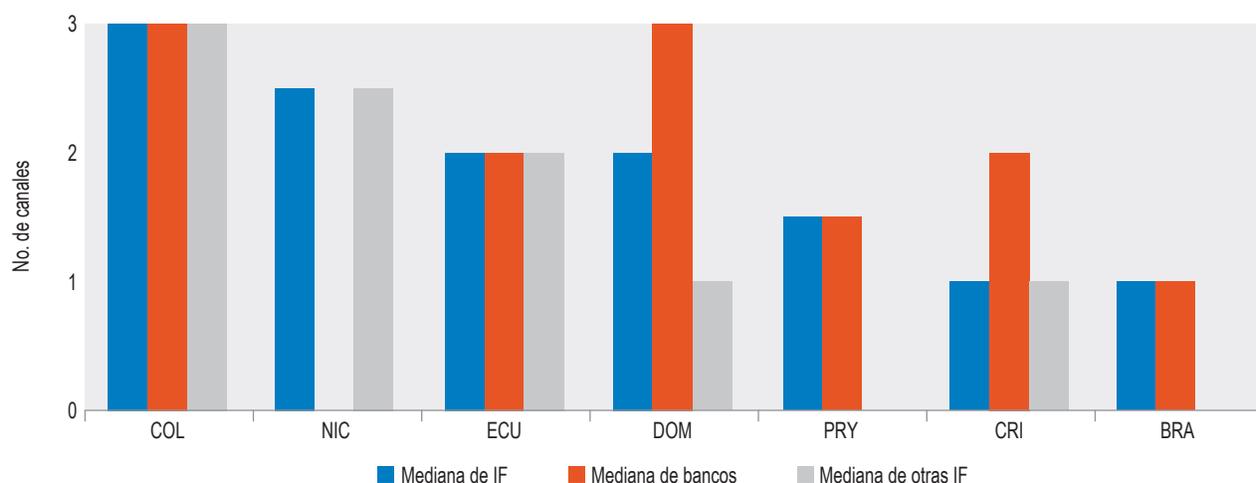
De nuevo, si distinguimos por tipo de canal, los bancos ofrecen un mayor número de canales no tradicionales en el caso de créditos a PyME (gráfico 39). Destacan especialmente los bancos de Jamaica y de Brasil, los cuales ofrecen más canales no tradicionales que tradicionales para solicitar un crédito.

Finalmente, en lo que se refiere a créditos solidarios o grupales, el mayor número de canales lo tiene Colombia y el sector bancario de República Dominicana. En el resto de los países el número de canales oscila entre dos y uno. Por consiguiente, a partir de la información disponible, puede decirse que el número de canales para solicitar este tipo de crédito es menor que para otro tipo de créditos (gráfico 40). Si se considera el tipo de canal (gráfico 41), la tendencia que se observaba para los dos productos de crédito anteriores, se quiebra. En general, tanto para instituciones bancarias como para no bancarias, el número de canales no tradicionales es cero, salvo para el caso de las instituciones no bancarias en Ecuador y el sector bancario en Colombia y República Dominicana.

De este análisis concluimos que no se observa una tendencia general con respecto a la accesibilidad física relativa para distintos tipos de operaciones de crédito y de depósitos. Esta accesibilidad relativa depende del tipo de operación de depósito o del tipo de crédito. Sí parece observarse que existe una mayor variedad de canales no tradicionales en el sector bancario para ambos tipos de productos financieros, crédito y depósitos, que en el sector no bancario.

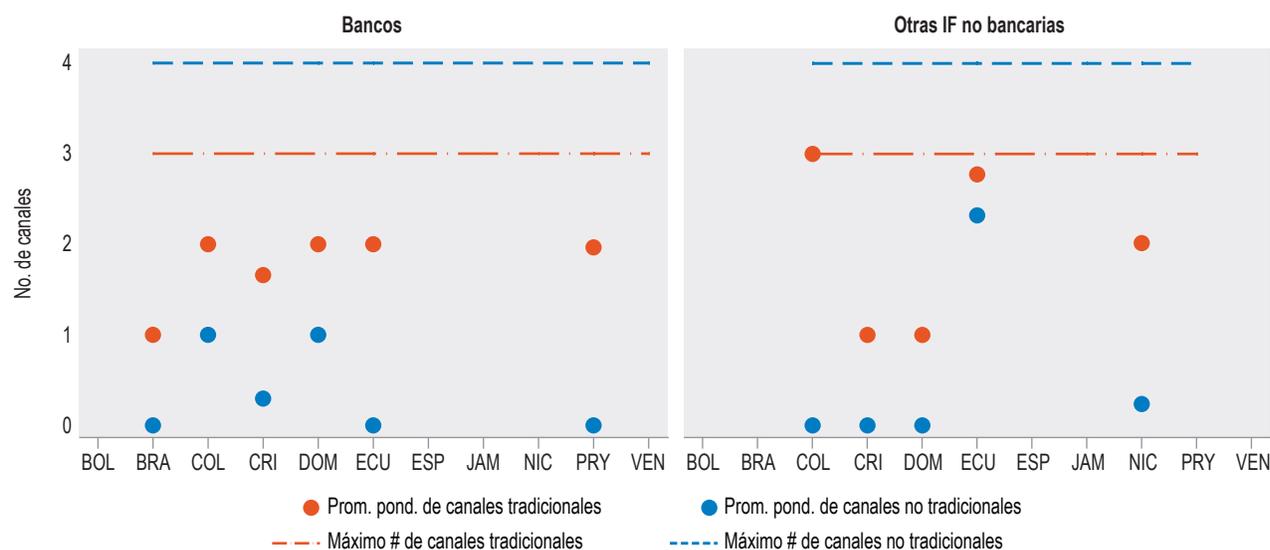
Para complementar esta información, al igual que se hizo con los servicios de depósitos, se elaboró un índice ponderado para medir la diversidad de canales donde es posible remitir una solicitud de crédito. Para cada tipo de crédito $j = \{\text{crédito de consumo, crédito micro o PyME, crédito grupal o solidario}\}$, se calcula un índice de canales ponderado que representa la diversidad de canales con que un cliente de la institución financiera cuenta para solicitar un crédito. En particular, para cada institución financiera i y para cada crédito j los clientes pueden solicitar un crédito en los siguientes lugares: una sede principal (a), una sucursal (b), una agencia corresponsal (c), una oficina móvil (d),

GRÁFICO 40 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito grupal



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 20,48%), Colombia (2/18; 4,53%), Costa Rica (5/25; 36,16%), Ecuador (5/106; 1,34%), Nicaragua (4/19; 0,48%), Paraguay (2/20; 14,39%), República Dominicana (2/9; 0,76%).

GRÁFICO 41 Número de canales donde es posible realizar una solicitud de crédito grupal por tipo de canal



Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

Notas: Entre los canales tradicionales se incluyen: sede principal, sucursales y otros puntos físicos de atención, mientras que en canales no tradicionales se incluyen: oficina móvil, agente corresponsal, telefonía fija e Internet. Los promedios fueron ponderados por el activo total de la institución financiera a nivel país. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

en otro punto de atención físico (e), vía Internet (f) y vía telefónica (g). Por tanto, el índice de diversidad de canales para la institución financiera i y el crédito j queda expresado como:

$$\text{Índice de diversidad ponderado de crédito}_{i,j} = \frac{a_j + w_{a,q}b_j + w_{b,q}c_j + w_{c,q}d_j + e_j + f_j + g_j}{7} * 100$$

CUADRO COMPLEMENTARIO 3 Ponderadores del índice de diversidad de créditos

Canal	Peso
$w_{a,q}$	$\frac{\text{Sucursales de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. sucursales del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{b,q}$	$\frac{\text{Agentes corresponsales de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. agentes corresponsales del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$
$w_{c,q}$	$\frac{\text{Oficinas móviles de la institución financiera} \times 100.000 \text{ hab.}}{\text{Máx. oficinas móviles del país} \times 100.000 \text{ hab.}}$

Donde el denominador representa el máximo de combinaciones del par canal-operación (7 opciones), $a, \dots, g = 0,1$, y los ponderadores son definidos para las primeras cuatro opciones y para cada país q , tal como se muestra en el cuadro complementario 3.

El índice varía de 0 a 100, siendo igual a 0 en caso de que la institución financiera i no ofrezca ningún canal para solicitar un crédito j , o igual a 100 en el caso que la institución financiera i ofrece todos los posibles canales para solicitar el mismo crédito j .

Debido a la falta de información, las ponderaciones para el resto de canales son las mismas que para el indicador de diversidad simple. El índice ponderado (en porcentajes) se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Índice}_{2j} = \frac{\text{Núm. pond. de canales} * Op1_j + \text{Núm. pond. de canales} * Op2_j + \text{Núm. pond. de canales} * Op3_j}{9 * Op1_j + 6 * Op2_j + 6 * Op3_j (= 21)}$$

Los gráficos que se exponen a continuación muestran el índice de diversidad ponderado para los tres productos de crédito. En primer lugar, el gráfico 42 muestra el índice para remitir una solicitud de crédito al consumo.

La mayor diversidad aparece en el sector bancario de República Dominicana y el sector bancario de Costa Rica y Venezuela, seguidos de ambos sectores en Colombia. Estos resultados coinciden cuando se observa el número de canales en total. Una diferencia notable es Brasil, cuyo número de canales se encuentra entre los más altos, pero su diversidad es pequeña. Al revés ocurre en Venezuela, donde el número de canales es reducido pero la diversidad

se halla entre las más elevadas de la muestra. El gráfico 43 muestra el índice de diversidad ponderado para remitir una solicitud de crédito a PyME.

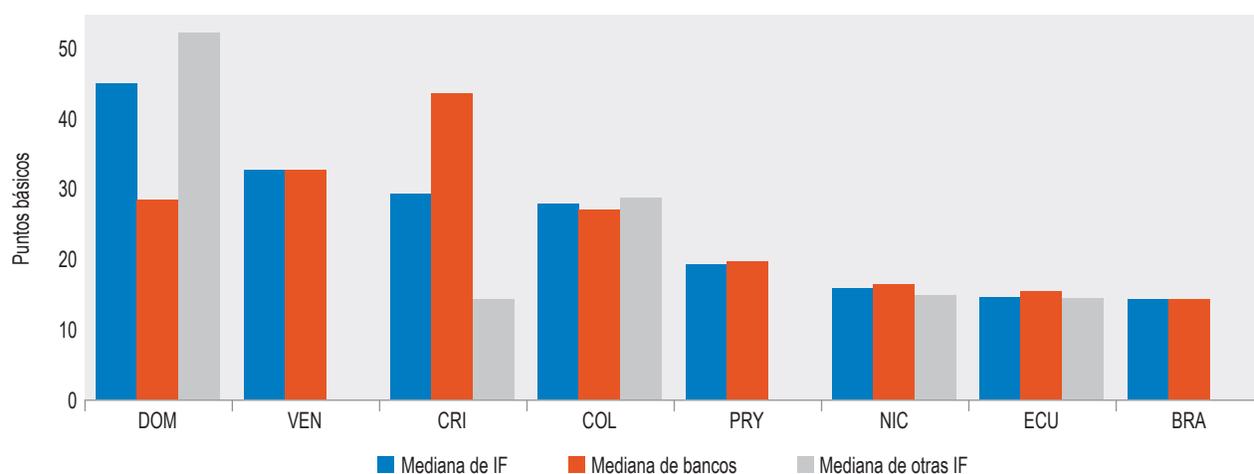
La mayor diversidad la tienen —de nuevo— los bancos de Brasil y Costa Rica, y ahora el sector bancario de República Dominicana. Al comparar con aquellos que ostentan un mayor número de canales, resulta que estos no son los que tienen mayor diversidad. En general la diversidad de canales para solicitar este tipo de créditos es menor para todos los países en comparación con el crédito al consumo.

El gráfico 44 muestra el índice para remitir una solicitud de créditos solidarios o de grupo. En general, la diversidad de canales es menor que la de los créditos al consumo. La mayor diversidad

la tiene, una vez más, el sector bancario de Costa Rica, seguido a una amplia distancia por el sector bancario de Colombia y República Dominicana.

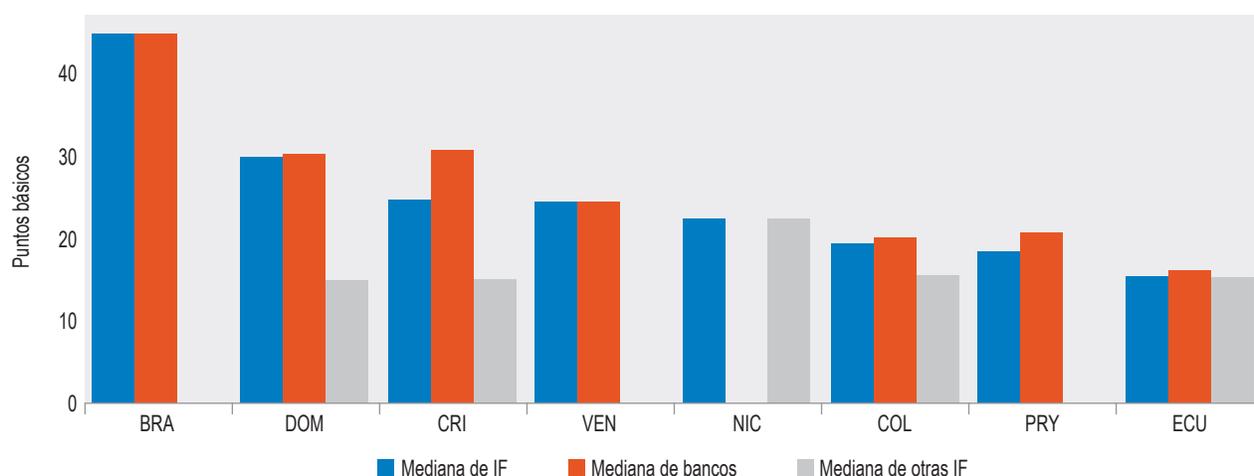
Recuérdese que para el caso de los depósitos la mayor diversidad de canales la presentaban los bancos de Brasil y Colombia. Por ello, salvo en algunas excepciones las instituciones y los países con mayor diversidad de canales de depósitos no lo son para el crédito. A pesar de ello, Brasil sobresale en general en términos de la diversidad de canales. Si se comparan los índices ponderados de diversidad, en general no hay un patrón sobre dónde esta diversidad es más alta; eso depende del país, del tipo de institución financiera y del tipo de producto de crédito.

GRÁFICO 42 Índice ponderado de diversidad de canales para hacer una solicitud de crédito de consumo



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 14,89%), Colombia (10/18; 55,46%), Costa Rica (15/25; 21,85%), Ecuador (89/106; 51,86%), Nicaragua (7/19; 37,42%), Paraguay (10/20; 36,45%), República Dominicana (7/9; 42,08%), Venezuela (2/5; 13,35%).

GRÁFICO 43 Índice ponderado de diversidad de canales para hacer una solicitud de crédito PyME



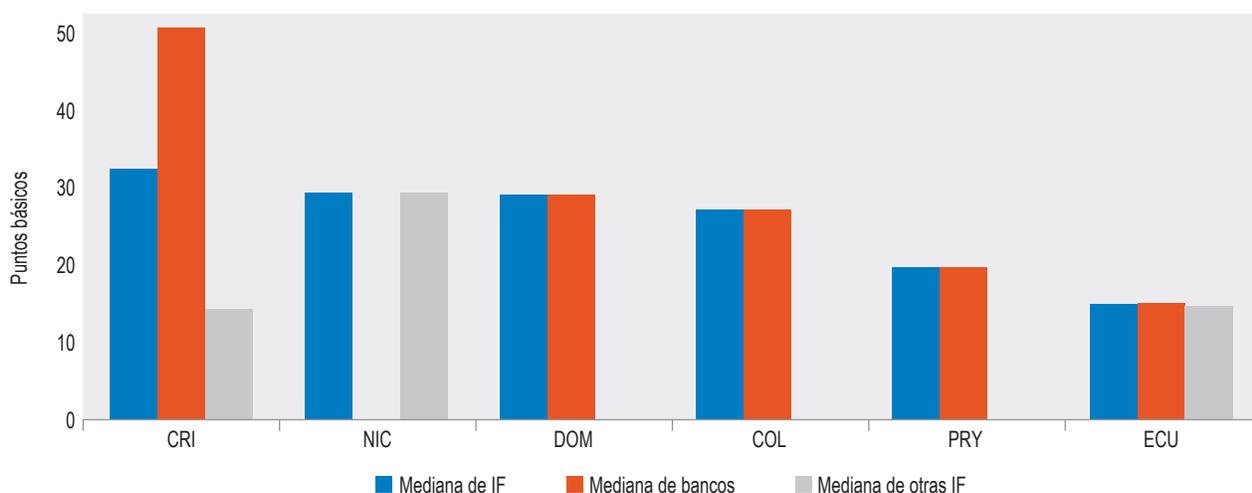
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 14,89%), Colombia (6/18; 43,52%), Costa Rica (10/25; 19,17%), Ecuador (73/106; 51,25%), Nicaragua (8/19; 2,24%), Paraguay (9/20; 36,46%), República Dominicana (5/9; 35,10%), Venezuela (1/5; 7,50%). El índice es una medida estandarizada de la diversidad de canales ofrecidos por la IF para remitir una solicitud de crédito, donde tres de siete canales fueron ponderados por su penetración demográfica a nivel país: sucursales, oficinas móviles y agentes corresponsales.

Accesibilidad económica a servicios de crédito

Para medir la accesibilidad económica de los productos de crédito, se preguntó en primer lugar la tasa de interés promedio anual al 31 de diciembre de 2015 reportada por las instituciones financieras

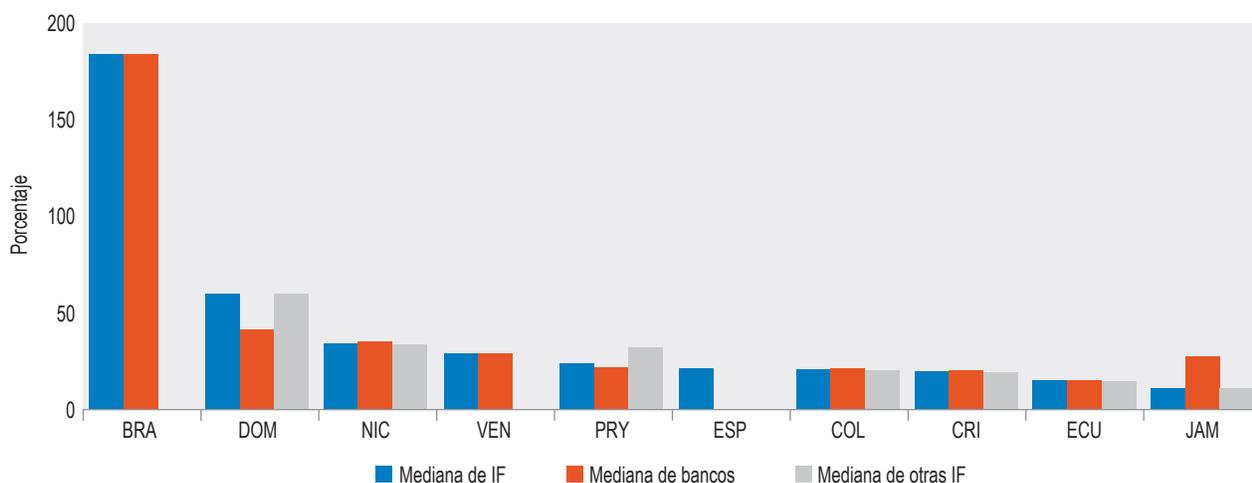
de la muestra. Para créditos al consumo, el gráfico 45 muestra que las tasas de interés más altas promedio en la región las tiene Brasil, en donde estas ascienden a casi el 200%, seguido a una gran distancia por República Dominicana, cuyas tasas se ubican alrededor del 50%. Recuérdese que Brasil reportó información únicamente del sector

GRÁFICO 44 Índice ponderado de diversidad de canales para hacer una solicitud de crédito grupal



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Colombia (1/18; 4,33%), Costa Rica (2/25; 10,62%), Ecuador (5/106; 1,34%), Nicaragua (2/19; 0,14%), Paraguay (1/20; 13,89%), República Dominicana (1/9; 0,60%). El índice es una medida estandarizada de la diversidad de canales ofrecidos por la IF para remitir una solicitud de crédito, donde tres de siete canales fueron ponderados por su penetración demográfica a nivel país: sucursales, oficinas móviles y agentes corresponsales.

GRÁFICO 45 Tasa de interés promedio de crédito al consumo



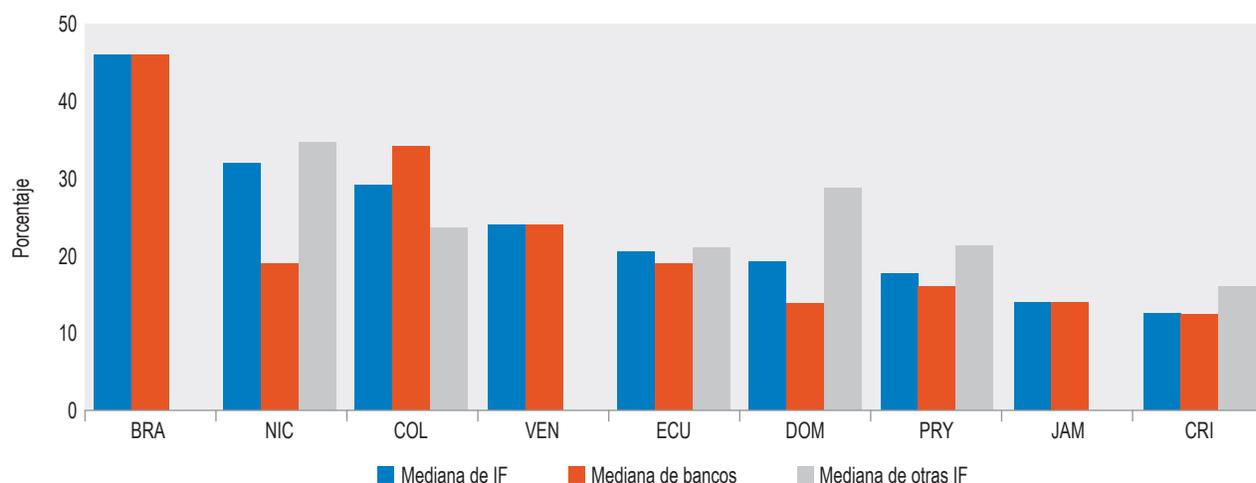
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (14/18; 61,43%), Costa Rica (20/25; 54,72%), Ecuador (102/106; 55,31%), España (1/1; 100%), Jamaica (8/8; 31,44%), Nicaragua (10/19; 38,82%), Paraguay (16/20; 43,29%), República Dominicana (9/9; 58,06%), Venezuela (5/5; 60,23%). En los casos en los que las instituciones financieras reportaron un rango de tasas, se consideró como cifra puntual la tasa más alta de dicho rango.

bancario. En el resto de los países las tasas se mueven entre el 30% y el 10%. En general, se observa que no existen diferencias significativas entre las tasas que ofrecen las instituciones bancarias y las no bancarias para este tipo de crédito, aunque

cabe mencionar que en algunos casos no se contaba con esta información, o la información disponible no era significativa.

Para los créditos a PyME y los microcréditos, Brasil sigue mostrando las tasas de interés promedio

GRÁFICO 46 Tasa de interés promedio de crédito PyME



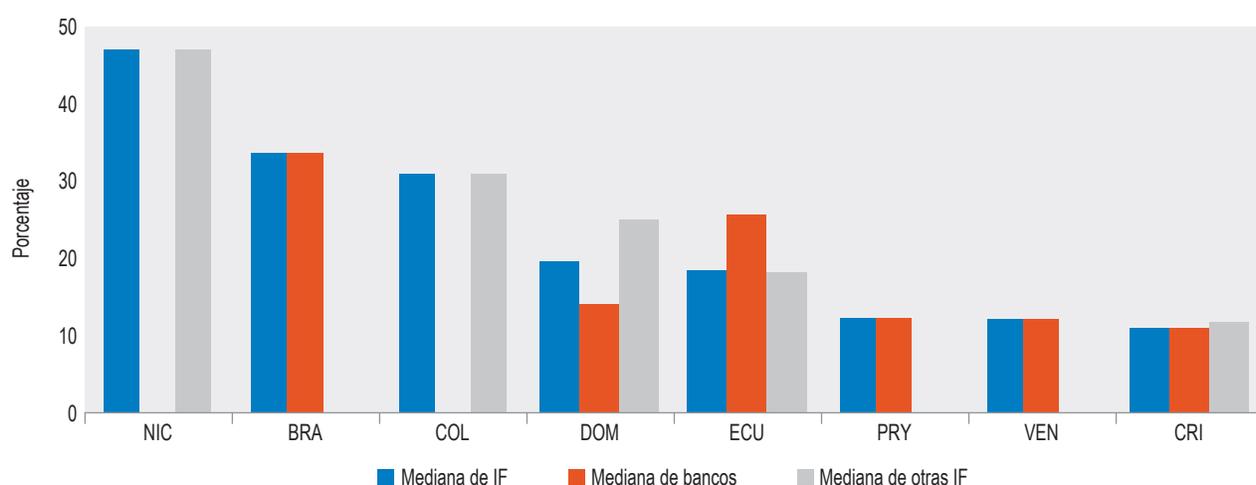
Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (3/3; 55,24%), Colombia (11/18; 47,42%), Costa Rica (10/25; 42,54%), Ecuador (92/106; 54,55%), Jamaica (2/8; 11,01%), Nicaragua (16/19; 36,78%), Paraguay (16/20; 43,29%), República Dominicana (6/9; 47,40%), Venezuela (5/5; 60,23%). En los casos en los que las instituciones financieras reportaron un rango de tasas, se consideró como cifra puntual la tasa más alta de dicho rango.

más altas de la región, seguido de Nicaragua, Colombia, y el sector no bancario de República Dominicana. En estos países las tasas se ubican alrededor del 30% o más. En el resto de las economías oscilan entre el 15% y el 20% (gráfico 46).

Finalmente, para el caso de los créditos grupales o solidarios, las tasas de Brasil siguen estando

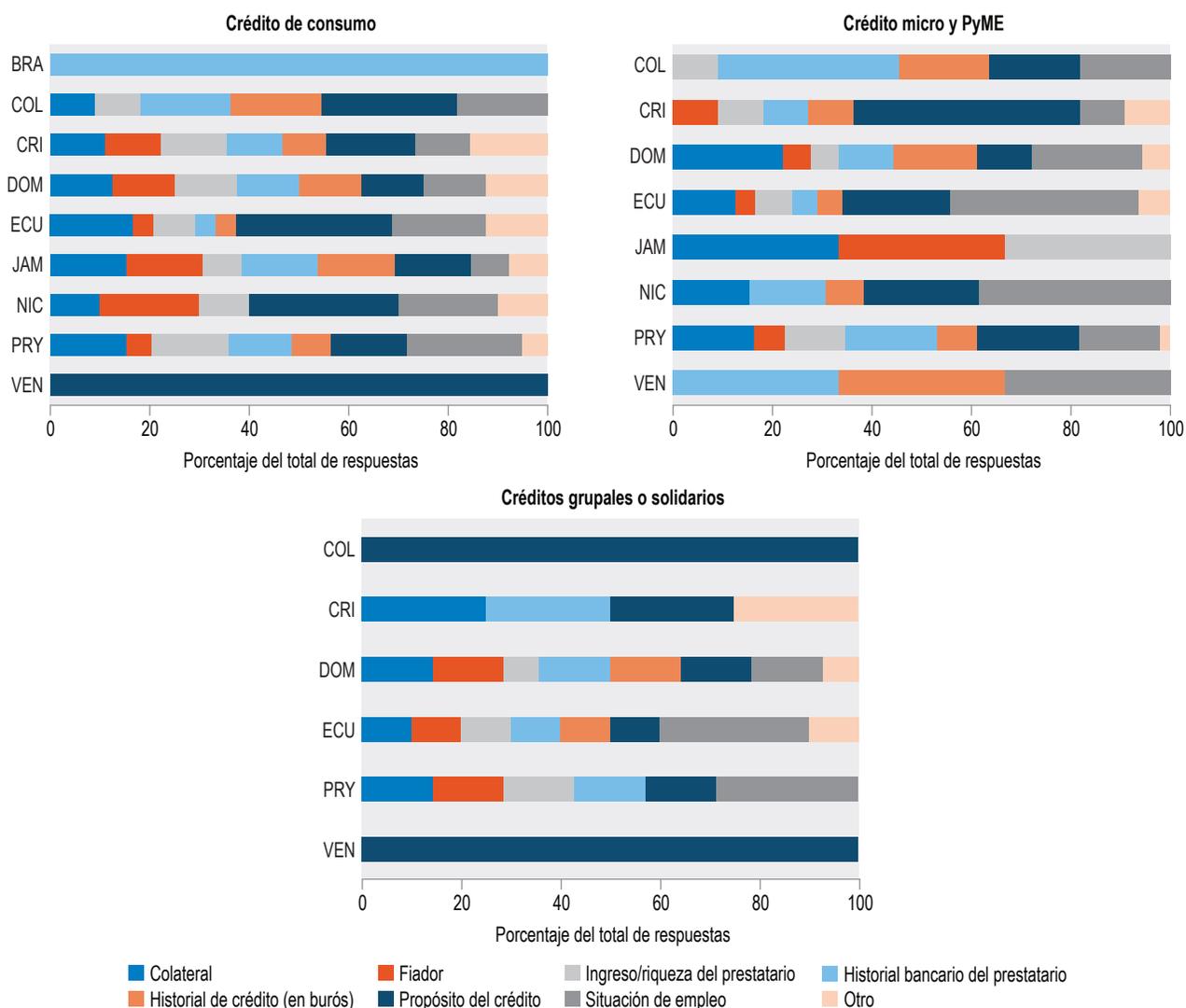
entre las más altas junto con las de las instituciones no financieras en Colombia (más del 30%), ambas siendo superadas solo por las instituciones no bancarias de Nicaragua, cuyas tasas rozan el 50%. Les siguen República Dominicana y Ecuador con más del 20%, mientras que el resto de países reportaron unas tasas de alrededor del 10% (gráfico 47).

GRÁFICO 47 Tasa de interés promedio de créditos grupales o solidarios



Nota: Muestra de respuestas incluidas en el gráfico (número de instituciones en relación con la muestra de cada país, porcentaje de la participación del total de mercado de cada país): Brasil (1/3; 20,48%), Colombia (2/18; 0,27%), Costa Rica (5/25; 36,16%), Ecuador (5/106; 23,44%), Nicaragua (6/19; 0,83%), Paraguay (2/20; 14,39%), República Dominicana (2/9; 0,75%), Venezuela (1/5; 5,85%). En los casos en los que las instituciones financieras reportaron un rango de tasas, se consideró como cifra puntual la tasa más alta de dicho rango.

GRÁFICO 48 Criterios con los que varía la tasa de interés en cada crédito



En relación con los tipos de interés, la encuesta recogió información sobre los criterios con base en los cuales varía la tasa de interés de cada tipo de crédito. Los siguientes gráficos muestran esta información. En general no hay un patrón definido, depende de cada país (gráfico 48).

Para medir la elegibilidad económica, la encuesta también preguntó sobre las tarifas o comisiones asociadas a los tres productos de crédito. El cuadro 6 recoge esta información. En el caso del sector bancario, las tarifas más altas son las que se cobran para los créditos al consumo, en

consonancia con los resultados de tipo de interés, Brasil presenta los costos más altos, seguido de los bancos de Costa Rica. Para este último país llaman la atención los altísimos costos de los créditos solidarios o grupales. Para la gran mayoría de la muestra las tarifas son cero para el caso de los microcréditos y los créditos grupales, lo que muestra que estos productos están orientados a la inclusión financiera, como era de esperar.

En el caso del sector no bancario, destacan los altos costos del crédito al consumo en Jamaica. Con los pocos datos disponibles se obtiene un

menor costo de los productos de crédito grupal y de microcrédito, pero a diferencia del sector bancario para algunos países estos costos no equivalen a cero, o son más altos que los cobrados por los bancos, como es el caso de Paraguay, República Dominicana, y —sobre todo— Jamaica.

En comparación con los resultados de los costos asociados a los productos de depósito, recuérdese que los más altos se hallaban en ambos tipos de instituciones en Paraguay, Colombia y Ecuador, y en los bancos en Jamaica. Por lo tanto, Jamaica y Paraguay tienen altos costos en comparación con el resto de los países de la muestra para ambos productos. Sin embargo, mientras que para productos de depósitos Brasil y Costa Rica presentaban las menores tarifas o tarifas cercanas a cero, para productos de créditos ostentan tarifas entre las más caras de la región.

La encuesta también recogió información sobre el monto mínimo de financiamiento que otorga la institución para cada producto de

crédito. El cuadro 7 refleja esta información. Para el caso del sector bancario, los montos mínimos más altos se otorgan en los microcréditos y créditos a PyME, salvo en República Dominicana, donde el valor más alto se concede en los créditos solidarios. Los montos mínimos más bajos se observan en los créditos al consumo. Los altos montos mínimos de financiamiento para estos dos productos de crédito pueden ser una barrera para la solicitud de los mismos. Los valores más elevados se presentan en el caso de los microcréditos y los créditos a PyME en Colombia, Costa Rica, Ecuador, Paraguay y Venezuela, y en el caso de los créditos solidarios en República Dominicana y Ecuador.

En el sector no bancario no se observa un patrón claro en relación con qué créditos requieren los mayores o menores montos mínimos, eso depende de cada país. Destaca Costa Rica, que presenta los montos mínimos más elevados para los tres productos.

CUADRO 6 Tarifas o comisiones asociadas a créditos

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa promedio (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)	Núm. respuestas	Tarifa promedio (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)
<i>A. Créditos de consumo</i>						
Bolivia*						
Brasil	2	54,4	110,5			
Colombia	5	12,2	33,3	6	10,6	22,5
Costa Rica	2	24,1	28,1			
Rep. Dominicana	3	0,2	11,1	3	10,0	55,5
Ecuador	8	0,0	1,0	62	0,0	0,2
España*						
Jamaica	1	0,0	0,0	4	798,7	855,4
Nicaragua				2	0,0	0,0
Paraguay	2	0,2	67,4	3	62,4	605,2
Venezuela	4	2,8	3,1			
<i>B. Créditos microempresas y PyME</i>						
Bolivia*						
Brasil						
Colombia	5	10,3	12,8	4	6,5	12,9
Costa Rica	1	9,4	9,4			
Rep. Dominicana	2	0,0	0,0	1	55,5	55,5
Ecuador	10	0,0	1,0	54	0,0	0,0
España*						
Jamaica	2	0,0	0,0			
Nicaragua	0	0,0		4	0,0	0,0
Paraguay	2	0,2	67,4	4	45,5	96,1
Venezuela	1	0,0	0,0			
<i>C. Créditos grupales o solidarios</i>						
Bolivia*						
Brasil						
Colombia	1	0,0	0,0	2	5,2	6,8
Costa Rica	1	191,8	191,8			
Rep. Dominicana	1	0,0	0,0	1	55,5	55,5
Ecuador	1	0,0	0,0	4	0,0	0,0
España*						
Jamaica						
Nicaragua				3	0,0	0,0
Paraguay	1	0,0	0,0	1	19,2	19,2
Venezuela	1	0,0	0,0			

Fuente: Para el total de activos se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todas las tarifas son promedios por país y tipo de institución, ponderados con base en la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total del activo reportado del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

CUADRO 7 Monto mínimo de financiamiento por tipo de crédito

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Monto promedio (dólares de EE. UU.)	Monto máx. (dólares de EE. UU.)	Núm. respuestas	Monto promedio (dólares de EE. UU.)	Monto máx. (dólares de EE. UU.)
<i>A. Créditos de consumo</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	57,1	90,2			
Colombia	6	210,5	470,5	9	95,3	176,0
Costa Rica	10	565,5	4.975,4	7	2.098,5	4.676,7
Rep. Dominicana	6	261,2	443,9	3	88,7	111,0
Ecuador	14	415,6	1.000,0	86	1.190,3	100.000,0
España*						
Jamaica				3	136,8	598,8
Nicaragua	3	207,8	512,3	7	79,4	256,8
Paraguay	10	997,1	4.995,3	6	195,9	288,2
Venezuela	4	280,5	431,7			
<i>B. Créditos microempresas y PyME</i>						
Bolivia*						
Brasil	3	154,7	300,6			
Colombia	7	1.843,9	10.941,4	5	99,4	176,0
Costa Rica	8	2.005,5	49.754,4	3	5.749,4	49.783,4
Rep. Dominicana	4	196,1	2.219,7	2	214,0	222,0
Ecuador	13	3.424,4	20.000,0	76	927,6	25.000,0
España*						
Jamaica						
Nicaragua	2	700,4	5.123,2	14	65,7	719,1
Paraguay	11	1.413,3	9.606,3	5	214,4	1.921,3
Venezuela	5	3.663,3	30.561,5			
<i>C. Créditos grupales o solidarios</i>						
Bolivia*						
Brasil	1	30,1	30,1			
Colombia	1	984,7	984,7	1	176,0	176,0
Costa Rica	3	3,8	56,1	2	7.203,4	49.783,4
Rep. Dominicana	1	2.219,7	2.219,7	1	111,0	111,0
Ecuador	1	50,0	50,0	5	311,1	2.000,0
España*						
Jamaica						
Nicaragua				7	25,3	513,6
Paraguay	3	7.499,3	178.877,3	1	19,2	19,2
Venezuela						

Fuente: Para el total de activo se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: El monto promedio corresponde al promedio por país y tipo de institución, ponderado con base en la proporción del activo de la institución financiera con relación al total del activo reportado del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

5

Análisis econométrico: determinantes de la asignación de crédito y depósitos a la población menos incluida

Resumen

En este capítulo se estudian las posibles relaciones entre la provisión de crédito y el ahorro a poblaciones vulnerables con variables de barreras de acceso a servicios financieros, por medio del modelo SUR (Zellner, 1962). Respecto a factores determinantes de la elegibilidad del crédito, encontramos que la exigencia de un fiador, el propósito del crédito, el historial de buró de crédito y con la propia institución son relevantes. Parece haber además una diferenciación entre instituciones asignando crédito a individuos en el medio rural, por un lado, e instituciones asignándolo en forma más intensa a mujeres y adultos mayores por el otro. Respecto a los determinantes de la elegibilidad para abrir cuentas de depósitos, las cartas de referencia, la exigencia de montos mínimos de apertura son los factores más relevantes. Finalmente, encontramos sustituibilidad por el lado del crédito asignado a los distintos tipos de población vulnerable, pero complementariedad por el lado de los depósitos. Esto sugiere que la inclusión por el lado de los depósitos tiende a ser homogénea en los distintos segmentos de población vulnerable, pero tiende a especializarse por el lado de la asignación de crédito.

Resumen metodológico de la estimación SUR

Dado que las decisiones de ahorro y crédito, en principio, deberían estar relacionadas, el modelo SUR permite tomar en cuenta la información proveniente de las posibles interdependencias de los términos de error de las distintas ecuaciones de estimación de las variables dependientes. Para la estimación, contamos con una muestra de instituciones financieras $i = \{1, 2, \dots, 55\}$ e $i = \{1, 2, \dots, 52\}$ para el modelo 1 y el modelo 2, respectivamente. Para cada modelo, se cuenta con instituciones financieras de Costa Rica, Paraguay, Ecuador, Colombia, Venezuela y República Dominicana (solo para el modelo 2); de estas instituciones, cerca del 91% comprende bancos y el 45% de la muestra ponderada corresponde a Ecuador. En este contexto, definimos $y_{i,g}$ como un vector (GX1) de variables dependientes que contiene todas las ecuaciones del sistema $g = \{1, \dots, 6\}$. Por el lado del crédito, $g = \{1, 2, 3\}$ representa los créditos para los hogares de zonas rurales con respecto al crédito total para los hogares; créditos a individuos mayores de 60 años con respecto al crédito total para los hogares, y créditos a mujeres con

respecto al crédito total para los hogares, respectivamente. Por el lado de los depósitos, $g = \{4,5,6\}$ representa los depósitos de hogares de zonas rurales con respecto a los depósitos totales de los hogares, los depósitos de individuos mayores de 60 años con respecto a los depósitos totales de los hogares, y los depósitos de mujeres con respecto a los depósitos totales de los hogares. También se incluyen una matriz de controles comunes $X_{i,g}$, y una matriz de variables de barreras de acceso específicas $Z_{i,g}$, las cuales varían por modelo y para las ecuaciones de provisión de créditos $g = \{1,2,3\}$ y para depósitos a poblaciones vulnerables $g = \{4,5,6\}$. Por último, se tiene un término de error $u_{i,g}$, donde $E(u_{i,g}, u_{j,h}) = \sigma_{ij}$ cuando $g = h$ pero $E(u_{i,g}, u_{j,h}) = 0$ cuando $g \neq h$. El modelo SUR queda expresado como:

$$y_{i,g} = X_{i,g}\beta + Z_{i,g}\gamma + u_{i,g}$$

Específicamente, el vector $Z_{i,g}$ contiene regresores específicos del crédito y de los depósitos, así como del resto de las variables dependientes del sistema distintas de la variable dependiente de cada ecuación, para incorporar el efecto de las decisiones de asignación del portafolio de crédito y de depósitos de los bancos hacia las poblaciones vulnerables. Por el lado de los factores determinantes de las proporciones de crédito a segmentos poblacionales vulnerables, el modelo 1 incorpora una variable *dummy* igual a 1 si el banco considera importante o muy importante exigir colateral para otorgar créditos al consumo, además de las interacciones entre esta *dummy* y otras variables binarias para algunos tipos de colateral exigido (bienes muebles, bienes inmuebles, garantías solidarias, garantías personales o bancarias y efectivo u otros activos líquidos) para conocer qué tipos de opciones refuerzan o mitigan la importancia del colateral como barrera de inclusión; y la tasa de interés activa del producto de crédito al consumo reportado. Por otro lado, como factor determinante de la proporción de depósitos a poblaciones vulnerables se incluyó una variable dicotómica o *dummy* igual a 1 si el banco exige un balance mínimo para abrir una cuenta de depósito.

En el modelo 2 tanto la *dummy* de importancia del colateral como sus interacciones con los tipos de colateral son sustituidas como factores determinantes de las proporciones de crédito por el número de canales en los que se puede introducir una solicitud de crédito.

Por su parte, el vector de controles comunes $X_{i,g}$ incluye efectos país, efectos por tipo de institución (banco versus otras instituciones financieras) y el tamaño de la institución financiera aproximado por el logaritmo del activo expresado en dólares de EE.UU.

Debido a que el número de observaciones empleado para estimar el sistema SUR representa una muestra pequeña, los contrastes de significancia individual y conjunta se efectuaron con base en los estadísticos t-Student y F-Snedecor, respectivamente. A su vez, el modelo SUR se estimó mediante mínimos cuadrados generalizados en dos etapas, dado que para este tipo de muestras finitas este estimador posee propiedades superiores al estimador de máxima verosimilitud. Por otro lado, las observaciones de cada institución financiera fueron ponderadas por su participación en el activo total de sus respectivos mercados locales.

Finalmente, se emplea el estadístico del contraste de Breusch y Pagan (1980) de independencia de las ecuaciones para contrastar si el utilizar una especificación SUR representa una ganancia con respecto a la estimación individual de cada ecuación mediante mínimos cuadrados ordinarios. La hipótesis nula en este contraste es que la matriz de varianzas y covarianzas del sistema es diagonal, es decir, que los errores de cada ecuación son independientes de los errores del resto de las ecuaciones, y por tanto usar mínimos cuadrados generalizados es equivalente a estimar cada ecuación por separado mediante mínimos cuadrados ordinarios.

Resultados de la estimación SUR

El cuadro 8 muestra los resultados de la estimación SUR base, considerando créditos y depósitos a individuos. Las variables incorporadas a las ecuaciones en calidad de variables explicativas son

CUADRO 8 Estimación SUR para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres
<i>Dummy</i> colateral	0,440 (0,433)	-0,197 (0,307)	0,245 (0,356)			
<i>Dummy</i> fiador	0,916** (0,388)	-0,761*** (0,261)	1,316*** (0,280)			
<i>Dummy</i> ingreso/patrim. prestatario	0,201 (2,169)	-3,249** (1,507)	3,276* (1,763)			
<i>Dummy</i> historial IF	0,963 (1,370)	-2,016** (0,960)	2,500** (1,100)			
<i>Dummy</i> hist. en buró de crédito	-1,739 (1,355)	3,757*** (0,835)	-4,531*** (1,016)			
<i>Dummy</i> propósito del créd.	-0,102 (0,496)	1,319*** (0,282)	-1,036*** (0,388)			
<i>Dummy</i> monto del créd.	1,079** (0,474)	-0,556 (0,357)	0,957** (0,408)			
<i>Dummy</i> situación empleo	-0,998 (1,729)	-0,411 (1,235)	-0,594 (1,425)			
Tasa de interés	-0,015 (0,024)	-0,0538*** (0,0145)	0,0514*** (0,0185)			
Créd. hogares en zona rural		-0,160* (0,0817)	-0,227** (0,0895)	0,931*** (0,131)	0,0335 (0,160)	0,448*** (0,0906)
Créd. indiv. > 60 años	-0,326* (0,185)		0,765*** (0,116)	0,909*** (0,192)	0,447** (0,195)	0,567*** (0,106)
Créd. mujeres	-0,40** (0,159)	0,604*** (0,0904)		-0,222 (0,197)	0,229 (0,204)	0,0507 (0,123)
Dep. hogares en zona rural	0,62*** (0,083)	0,271*** (0,0665)	-0,00792 (0,0783)		-0,349*** (0,119)	-0,512*** (0,0559)
Dep. indiv. > 60 años	-0,192 (0,141)	0,293*** (0,0882)	-0,244** (0,110)	-0,390*** (0,131)		-0,306*** (0,0772)
Dep. mujeres	0,85*** (0,178)	0,582*** (0,104)	0,0253 (0,139)	-1,432*** (0,154)	-0,788*** (0,194)	
Colombia						
Costa Rica	3,07*** (0,957)	-0,571 (0,716)	1,865** (0,794)	0,926 (1,183)	2,475** (1,098)	0,770 (0,710)
Rep. Dominicana	-0,296 (2,163)	-8,010*** (1,218)	7,081*** (1,541)	10,29*** (1,912)	5,001** (1,985)	6,207*** (1,071)
Ecuador	-0,349 (1,612)	-3,573*** (1,066)	4,075*** (1,151)	7,454*** (1,658)	2,534 (1,722)	4,095*** (0,983)
Paraguay	4,21*** (0,844)	0,259 (0,669)	1,067 (0,756)	-1,793 (1,185)	2,755** (1,096)	-0,359 (0,726)
Venezuela	2,961** (1,248)	-2,024** (0,896)	3,213*** (1,003)	1,526 (1,210)	1,311 (1,156)	1,044 (0,719)
<i>Dummy</i> banco	0,0581 (0,488)	1,672*** (0,283)	-1,542*** (0,333)	-2,839*** (0,561)	-1,635*** (0,593)	-1,796*** (0,316)

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 8 Estimación SUR para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable (continuación)

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres
log_activo	-0,158 (0,157)	-0,205* (0,107)	0,220* (0,118)	0,814*** (0,150)	0,237 (0,165)	0,449*** (0,0899)
Documento: Comprobante de ingresos				-0,921*** (0,295)	-0,837*** (0,312)	-0,651*** (0,179)
Documento: Carta de referencia				1,308*** (0,371)	1,375*** (0,388)	0,983*** (0,217)
Documento: Comprobante de domicilio				0,0643 (0,436)	-0,671 (0,465)	0,0148 (0,279)
Balance mín. apertura				-0,000679 (0,000514)	-0,00131*** (0,000501)	-0,00069** (0,000301)
Constante	0,298 (3,943)	6,857** (2,717)	-8,053*** (2,986)	-15,30*** (3,048)	-5,642* (3,345)	-8,436*** (1,864)
N	55					
F	81,94	134,4	55,52	39,34	8,660	59,39
F(p)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R ²	0,964	0,977	0,949	0,887	0,677	0,930

Nota: Estimación FGLS en dos etapas. La información sobre créditos y depósitos se calculó sobre los productos de mayor penetración de créditos al consumo y de depósitos inclusivos, respectivamente. Créditos a hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de créditos a hogares. Depósitos de hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de depósitos de los hogares. *Dummies* de colateral, fiador, ingreso/patrimonio del prestatario, historial en la institución financiera (historial del prestatario con la propia institución), historial en buró de crédito, propósito del crédito, monto del mismo y situación de empleo (del prestatario) son iguales a 1 si la institución financiera considera cada uno de estos factores, respectivamente, como importante al otorgar un préstamo. Índice canales dep.: índice ponderado de canales que ofrecen servicios de depósito. Índice canales créd.: índice ponderado de canales para solicitar créditos al consumo. Tipos de colateral considerados: terrenos, bienes inmuebles, bienes muebles, garantía solidaria, garantía personal o bancaria y efectivo u otros activos líquidos; Número de días de procesamiento: cantidad de días hábiles en que la institución procesa una solicitud de crédito hasta su resolución final (aprobación o rechazo). *Dummies* por documentos requeridos para abrir una cuenta de depósito: comprobante de ingresos, carta de referencia y/o comprobante de domicilio. Tarifa crédito: tarifa de comisión de créditos al consumo en dólares de EE. UU.

Errores estándar en paréntesis * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

de varios tipos y tratan de capturar los principales factores determinantes de la asignación conjunta de crédito y depósitos hacia segmentos vulnerables (mujeres, adultos mayores y población rural) por parte de las instituciones. Por un lado, se utilizan como variables binarias los factores relacionados con la elegibilidad para acceder al crédito, que —de acuerdo con nuestro cuestionario— se consideran como muy importantes para la institución.⁹ En una segunda estimación, uno de estos factores, el colateral, es desglosado en distintas categorías, en función de evaluar el papel de diversos tipos de activos, tradicionales y no tradicionales. En segundo lugar, con respecto a la accesibilidad económica, se evalúa la importancia del costo del crédito a través de la tasa de interés. Con respecto

a las proporciones de depósitos asignadas a distintos grupos, con respecto a elegibilidad, se evalúa la importancia de los diferentes tipos de documentación de apertura. Para medir el efecto de la elegibilidad económica, se considera el papel de los montos mínimos de apertura y mantenimiento. Del mismo modo, la estimación SUR permite evaluar los distintos tipos de sustituibilidad y complementariedad entre los componentes del activo y del pasivo asignados a los diversos grupos de individuos. Por último, se controlan los efectos por país y tipo de institución, así como también el efecto

⁹ A lo largo de esta sección se tomó como unidad de observación el principal producto activo o pasivo reportado por la institución.

del tamaño de las instituciones. En este conjunto de regresiones, no se incluyen indicadores de accesibilidad física y educación financiera, en virtud de los pocos grados de libertad existentes en la estimación de sus parámetros.

En forma general, las estimaciones presentadas generan un panorama interesante de distintos efectos estadísticamente significativos. Sin embargo, la interpretación de los signos requiere hacer algunas puntualizaciones. En primer lugar, los efectos encontrados constituyen puntos de equilibrio entre oferta y demanda. Entonces, como una aproximación general, es de suponerse que si se conciben los factores explicativos como barreras, los signos negativos se pueden asociar con situaciones en las que un determinado factor termina contrayendo la demanda de servicios financieros en forma más que proporcional al efecto expansivo de la oferta. En forma recíproca, los signos positivos se asociarían con equilibrios en cuyo caso el factor relevante termina generando una expansión neta de oferta. Por otro lado, en la interpretación de los resultados tratamos de identificar aquellos efectos más probablemente asociados con factores de oferta, en contraste con aquellos de demanda.

Con respecto a los factores determinantes de la elegibilidad del crédito, se observa que la exigencia de un fiador como factor muy importante incrementa la intensidad del crédito asignado a individuos en el medio rural, así como a mujeres, en tanto que reduce la proporción de crédito a adultos mayores. El propósito del crédito, como un factor considerado importante por la institución, también se relaciona positivamente con el crédito a los adultos mayores, aunque negativamente con el crédito a mujeres. Con respecto al historial de buró de crédito para las instituciones que lo consideran clave para asignar crédito, la intensidad del crédito para adultos mayores es superior, y este es un resultado sensible, aunque tiende a disminuir la intensidad del crédito a mujeres. Un resultado simétricamente inverso corresponde al historial con la propia institución. El factor “monto del crédito” se relaciona positivamente con el crédito rural y a mujeres,

como proporción. Con respecto a la tasa de interés, se encuentra un resultado ambiguo, aunque la intensidad del crédito para zonas rurales y adultos mayores tiende a reducirse en esta especificación, en cambio se relaciona positivamente con la proporción de crédito a mujeres. En cuanto a los efectos cruzados de cartera, se observa sustituibilidad entre el crédito rural, por un lado, y el crédito a adultos mayores y mujeres, por el otro. Por otra parte, estas dos últimas categorías de crédito parecen complementarse. De esta forma, parece haber una diferenciación entre instituciones que asignan crédito a individuos en el medio rural por un lado, e instituciones que lo hacen de forma más intensa a mujeres y adultos mayores.

En relación con los efectos por país, Costa Rica asigna más crédito rural y a mujeres relativamente. Paraguay destaca igualmente en el medio rural, al igual que Venezuela. Sin embargo, en estos dos últimos países y en Ecuador, el crédito a adultos mayores es relativamente menor. Los bancos asignan, por el lado del pasivo, menores proporciones que los que no son bancos a estos tres segmentos vulnerables. Por otro lado, se enfocan positivamente en adultos mayores y negativamente en mujeres. De igual forma, los bancos más grandes tienden a asignar menos depósitos a los tres segmentos. Sin embargo, el tamaño se asocia positivamente al crédito para adultos mayores y mujeres.

En cuanto a los factores determinantes de la elegibilidad para abrir cuentas de depósitos, las cartas de referencia destacan como un factor crítico para los tres segmentos. Por otra parte, la exigencia de montos mínimos de apertura se asocia negativamente con las proporciones de depósitos de estas tres categorías.

En el cuadro 9 se evalúa la relevancia estadística de dos factores adicionales: la existencia de montos mínimos de mantenimiento como factor de accesibilidad económica, por el lado de los depósitos, y un factor de elegibilidad, a saber: los tiempos de procesamiento de los créditos. Aunque esta última variable no resultó significativa, sí encontramos un efecto significativo y negativo en todos los

CUADRO 9 Estimación SUR inicial para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres
<i>Dummy</i> colateral	-0,312 (0,345)	-0,403 (0,250)	-0,0796 (0,268)			
<i>Dummy</i> fiador	0,638* (0,351)	-0,243 (0,268)	0,662** (0,274)			
<i>Dummy</i> ingreso/patrim. Prestatario	-0,623 (1,646)	-3,238*** (1,208)	1,924 (1,285)			
<i>Dummy</i> historial IF	-0,147 (1,335)	-3,595*** (0,926)	2,507** (1,019)			
<i>Dummy</i> hist. en buró de crédito	0,395 (1,143)	3,929*** (0,686)	-2,575*** (0,863)			
<i>Dummy</i> propósito del créd.	0,839* (0,506)	1,899*** (0,299)	-0,675* (0,387)			
<i>Dummy</i> monto del créd.	0,719 (0,436)	-0,752** (0,330)	0,995*** (0,341)			
<i>Dummy</i> situación empleo	-1,029 (1,289)	-0,516 (0,987)	-0,400 (1,036)			
Tasa de interés	0,00312 (0,0286)	-0,0917*** (0,0169)	0,0824*** (0,0210)			
Días proc. crédito	0,0163 (0,0130)	0,0189** (0,00918)	0,00300 (0,0101)			
Créd. hogares en zona rural		-0,265*** (0,0761)	-0,488*** (0,0709)	0,976*** (0,0888)	0,771*** (0,120)	0,566*** (0,0617)
Créd. indiv. > 60 años	-0,62*** (0,171)		0,248** (0,125)	0,675*** (0,125)	0,607*** (0,123)	0,427*** (0,0710)
Créd. mujeres	-0,99*** (0,140)	0,185* (0,108)		1,517*** (0,187)	1,490*** (0,166)	0,947*** (0,103)
Dep. hogares en zona rural	0,864*** (0,0757)	0,250*** (0,0746)	0,464*** (0,0738)		-0,856*** (0,0819)	-0,599*** (0,0368)
Dep. indiv. > 60 años	0,424*** (0,124)	0,317*** (0,0806)	0,192** (0,0901)	-0,925*** (0,0891)		-0,585*** (0,0529)
Dep. mujeres	1,337*** (0,160)	0,571*** (0,121)	0,653*** (0,128)	-1,603*** (0,0980)	-1,456*** (0,129)	
Colombia						
Costa Rica	1,149 (0,761)	-0,0106 (0,549)	0,412 (0,584)	0,135 (0,765)	0,544 (0,725)	0,171 (0,467)
Rep. Dominicana	-5,26*** (1,740)	-5,621*** (1,074)	-0,738 (1,294)	6,396*** (1,230)	5,621*** (1,232)	4,003*** (0,712)
Ecuador	-0,360 (1,176)	-1,954** (0,793)	1,295 (0,829)	0,922 (1,116)	0,155 (1,071)	0,483 (0,677)
Paraguay	2,144*** (0,755)	0,855 (0,576)	0,298 (0,615)	0,0400 (0,790)	0,920 (0,737)	0,198 (0,484)
Venezuela	0,349 (1,019)	-1,203 (0,742)	0,600 (0,793)	1,154 (0,790)	1,130 (0,751)	0,757 (0,476)

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 9 Estimación SUR inicial para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable (continuación)

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zonas rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zonas rural	Individuos >60 años	Mujeres
Dummy banco	1,389*** (0,375)	1,213*** (0,222)	0,315 (0,273)	-1,753*** (0,342)	-1,552*** (0,353)	-1,099*** (0,201)
log_activo	-0,110 (0,114)	-0,0256 (0,0802)	-0,0435 (0,0854)	0,164 (0,100)	0,0573 (0,0984)	0,0869 (0,0612)
Documento: Comprobante de ingresos				0,619** (0,259)	0,637** (0,248)	0,386** (0,159)
Documento: Carta de referencia				0,608** (0,272)	0,642** (0,283)	0,381** (0,163)
Documento: Comprobante de domicilio				-0,582* (0,301)	-0,701** (0,287)	-0,371** (0,184)
Balance mín. mantenimiento				-0,0023*** (0,000406)	-0,00226*** (0,000363)	-0,0014*** (0,000235)
Constante	0,156 (2,974)	4,483** (2,159)	-3,422 (2,185)	-2,518 (2,039)	-0,804 (2,001)	-1,315 (1,253)
N	53					
F	119,5	204,7	86,29	86,45	27,61	138,8
F(p)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R ²	0,975	0,987	0,967	0,945	0,843	0,968

Nota: Estimación FGLS en dos etapas. La información sobre créditos y depósitos se calculó sobre los productos de mayor penetración de créditos al consumo y de depósitos inclusivos, respectivamente. Créditos a hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de créditos a hogares. Depósitos de hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de depósitos de los hogares. *Dummies* de colateral, fiador, ingreso/patrimonio del prestatario, historial en la institución financiera (historial del prestatario con la propia institución), historial en buró de crédito, propósito del crédito, monto del mismo y situación de empleo (del prestatario) son iguales a 1 si la institución financiera considera cada uno de estos factores, respectivamente, como importante al otorgar un préstamo. Índice canales dep.: índice ponderado de canales que ofrecen servicios de depósito. Índice canales créd.: índice ponderado de canales para solicitar créditos al consumo. Tipos de colateral considerados: terrenos, bienes inmuebles, bienes muebles, garantía solidaria, garantía personal o bancaria y efectivo u otros activos líquidos; Número de días de procesamiento: cantidad de días hábiles en que la institución procesa una solicitud de crédito hasta su resolución final (aprobación o rechazo). *Dummies* por documentos requeridos para abrir una cuenta de depósito: comprobante de ingresos, carta de referencia y/o comprobante de domicilio. Tarifa crédito: tarifa o comisión de créditos al consumo en dólares de EE. UU.

Errores estándar en paréntesis * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

casos de la exigencia de balances mínimos en las cuentas de depósitos. Con respecto a los distintos tipos de colaterales (cuadro 10), se observó que las garantías solidarias son relevantes en forma positiva para el crédito a mujeres. La exigencia de colateral en efectivo y otros activos líquidos tiende a repercutir negativamente en el crédito rural y para las mujeres.

Finalmente, en el cuadro 11, utilizamos la información más abundante obtenida en la encuesta sobre tasas de aprobación del producto más destacado de crédito al consumo, para obtener una medida del margen extensivo de crédito a través de las instituciones. Las estimaciones en este caso

se realizaron en forma uni-ecuacional por mínimos cuadrados ordinarios con errores robustos. A diferencia de las estimaciones anteriores para segmentos vulnerables, el factor colateral es importante para este tipo de crédito. Esto también es cierto para el historial de crédito con la institución financiera. La situación de empleo y el monto del crédito son variables igualmente esenciales, más indicativas del lado de la demanda. La tasa de interés resulta igualmente negativamente significativa. Los bancos son más proclives a asignar este tipo de crédito, aunque el efecto tamaño es ambiguo. Los bienes muebles, como colateral, se relacionan positivamente con la tasa de aprobación de este tipo

CUADRO 10 Estimación SUR inicial para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres
<i>Dummy</i> colateral	-0,994 (0,626)	-1,176 (0,717)	-0,849 (0,613)			
<i>Dummy</i> colateral*Bien mueble	0,990*** (0,242)	0,639* (0,346)	0,486* (0,280)			
<i>Dummy</i> colateral*Gar. solidaria	0,0317 (0,353)	-0,219 (0,417)	0,215 (0,350)			
<i>Dummy</i> colateral*Gar. personal o bancaria	2,193*** (0,610)	1,053 (0,737)	2,397*** (0,539)			
<i>Dummy</i> colateral*Efectivo u otros act. liq.	-0,382* (0,206)	0,231 (0,254)	-0,538*** (0,204)			
Tasa de interés	-0,0686*** (0,0206)	-0,0507** (0,0248)	-0,0499** (0,0206)			
Días proc. crédito	-0,0223 (0,0165)	-0,0356* (0,0196)	0,00110 (0,0167)			
Créd. hogares en zona rural		-0,519*** (0,143)	-0,682*** (0,0963)	0,773*** (0,134)	0,0868 (0,136)	0,438*** (0,0911)
Créd. indiv. > 60 años	-0,410*** (0,102)		0,0621 (0,104)	0,792*** (0,174)	0,237 (0,148)	0,560*** (0,0979)
Créd. mujeres	-0,705*** (0,105)	0,199 (0,161)		0,0411 (0,194)	0,332** (0,156)	0,0974 (0,117)
Dep. hogares en zona rural	0,495*** (0,0744)	0,376*** (0,110)	0,203** (0,0875)		-0,448*** (0,0986)	-0,576*** (0,0506)
Dep. indiv. > 60 años	-0,109 (0,107)	0,0839 (0,130)	-0,249** (0,101)	-0,672*** (0,151)		-0,457*** (0,0903)
Dep. mujeres	0,567*** (0,137)	0,628*** (0,168)	0,194 (0,142)	-1,488*** (0,131)	-0,787*** (0,153)	
Colombia						
Costa Rica	5,657*** (0,777)	1,971 (1,195)	5,284*** (0,794)	3,440*** (1,230)	4,643*** (0,855)	2,266*** (0,754)
Ecuador	0,533 (1,027)	-3,810*** (1,196)	3,078*** (0,938)	7,815*** (1,448)	3,439*** (1,289)	4,864*** (0,884)
Paraguay	4,410*** (0,625)	1,864* (0,971)	3,398*** (0,705)	0,0202 (1,218)	3,446*** (0,853)	0,382 (0,756)
Venezuela	2,468*** (0,746)	-0,863 (0,964)	2,997*** (0,717)	2,805** (1,107)	2,445*** (0,859)	1,989*** (0,671)
<i>Dummy</i> banco	-0,211 (0,334)	1,396*** (0,378)	-0,931*** (0,323)	-3,093*** (0,522)	-1,084** (0,498)	-1,995*** (0,309)
log_activo	-0,0757 (0,0847)	-0,381*** (0,0958)	0,166** (0,0794)	0,738*** (0,136)	0,179 (0,129)	0,446*** (0,0846)
Documento: Comprobante de ingresos				-1,430*** (0,286)	-1,182*** (0,244)	-0,895*** (0,177)
Documento: Carta de referencia				2,046*** (0,381)	1,674*** (0,341)	1,355*** (0,221)

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 10 Estimación SUR inicial para créditos y depósitos de segmentos de población vulnerable (continuación)

	Proporción de créditos a hogares			Proporción de depósitos a hogares		
	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres	Zona rural	Individuos >60 años	Mujeres
Documento: Comprobante de domicilio				-1,178* (0,668)	-2,519*** (0,447)	-0,885** (0,413)
Balance mín. apertura				0,000156 (0,000489)	-0,000366 (0,000400)	0,0000555 (0,000300)
Constante	-1,480 (1,854)	6,539*** (2,208)	-6,360*** (1,652)	-14,71*** (2,730)	-4,960* (2,593)	-8,786*** (1,724)
N	52					
F	222,0	47,06	92,44	48,70	19,38	79,13
F(p)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
R ²	0,985	0,934	0,966	0,908	0,823	0,942

Nota: Estimación FGLS en dos etapas. La información sobre créditos y depósitos se calculó sobre los productos de mayor penetración de créditos al consumo y de depósitos inclusivos, respectivamente. Créditos a hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de créditos a hogares. Depósitos de hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres expresados como porcentaje con respecto al total de depósitos de los hogares. *Dummies* de colateral, fiador, ingreso/patrimonio del prestatario, historial en la institución financiera (historial del prestatario con la propia institución), historial en buró de crédito, propósito del crédito, monto del mismo y situación de empleo (del prestatario) son iguales a 1 si la institución financiera considera cada uno de estos factores, respectivamente, como importante al otorgar un préstamo. Índice canales dep.: índice ponderado de canales que ofrecen servicios de depósito. Índice canales créd.: índice ponderado de canales para solicitar créditos al consumo. Tipos de colateral considerados: terrenos, bienes inmuebles, bienes muebles, garantía solidaria, garantía personal o bancaria y efectivo u otros activos líquidos; Número de días de procesamiento: cantidad de días hábiles en que la institución procesa una solicitud de crédito hasta su resolución final (aprobación o rechazo). *Dummies* por documentos requeridos para abrir una cuenta de depósito: comprobante de ingresos, carta de referencia y/o comprobante de domicilio. Tarifa crédito: tarifa o comisión de créditos al consumo en dólares de EE. UU. Errores estándar en paréntesis * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

de crédito, al igual que las garantías personales y bancarias. La exigencia de activos líquidos como colateral tiende a reducir la aprobación de este tipo de crédito. A diferencia de las estimaciones previas, los tiempos de procesamiento sí tienen una incidencia negativa en este tipo de crédito.

Aunque el ejercicio de identificación es difícil, los patrones heterogéneos detectados en este conjunto de estimaciones sugieren la existencia de equilibrios donde las dimensiones de elegibilidad, barreras económicas y físicas inciden en forma diferenciada sobre la demanda y oferta de servicios financieros, en particular, hacia aquellos segmentos más potencialmente excluidos. Aunque

los factores de demanda parecen desempeñar un papel relevante, también es factible que cumplan un papel destacado las diferencias en los modelos tecnológicos a nivel de tipo, tamaño y vocación de las instituciones, así como entre países.

A través de las tablas, se observan patrones de sustituibilidad por el lado del crédito asignado a los distintos tipos de población vulnerable, pero complementariedad por el lado de los depósitos. Esto sugiere que la inclusión por el lado de los depósitos tiende a ser homogénea en los distintos segmentos de población vulnerable pero tiende a especializarse por el lado de la asignación de crédito.

CUADRO 11 Estimación de mínimos cuadrados ordinarios inicial de la razón de créditos al consumo aprobados respecto a las solicitudes de crédito al consumo

	(1)	(2)	(3)	(4)
<i>Dummy</i> colateral	3,962** (1,721)	0,876 (1,532)	2,450** (1,175)	-1,467 (2,099)
<i>Dummy</i> fiador	1,028 (1,167)		1,687 (1,029)	
<i>Dummy</i> ingreso/patrim. prestatario	0,542 (1,830)		0,660 (1,610)	
<i>Dummy</i> historial IF	-7,971*** (2,641)		-7,988*** (2,429)	
<i>Dummy</i> hist. en buró de crédito	0,891 (2,942)		4,006** (1,818)	
<i>Dummy</i> propósito del créd.	-0,0396 (1,449)		2,384** (1,017)	
<i>Dummy</i> monto del créd.	6,249*** (2,251)		4,989*** (1,687)	
<i>Dummy</i> situación empleo	-4,804*** (1,177)		-8,157*** (1,959)	
Tasa de interés	-0,234*** (0,0699)	-0,0723 (0,0660)	-0,420*** (0,0690)	-0,187*** (0,0413)
Créd. hogares en zona rural	0,426 (0,458)	-0,149 (0,269)	-0,0809 (0,325)	-0,362** (0,176)
Créd. indiv. > 60 años	-0,249 (0,535)	-0,660* (0,382)	-1,041** (0,425)	-0,858** (0,357)
Créd. mujeres	1,143* (0,633)	-0,181 (0,186)	0,339 (0,446)	-0,718*** (0,207)
País (respecto a Colombia)				
Costa Rica	3,918*** (1,433)	3,893*** (1,367)	5,513*** (1,874)	4,760*** (1,095)
Rep. Dominicana	14,66*** (4,682)		18,01*** (3,731)	
Ecuador	8,408*** (2,902)	-5,096 (3,550)	12,73*** (4,279)	-4,782* (2,827)
Nicaragua	10,85*** (2,684)	-3,296 (4,429)	14,92*** (4,162)	-3,537 (3,075)
Paraguay	5,075*** (0,826)	2,419*** (0,901)	8,128*** (1,228)	1,840*** (0,663)
Venezuela	14,83*** (3,620)	0,444 (1,664)	16,30*** (3,275)	0,717 (1,573)
<i>Dummy</i> banco	-0,0228 (1,595)	2,529* (1,430)	-0,679 (1,341)	2,444** (0,949)
log_activo	0,676*** (0,225)	-0,649* (0,336)	1,143*** (0,369)	-0,512* (0,255)
<i>Dummy</i> colateral*Bien mueble		2,043** (0,813)		2,895*** (0,648)
<i>Dummy</i> colateral*Bien inmueble		0,125 (1,132)		-0,204 (0,823)

(continúa en la página siguiente)

CUADRO 11 Estimación de mínimos cuadrados ordinarios inicial de la razón de créditos al consumo aprobados respecto a las solicitudes de crédito al consumo (continuación)

	(1)	(2)	(3)	(4)
<i>Dummy</i> colateral*Gar. solidaria		-2,331** (1,114)		-1,456 (0,882)
<i>Dummy</i> colateral*Gar. personal o bancaria		4,183*** (1,380)		6,227*** (1,697)
<i>Dummy</i> colateral*Efectivo u otros act. liq.		-2,080** (0,974)		-1,389* (0,736)
Días proc. créd			-0,125** (0,0499)	-0,146*** (0,0499)
Constante	-9,219** (4,329)	9,577 (6,404)	-17,57*** (5,395)	9,428* (5,046)
<i>N</i>	67	65	66	64
<i>F</i>	10,64	15,67	16,62	24,84
<i>F(p)</i>	0,000	0,000	0,000	0,000
<i>R</i> ²	0,822	0,850	0,888	0,909
<i>R</i> ² ajustado	0,745	0,796	0,835	0,872

Nota: Estimación de mínimos cuadrados ordinarios OLS con errores estándar robustos. La información sobre créditos se calculó sobre el producto de mayor penetración de créditos al consumo. Los créditos a hogares en zona rural, a individuos mayores de 60 años y a mujeres se expresan como porcentaje respecto del total de créditos a hogares. Los depósitos de hogares en zona rural, individuos mayores de 60 años y mujeres se expresan como porcentaje respecto del total de depósitos de los hogares. Las *dummies* de colateral, fiador, ingreso/patrimonio del prestatario, historial en la institución financiera (historial del prestatario con la propia institución), historial en buró de crédito, propósito del crédito, monto del mismo y situación de empleo (del prestatario) son iguales a 1 si la institución financiera considera cada uno de estos factores, respectivamente, como importante al otorgar un préstamo. Tipos de colateral considerados: terrenos, bienes inmuebles, bienes muebles, garantía solidaria, garantía personal o bancaria y efectivo u otros activos líquidos. Número de días de procesamiento: cantidad de días hábiles en que la institución financiera procesa una solicitud de crédito hasta su resolución final (aprobación o rechazo). Errores estándar en paréntesis. * $p < 0,10$, ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$.

6

Oferta y accesibilidad de medios y servicios de pago

Resumen

En este capítulo se presenta y discute información general de oferta y diversidad de medios de pago en los países de la muestra, así como su accesibilidad en términos económicos. La información recogida en la encuesta muestra la diversidad y la oferta de nuevos instrumentos de pago en los países del estudio. En general, la información sobre accesibilidad económica de sistemas de pago es escasa, en especial para el sector no bancario, aunque sí permite observar una gran heterogeneidad entre los países de la muestra. La encuesta recogió también información sobre los costos fijos de distintos instrumentos de pago. Se concluye que los costos de uso más altos son los de las tarjetas de crédito, seguidos de las de débito. Los costos más bajos los tienen el dinero móvil y el débito directo. En el caso del dinero móvil, este resultado es de especial importancia al considerarse una herramienta poderosa para la inclusión financiera al disminuir drásticamente los costes de transacción.

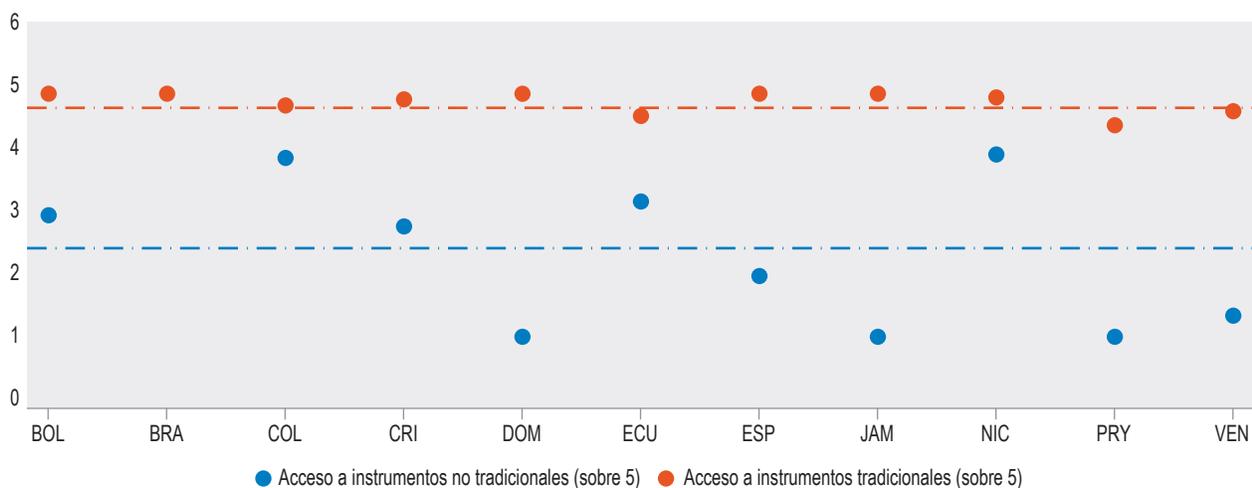
Oferta y diversidad de medios de pago

La inclusión financiera es un concepto con varias dimensiones y abarca no solo el mayor acceso de la población sino también un mayor uso y que este sea de calidad (Roa, 2013). La encuesta recoge información sobre esta última dimensión al tratar

de medir la diversidad de instrumentos que pueden adaptarse a las necesidades del consumidor financiero. A tal efecto, los siguientes gráficos proporcionan información sobre los instrumentos de pago distintos del efectivo que ofrecen las instituciones financieras a sus clientes. Para mostrar no solo la diversidad sino la oferta de nuevos instrumentos, dividimos los instrumentos en aquellos de pago tradicional: créditos directos, débitos directos, cheques, tarjetas de crédito; y los de pago no tradicionales o innovadores: tarjetas pre-pagadas, dinero móvil, basados en tarjetas de pago (tarjetas de regalo), monederos electrónicos basados en redes o plataformas electrónicas y otros. Los instrumentos innovadores buscan disminuir los costos de transacción, como los desplazamientos a sucursales, entre otros. Cabe mencionar de nuevo que la tasa de respuesta a estas preguntas fue baja.

El gráfico 49 proporciona información sobre el acceso a instrumentos de pago en instituciones bancarias. El valor promedio de instrumentos de pago tradicionales en la región asciende a cinco, sin observarse diferencias significativas entre la muestra. En el caso de los instrumentos de pago más innovadores el promedio baja a la mitad, aunque en este caso sí hay mayor variabilidad entre países, y se destacan los mayores valores para los bancos de Nicaragua y Colombia, en los cuales hay alrededor de cuatro.

GRÁFICO 49 Acceso a instrumentos de pago en bancos



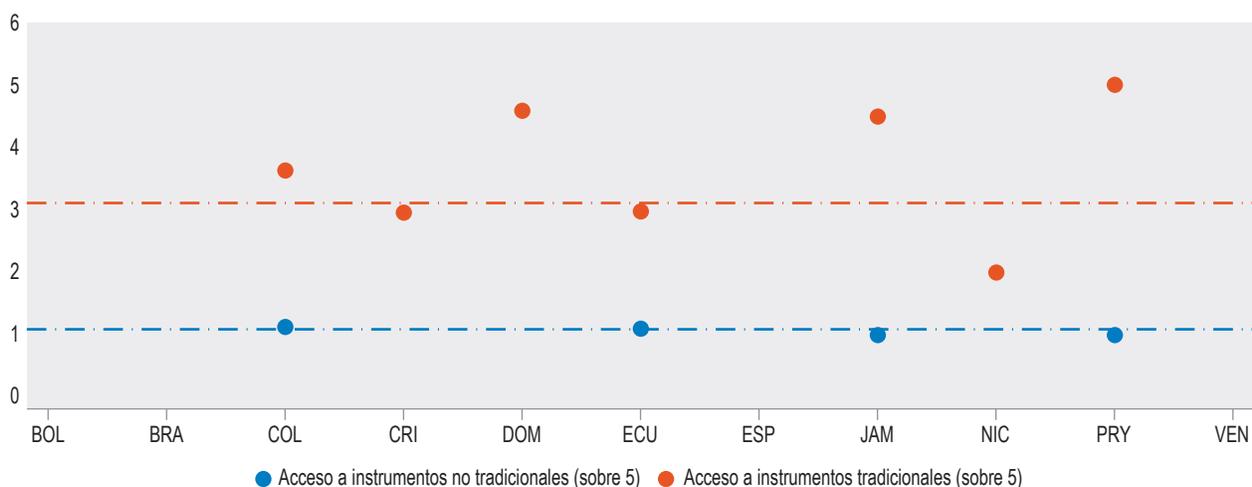
Nota: Todos los indicadores son promedios ponderados por país y por institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total de activos reportados del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican. Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

El gráfico 50 proporciona la misma información, pero para las instituciones no bancarias. En este caso el promedio de la oferta de instrumentos tradicionales es menor que para el sector bancario en la región, alrededor de tres, pero hay mayor variabilidad por países. Destacan los casos de Paraguay, Jamaica y República Dominicana, donde

el promedio de instrumentos se aproxima a cinco. En el caso de los instrumentos innovadores para los países que tienen información disponible, la oferta es mucho menor, alrededor de uno.

Se concluye entonces que existe una mayor oferta de instrumentos de pago por parte del sector bancario en relación con el no bancario, salvo

GRÁFICO 50 Acceso a instrumentos de pago en otros intermediarios financieros



Nota: Todos los indicadores son promedios ponderados por país y por institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total de activos reportados del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican. Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

para el caso de Paraguay, Jamaica y República Dominicana, países que aparecen a la cabeza de la inclusión financiera en gran parte de la información estadística presentada en estas secciones.

Accesibilidad de medios de pago

Los siguientes cuadros presentan información sobre los costos de envío y recepción de transacciones

interbancarias, tanto nacionales como internacionales. Cabe mencionar, como se indicó en la sección sobre unidad de análisis y metodología del capítulo 1, que estas preguntas, junto con las de competencia, fueron las que menor tasa de respuesta tuvieron en la encuesta, en especial para los otros intermediarios financieros.

En primer lugar, el cuadro 12 muestra el coste de envío de transferencias interbancarias

CUADRO 12 Costo de envíos de transferencias interbancarias

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)
<i>A. Transferencias nacionales</i>						
Bolivia*	1	4,37	4,37			
Brasil	3	3,27	4,39			
Colombia	5	2,26	2,88	2	0,84	4,38
Costa Rica	12	1,75	9,35	7	1,45	9,96
Rep. Dominicana	3	0,45	4,44	2	0,92	2,22
Ecuador	15	0,83	2,19	73	1,36	2,19
España*	1	8,89	8,89			
Jamaica	2	3,29	5,99	4	1,20	8,32
Nicaragua	4	12,46	15,37			
Paraguay	13	11,46	24,40	2	30,16	34,58
Venezuela	5	0,07	0,07			
<i>B. Transferencias internacionales</i>						
Bolivia*						
Brasil	1	50,00	50,00			
Colombia	6	29,18	49,32			
Costa Rica	4	38,96	56,12	5	5,14	24,89
Rep. Dominicana	4	50,21	60,43	2	50,62	51,05
Ecuador	10	75,62	100,00	12	25,95	100,00
España*	1	33,33	33,33			
Jamaica	2	40,91	42,77	3	18,50	51,33
Nicaragua	3	13,20	30,76			
Paraguay	12	37,77	66,00	1	432,02	432,02
Venezuela	3	4,49	9,52			

Fuente: Para el total de activos se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todos los indicadores son promedios ponderados por país y tipo de institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total de activos reportados del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

nacionales e internacionales. El coste se mide en dólares de EE. UU. como promedio ponderado por país y tipo de institución. En cuanto a las transferencias nacionales, por tipo de institución las tarifas más altas en general son las de los bancos, aunque con algunas excepciones. Son especialmente altas las del sector bancario en Nicaragua y Paraguay, y sobre todo las del sector no bancario en Paraguay que supera los US\$30. En estos países el costo es incluso mayor que en España. Las tarifas más bajas las tienen las instituciones no bancarias, alrededor de US\$1, y los bancos en República Dominicana, Ecuador y Venezuela, en donde no llegan US\$1. En los dos primeros países, al contrario del resto y al igual que en Paraguay, las tarifas son más elevadas en el sector no bancario.

En cuanto al envío de transferencias internacionales, una vez más, los costos son especialmente bajos en el sector bancario de Venezuela y en el sector no bancario de Costa Rica. Igualmente, vuelve a ser muy elevado el costo en el sector no bancario de Paraguay. A gran distancia le siguen los bancos de Ecuador y Brasil, y las instituciones no bancarias de Ecuador. En este último país la situación es muy distinta que para el caso de las transferencias nacionales, que eran de las más baratas de la región.

El cuadro 13 muestra los costos promedio de recepción de transferencias nacionales e internacionales. En el caso de las nacionales para las cuales se cuenta con información, los costos son en general muy bajos, e incluso equivalen a cero en algunos países. Una vez más, el costo más alto de la región se encuentra en Paraguay.

Por su parte, en el caso de la recepción de transferencias internacionales, la situación cambia y los costos en algunos casos son similares a los de los envíos, no cercanos a cero. No se observa en general diferencias por tipo de institución; dependiendo del país las transferencias por medio de los bancos son más o menos caros que por medio de las instituciones no bancarias. Destacan de nuevo por su elevado monto las instituciones no bancarias de Paraguay y República Dominicana, y los bancos de Nicaragua y Bolivia, donde las tarifas son similares, y en algunos casos mayores, que las

del marco de referencia de España. Por todo ello, pareciera que en la región las barreras más altas para el envío y la recepción de transferencias en términos económicos se encuentran en Paraguay y República Dominicana.

Asimismo, por medio de la encuesta se ha obtenido información acerca del número de días hábiles que tarda una transferencia, nacional e internacional. Aunque el número de respuestas es bajo, en general para transferencias nacionales se tarda en promedio un día en el caso de los bancos de la mayor parte de los países (gráfico 51).

Para el caso de transferencias internacionales, los valores promedios más altos los tienen los bancos de Costa Rica, Nicaragua y Venezuela. A diferencia de la accesibilidad económica, en el caso del Paraguay el número de días para transferencias es de los menores de la región. Por su parte, cuando se trata de instituciones no bancarias no se aprecian diferencias sustanciales en el número de días de procesamiento de transferencias nacionales en relación con las internacionales (gráfico 52).

La encuesta también recoge información sobre el costo de uso de cajeros. En América Latina y el Caribe las políticas de inclusión financiera se han enfocado principalmente en resolver las barreras ligadas a los costos de transacción, mediante la apertura de sucursales y cajeros en áreas remotas. Un elemento clave no es solo la apertura en áreas remotas sino el costo de utilizar estos canales. Para el caso de los cajeros, se trató de obtener información sobre el costo de distintos servicios: retirar dinero, pagar facturas, realizar depósitos, efectuar compras, pagar créditos, etc. En general, la tasa de respuestas fue muy baja. La información más completa fue la relacionada con el retiro de dinero, la cual presentamos a continuación para clientes y no clientes. De nuevo, los puntos son promedios ponderados por país y tipo de institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total del activo reportado por todas las instituciones financieras. Los costos están expresados en dólares de EE. UU. (gráfico 53).

CUADRO 13 Costo de recibir transferencias interbancarias

País	Bancos			Otros intermediarios financieros		
	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)	Núm. respuestas	Tarifa (dólares de EE. UU.)	Tarifa máx. (dólares de EE. UU.)
<i>A. Transferencias nacionales</i>						
Bolivia*	0			0		
Brasil	2	0,00	0,00	0		
Colombia	3	0,00	0,00	5	0,94	4,38
Costa Rica	6	0,36	0,65	5	0,00	0,00
Rep. Dominicana	3	0,00	0,00	2	0,92	2,22
Ecuador	11	0,28	0,31	61	0,47	8,90
España*	1	3,89	3,89			
Jamaica	2	2,06	2,57	4	1,14	2,01
Nicaragua	3	0,00	0,00	0		
Paraguay	10	2,87	24,54	1	0,00	0,00
Venezuela	2	0,00	0,00	0		
<i>B. Transferencias internacionales</i>						
Bolivia*	0			0		
Brasil	1	50,00	50,00	0		
Colombia	5	7,94	20,00	1	0,00	0,00
Costa Rica	5	14,62	23,38	4	10,00	24,88
Rep. Dominicana	4	7,36	16,48	1	25,53	25,53
Ecuador	9	9,41	10,20	20	4,82	26,79
España*	1	22,22	22,22	0		
Jamaica	2	22,32	25,24	4	19,85	35,00
Nicaragua	3	53,53	128,08	0		
Paraguay	12	20,59	61,36	1	59,40	59,40
Venezuela	3	1,75	2,67	0		

Fuente: Para el total de activos se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todos los indicadores son promedios ponderados por país y tipo de institución, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total de activos reportados del tipo de institución financiera. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican.

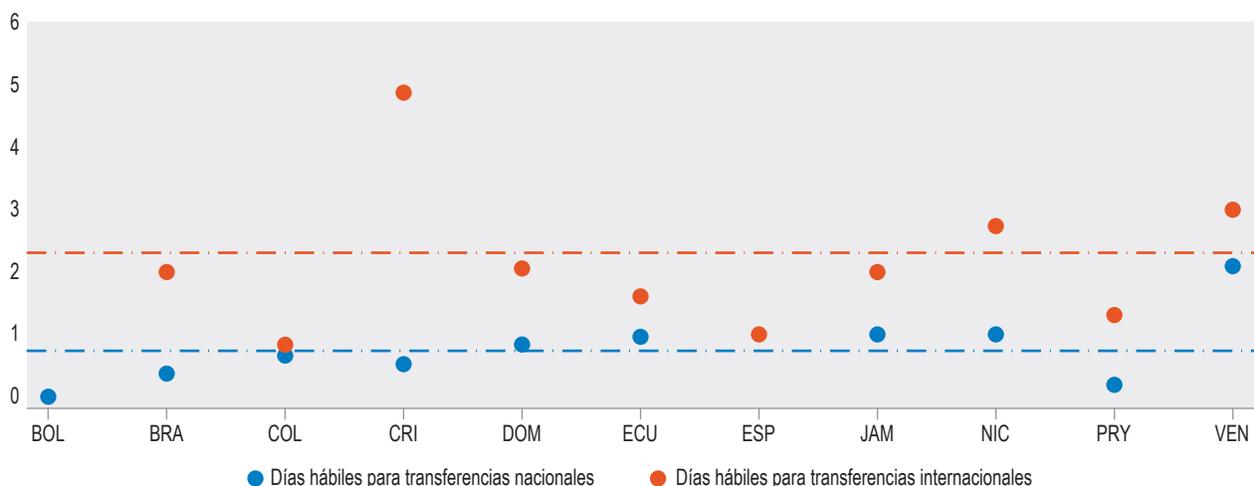
* En el caso de España solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero.

Para el caso de los bancos, como era de esperar, el costo promedio para no clientes es mayor que para clientes, en concreto asciende al doble. No obstante, la heterogeneidad en los costos es bastante amplia. Los más altos para los no clientes los tienen Nicaragua y Jamaica —recuérdese que estos países también registran los costos más altos para el caso de transferencias— seguidos de

República Dominicana. Este último país tiene los costos más elevados para clientes.

Para el caso de las instituciones no bancarias, el panorama es similar: mayores costos para no clientes que para clientes y heterogeneidad en la muestra. No se observan marcadas diferencias en los costos por tipo de institución financiera. A su vez, los costos para clientes son cercanos a cero

GRÁFICO 51 Días hábiles de procesamiento de transferencias interbancarias en bancos



Nota: Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

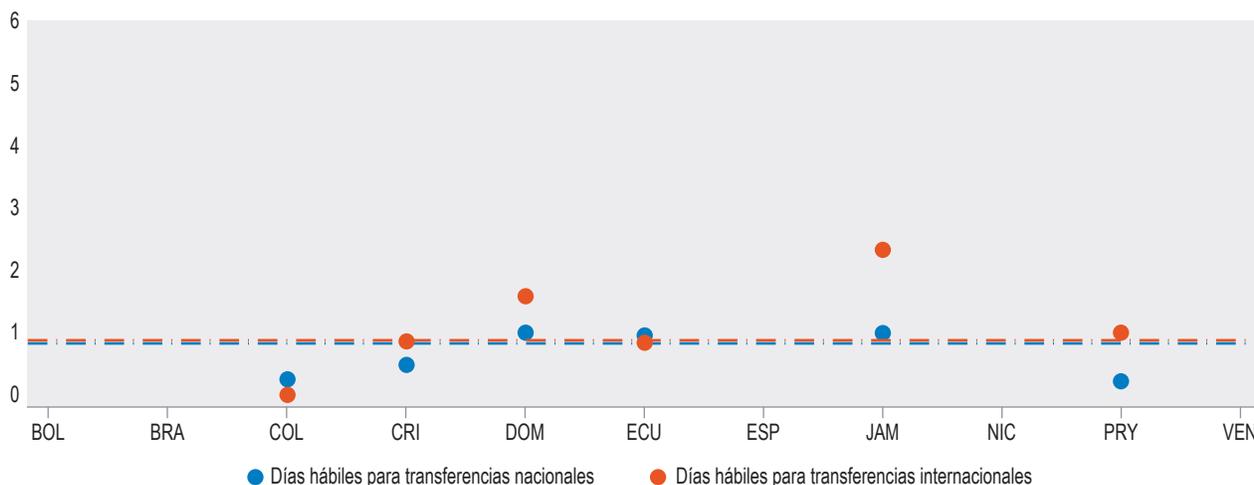
para gran parte de la muestra disponible. Costa Rica y Nicaragua presentan los mayores costos para no clientes (gráfico 54).

Por último, en relación con los costos, la encuesta recogió información sobre los costos fijos de distintos instrumentos de pago para clientes de la institución financiera. Para el caso de los bancos, la información se refleja en el gráfico 55. Para el caso de las instituciones no bancarias no hubo suficiente información para poder derivar resultados.

Como era de esperarse, los costos más altos son los de las tarjetas de crédito, seguidos de las de débito. Son especialmente elevados los costos del uso de cheques en Bolivia, del crédito directo en República Dominicana y el uso de tarjetas en Colombia (gráfico 55).

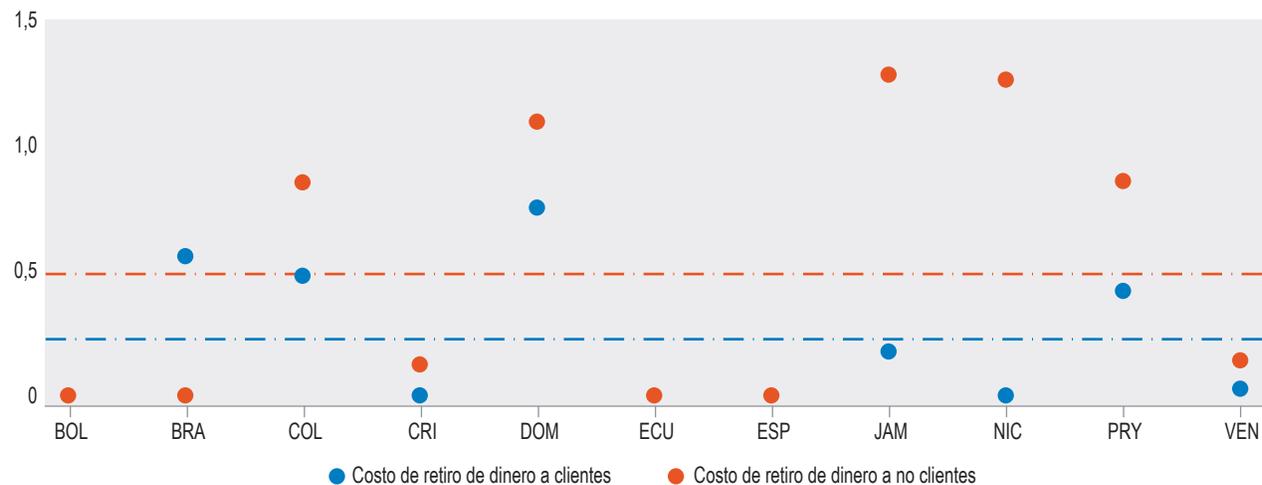
Los costos más bajos los tienen el dinero móvil y el débito directo. En el caso del dinero móvil, este resultado es de especial importancia al considerarse una herramienta clave para la inclusión

GRÁFICO 52 Días hábiles de procesamiento de transferencias interbancarias en otros intermediarios financieros



Nota: Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

GRÁFICO 53 Costo de retiro de dinero de cajeros automáticos a clientes y no clientes de bancos (en dólares de EE.UU.)

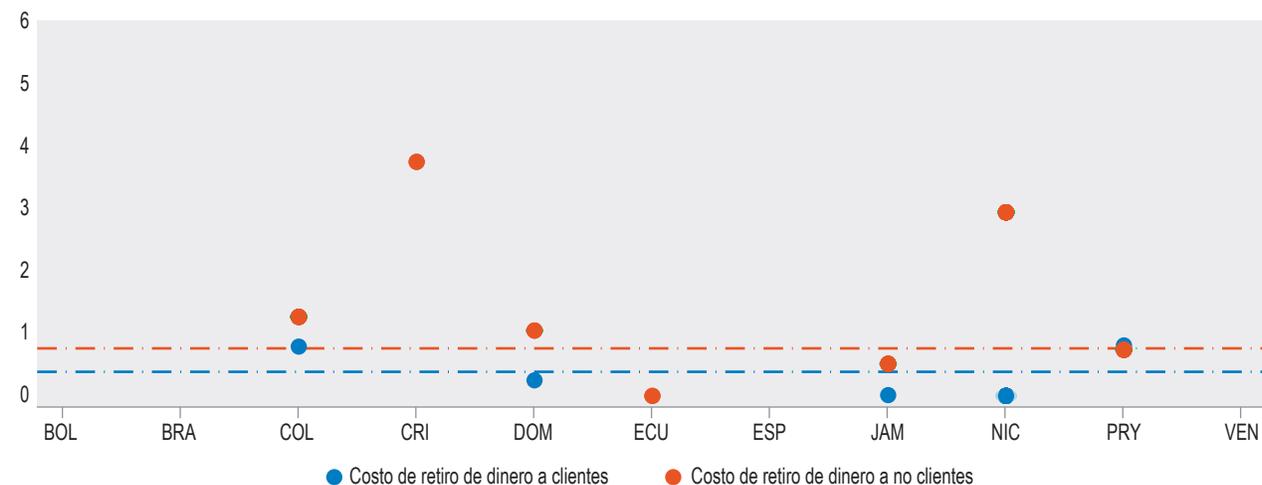


Nota: Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

financiera al disminuir drásticamente los costes de transacción. Según Roa et al. (2017), trabajo pionero a la hora de aunar información sobre los distintos productos de dinero móvil en la región, existen grandes diferencias entre los costos del dinero móvil en las distintas economías de la región, y esto también depende de las transferencias que se quieran realizar. Estas diferencias

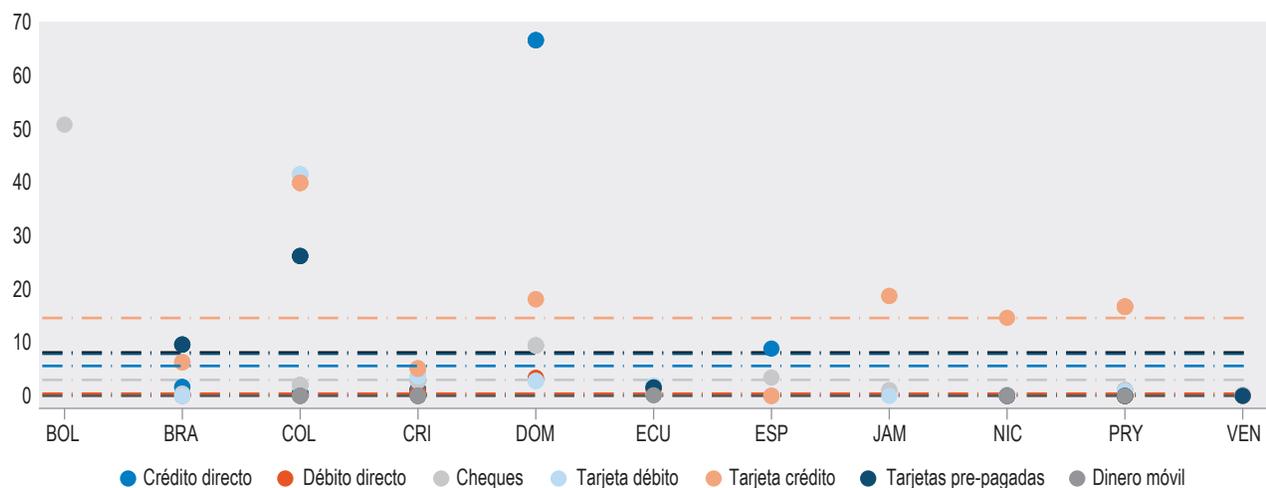
se deben a circunstancias concretas de cada país, sobre todo relacionadas con la competencia y la regulación. Aunque es necesario contar con más información, comparados con M-Pesa en Kenia, el producto insignia de dinero móvil en países en desarrollo, en consonancia con los datos recogidos en la encuesta, los productos de dinero móvil en la región son relativamente económicos.

GRÁFICO 54 Costo de retiro de dinero de cajeros automáticos a clientes y no clientes de otros intermediarios financieros (en dólares de EE.UU.)



Nota: Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color.

GRÁFICO 55 Costo fijo de instrumentos de pagos en bancos (en dólares de EE. UU.)



Fuente: Para el total de activos se tomaron como fuentes las superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

Notas: Todos los indicadores son promedios ponderados por país, utilizando como ponderadores la proporción del activo de la institución financiera en relación con el total de activos reportados por todas las instituciones financieras. No se toman en cuenta los valores en blanco ni respuestas que no aplican. Las líneas horizontales representan el promedio de cada serie de color. En el caso de los países ausentes del gráfico, sus instituciones no reportaron información o no ofrecen el servicio.

7

Programas de educación financiera

Resumen

La encuesta también recogió información sobre los programas de educación financiera ofrecidos por las instituciones financieras. Aunque existen múltiples iniciativas de educación financiera de orden público, destaca que la mayor parte de los programas reportados son iniciativas propias, indicando el creciente énfasis que las instituciones asignan a la educación financiera. Un dato a resaltar es que las instituciones bancarias son más proclives a contar con este tipo de programas que las instituciones no bancarias. Entre el público objetivo de los programas, destacan en general los programas a mujeres, jóvenes y niños. De la muestra de bancos se obtiene que un porcentaje alto de los programas están vinculados a un producto específico. Para la mayor parte de las instituciones la educación financiera sobresale como un objetivo prioritario, y en muchos casos forma parte de su plan estratégico.

Introducción: educación financiera

La educación financiera se entiende como el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos y, con información, instrucción o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades

financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (OCDE, 2005). En el cuadro complementario 4 se incluye un resumen de la evidencia reciente sobre la relación entre la educación financiera y la toma de decisiones financieras.

En América Latina se han desarrollado un gran número de iniciativas de educación financiera, que en muchos casos se han instaurado en Estrategias Nacionales de Educación Financiera. Gran parte de dichas iniciativas se enfoca en programas para niños y jóvenes. De distintas encuestas se deriva que en general los niveles de educación financiera en la región son bajos para la mayor parte de los distintos segmentos de población (García et al., 2013; Mejía y Rodríguez, 2016). La heterogeneidad de los programas y del grado de desarrollo es enorme, lo cual pone en evidencia la importancia crucial de este tema en la región (Roa et al., 2014; Cavallo y Serebrisky, 2016). Roa et al. (2014) y García et al. (2013) encuentran que los bancos centrales son los principales promotores de los programas de educación financiera en la región, seguidos del sector financiero privado.

Por todo lo anterior y la creciente relevancia del tema, en la encuesta se ha incluido un bloque de preguntas que tratan de recoger información sobre los programas de educación financiera que desarrollan las instituciones bancarias y no bancarias de la muestra.

CUADRO COMPLEMENTARIO 4 Importancia de la educación financiera en la toma de decisiones financieras

En la última década ha aparecido un grupo de trabajos empíricos que argumentan que la toma de decisiones financieras está relacionada con los niveles de educación financiera.^a Esta literatura parte de la idea de que el proceso de toma de decisiones financieras es cada vez más complejo. Los individuos deben buscar información, hacer predicciones y cálculos en condiciones de incertidumbre y con mercados financieros cada vez más sofisticados para asegurarse cierta estabilidad financiera a lo largo de su ciclo vital. La evidencia empírica parece confirmar que los niveles de educación financiera de la población son muy bajos, especialmente en grupos de bajos niveles de renta, mujeres y personas mayores (Lusardi, 2008). En este contexto han surgido varios programas públicos y privados orientados a fomentar la educación financiera de la población, buscando que se tomen buenas decisiones financieras y se genere confianza en los mercados financieros formales.

Los trabajos que han evaluado los efectos de los programas muestran que los programas de educación financiera logran promover comportamientos financieros saludables cuando tienen en cuenta los siguientes puntos:

- Elegir los momentos del ciclo de vida en los que las personas necesitan información financiera específica (por ejemplo, el momento de comprar una casa).
- Hacer primar la sencillez en los mensajes y contenidos de los programas.
- Proporcionar pocas opciones financieras.
- Diseñar programas de educación financiera para distintos segmentos de población.
- Tener en cuenta que los programas más exitosos son aquellos que se establecen en la infancia (en la medida en que cambiar comportamientos financieros en la edad adulta es más costoso).

Estos elementos, entre otros, son clave para garantizar el éxito de los programas a la hora de determinar o cambiar hábitos financieros saludables, como ahorrar para el retiro o evitar el sobreendeudamiento (Roa, 2013; Lusardi y Mitchell, 2014).

^a Para una revisión completa véase Lusardi y Mitchell (2014) y Fernández et al., (2014).

Programas de educación financiera propios y públicos

En primer lugar, se preguntó a las instituciones si en la actualidad llevan a cabo programas de esta índole, propios y/o públicos. El cuadro 14 presenta esta información para el caso de los bancos.

De este cuadro se deriva que la mayor parte de los programas son propios, salvo en Costa Rica y Paraguay, donde los bancos reportaron similares porcentajes de los dos tipos de programas. En relación a la oferta de programas, a la cabeza están los bancos de Venezuela, Ecuador y Colombia con programas propios, y Brasil con programas conjuntos.

Para el caso de las instituciones no bancarias, el cuadro 15 muestra un panorama bastante similar con respecto a la preponderancia de los programas propios sobre los públicos. Sin embargo, lo más destacable es el hecho de que el promedio de programas es bastante menor que el de los bancos. En el caso de Bolivia, aun tratándose de datos agregados, se señaló que por ley desde 2013 todas las instituciones reguladas deben contar con programas de educación financiera.

En lo que se refiere a la antigüedad de los programas propios, destacan los del sector bancario en Brasil, Nicaragua y Venezuela (10 años o más) y los del sector no bancario de República Dominicana (más de 15). Para el resto de los países e instituciones para los cuales hay información disponible, la antigüedad de los programas es cercana o inferior a cinco años.

Educación financiera para distintos segmentos de población

Como ya se mencionó, distintas encuestas muestran que los niveles de educación financiera en general son bajos para la población mundial, pero en especial lo son para grupos vulnerables, como las mujeres, las personas de la tercera edad y los inmigrantes. También cabe señalar la importancia de ofrecer programas de educación segmentados, no generales para toda la población. Por todo ello, en la encuesta se recogió información sobre la existencia de programas de educación financiera para mujeres, residentes de zonas rurales, adultos mayores, jóvenes y niños. El cuadro 16 muestra esta información para el sector bancario. En general, salvo para el caso de Jamaica, para la muestra de bancos

CUADRO 14 Número de bancos que ofrecen programas de educación financiera

País	Total muestra de bancos	Al menos un programa propio		Al menos un programa público		Ofrece programas propios y públicos		Al menos un programa conjunto (propio y público)	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	1	19,9	0	0,0	0	0,0	2	35,4
Colombia	9	7	43,5	0	0,0	0	0,0	2	22,4
Costa Rica	15	6	21,6	1	22,7	0	0,0	2	1,8
Rep. Dominicana	6	1	15,8	1	4,4	0	0,0	0	0
Ecuador	18	13	44,3	1	0,3	0	0,0	1	1,2
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	1	21,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nicaragua	4	2	33,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Paraguay	13	5	25,6	2	18,2	0	0,0	1	0,0
Venezuela	5	5	60,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	75	41		5		0		8	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

CUADRO 15 Número de instituciones financieras no bancarias que ofrecen programas de educación financiera

País	Total muestra de inst. fin. no bancarias	Al menos un programa propio		Al menos un programa público		Ofrece programas propios y públicos		Al menos un programa conjunto (propio y público)	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Colombia	9	8	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Costa Rica	10	3	0,3	1	0,5	0	0,0	0	0,0
Rep. Dominicana	3	2	4,4	1	1,8	1	1,8	0	0,0
Ecuador	88	37	4,5	2	0,4	1	0,0	8	1,2
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	6	3	1,9	1	0,4	1	0,4	0	0,0
Nicaragua	15	6	3,4	1	0,0	0	0,0	0	0,0
Paraguay	7	3	1,6	0	0,0	0	0,0	1	1,0
Venezuela	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	138	62		6		3		10	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

CUADRO 16 Bancos que ofrecen programas de educación financiera específicamente dirigidos a poblaciones vulnerables

País	Total muestra de bancos	Programa de EF dirigido a poblaciones vulnerables		Tipos de poblaciones vulnerables							
		N	Porcentaje mercado local**	Mujeres		Niños y jóvenes		Personas en zonas rurales		Adultos mayores	
				N	Porcentaje mercado local***	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	3	55,2	2	35,4	1	20,5	1	20,5	2	40,3
Colombia	9	6	33,7	5	31,5	5	33,4	5	31,5	4	16,9
Costa Rica	15	6	38,1	5	37,5	5	15,4	3	14,2	2	13,0
Rep. Dominicana	6	2	20,3	1	15,8	2	20,3	1	15,8	1	15,8
Ecuador	18	10	42,8	9	42,0	7	41,0	8	40,8	8	41,2
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nicaragua	4	2	33,5	1	4,4	2	33,5	1	29,2	0	0,0
Paraguay	13	4	11,0	2	5,2	3	11,0	2	5,2	1	5,2
Venezuela	5	3	29,8	3	29,8	2	22,3	3	29,8	2	24,0
Total	75	36		28		27		24		20	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).
 * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

se observa que sí hay una oferta de programas dirigidos a estos grupos poblacionales. Los bancos de Brasil, Costa Rica, Ecuador, Nicaragua y Venezuela están a la cabeza en cuanto a la oferta de programas para poblaciones vulnerables. Destacan en general los programas dirigidos a mujeres, y jóvenes y niños.

Con respecto a los jóvenes y los niños, Roa et al. (2014) muestran que la mayor parte de los programas de educación financiera de los bancos centrales, principales entidades promotoras de estos programas en América Latina y el Caribe, están dirigidos a estudiantes de primaria y secundaria. La razón radica en que los programas de este tipo no buscan generar más conocimientos financieros sino promover comportamientos financieros saludables. Para el caso de los adultos, esto implica cambiar sus comportamientos financieros, lo cual, como se observa a partir de algunos trabajos que estudian la economía del comportamiento, no es tan sencillo (De Meza et al., 2010; Lusardi, 2008). Por lo tanto, si

estos conocimientos financieros se imparten desde edades tempranas se pueden establecer las bases para desarrollar comportamientos que lleven a un buen manejo de las finanzas personales.

Para el caso de las instituciones no bancarias, el número de encuestas contestadas fue bastante menor en términos relativos. En general, de los pocos datos proporcionados se deriva que este tipo de instituciones no tiene programas para grupos vulnerables o brinda un número bastante menor en comparación con los bancos.

Programas de educación financiera vinculados a productos financieros

En algunos casos, los programas de educación financiera van ligados al uso de algún producto financiero, con el objetivo de familiarizar, generar confianza y promover un buen uso de los mismos. El cuadro 17 presenta la información recogida en

CUADRO 17 Vinculación de algún programa de educación financiera a algún producto financiero en específico

País	Total muestra de bancos	Ningún programa de EF vinculado		Algún programa de EF vinculado voluntariamente		Algún programa de EF vinculado obligatoriamente	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	3	55,2	0		0	0,0
Colombia	9	8	65,4	1	0,2	0	0,0
Costa Rica	15	3	15,2	6	30,9	0	0,0
Rep. Dominicana	6	2	20,3	0	0,0	0	0,0
Ecuador	18	10	42,6	4	3,0	1	0,2
España*	0	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	1	3,9	0	0,0	0	0,0
Nicaragua	4	1	4,4	1	29,2	0	0,0
Paraguay	13	4	33,8	4	10,0	0	0,0
Venezuela	5	4	54,4	0	0,0	1	5,9
Total	75	36		16		2	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

la encuesta sobre la existencia de programas de educación financiera vinculados a algún producto financiero para el sector bancario.

De la muestra de bancos se obtiene que un porcentaje alto de los programas está vinculado a un producto específico. En el caso de Costa Rica y Nicaragua, la información recogida en la encuesta indica que estos programas son ofrecidos de forma voluntaria, no por exigencia del ente regulador. De nuevo, para el caso de las instituciones no bancarias, la información proporcionada fue escasa, y de ella se deduce que, salvo en el caso de Jamaica, no existen programas en general ligados a un producto específico.

Contenidos y tipos de programas de educación financiera

La encuesta también recogió información sobre los temas o contenidos de los programas de educación financiera ofrecidos por las instituciones. Para la muestra de bancos (cuadro 18), los programas de educación financiera se enfocan tanto en los temas

relacionados con el buen manejo de las finanzas del hogar (ahorro, endeudamiento, seguros, participación en el sector financiero formal) como en los dirigidos al desarrollo de un plan de negocios y los vinculados a conceptos económicos y financieros. Los de menor importancia para la mayor parte de la muestra de bancos han sido los relacionados con las pensiones.

En el caso de las instituciones no bancarias, para los pocos datos recabados, destacan los temas de ahorro, endeudamiento, desarrollo de un plan de negocios, y los conceptos económicos y financieros.

Los datos de educación financiera para los bancos también muestran que los programas que ofrecen son muy variados, como se recoge en el cuadro 19. En este caso sobresalen las charlas en grupo, el contenido de páginas web y el material educativo e impreso. Jamaica y Nicaragua son los países que menos diversidad de programas presentan. Para el caso de las instituciones no bancarias, los pocos datos muestran un panorama similar, y se destacan los mismos programas que utilizan los bancos.

CUADRO 18 Temas considerados por las instituciones financieras en sus programas de educación financiera

País	Total muestra de bancos	Temas contemplados en los programas de educación financiera													
		Ahorro		Endeudamiento		Desarrollo de un plan de negocios		Jubilaciones		Seguros		Importancia del sector financiero formal		Conceptos económicos y financieros	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	55,2	2	35,4	2	35,4	1	20,5	3	55,2	3	55,2	3	55,2	3
Colombia	9	65,6	9	65,6	3	21,1	2	16,4	6	53,6	8	65,3	8	65,3	6
Costa Rica	15	46,1	8	45,5	3	16,3	3	16,3	2	13,0	3	13,6	3	13,6	6
Rep. Dominicana	6	20,3	1	15,8	1	15,8	0	0,0	0	0,0	1	15,8	1	15,8	2
Ecuador	18	45,8	14	45,1	6	16,5	2	14,2	6	39,4	12	21,3	13	43,8	13
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	0,0	0	0,0	1	3,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0
Nicaragua	4	4,4	2	33,5	1	29,2	0	0,0	1	4,4	1	29,2	2	33,5	2
Paraguay	13	40,8	7	42,3	3	19,1	0	0,0	3	19,1	4	12,5	4	29,5	4
Venezuela	5	60,2	5	60,2	4	48,7	1	18,9	0	0,0	5	60,2	5	60,2	5
Total	75	51	48	24	9	21	37	41	41	37	41	41	41	41	41

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presenten activos y registros vacíos para su identificación.

CUADRO 19 Recursos empleados en los programas de educación financiera

País	Recursos empleados por la IF en sus programas de educación financiera															
	Total muestra de bancos		Visitas guiadas		Charlas en grupo		Mensajes de texto (SMS)		Llamadas telefónicas		Contenido web		Concursos sobre economía o finanzas		Material educativo impreso	
	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	0,0	3	55,2	1	20,5	2	35,4	3	55,2	0	0,0	0	0,0	2	34,8
Colombia	9	1	9,6	8	65,3	3	25,9	0	0,0	9	65,6	2	14,8	7	33,9	
Costa Rica	15	1	0,6	9	46,1	1	0,6	2	3,0	3	4,2	1	0,6	5	18,1	
Rep. Dominicana	6	1	15,8	1	15,8	0	0,0	0	0,0	1	15,8	1	15,8	1	15,8	
Ecuador	18	1	3,6	14	45,0	4	27,5	3	14,4	9	32,1	2	4,8	11	33,4	
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	0	0,0	1	3,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Nicaragua	4	0	0,0	2	33,5	0	0,0	0	0,0	1	4,4	1	29,2	1	29,2	
Paraguay	13	1	5,2	6	26,9	3	19,1	0	0,0	4	23,4	1	4,3	3	29,5	
Venezuela	5	0	0,0	4	43,7	1	18,9	0	0,0	1	18,9	0	0,0	3	37,9	
Total	75	5	0,0	48	48	13	13	7	7	31	31	8	8	33	33	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).

* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presenten activos y registros vacíos para su identificación.

Evaluación de los programas de educación financiera

La evaluación y el seguimiento de los programas permiten mejorar el uso de los recursos existentes, afinar los contenidos y adaptar los canales de entrega de acuerdo con los distintos públicos objetivo. Según Roa et al. (2014) la evaluación de los programas sigue siendo una tarea pendiente en la región, en particular cuando se habla de evaluación experimental. Esta se ve dificultada principalmente por la enorme heterogeneidad y diversidad de los programas, así como lo costoso de las metodologías de evaluación.

La encuesta trató de recoger información sobre los tipos de evaluación que aplican las instituciones financieras de la muestra. Para el caso de los bancos (véase el cuadro 20), se observa que el monitoreo es el principal método de evaluación

utilizado. En un desglose por país, aquellos que utilizan una mayor variedad de métodos de evaluación son Brasil, Colombia y Ecuador. Algunos reportaron no realizar ningún tipo de evaluación. Para el caso de las instituciones no bancarias, de nuevo debe decirse que se proporcionó menos información; en general, de la muestra de observaciones se deriva que este tipo de instituciones no utilizan evaluaciones para sus programas.

Importancia de los programas de educación financiera para las instituciones financieras

Para tratar de confirmar la importancia de los programas de educación financiera para las instituciones financieras de la región, la encuesta incorporó preguntas sobre: i) si es un objetivo prioritario de la institución financiera; ii) si forma parte del plan

CUADRO 20 Tipos de evaluación que aplican las instituciones bancarias a sus programas de educación financiera

País	Total muestra de bancos	Tipo de evaluación que aplican los bancos a sus programas de educación financiera									
		Monitoreo		Evaluación cualitativa		Evaluación cuantitativa descriptiva (sin grupo de control)		Evaluación cuantitativa de impacto (con grupo de control)		No realiza ningún tipo de evaluación	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	2	34,76	1	19,87	2	34,76	1	19,87	1	20,48
Colombia	9	7	61,03	4	36,48	3	34,40	4	36,19	—	—
Costa Rica	15	3	3,70	—	—	2	12,96	1	2,44	4	29,43
R. Dominicana	6	1	4,43	1	15,84	0	0	0	0	0	0
Ecuador	18	8	41,64	4	15,64	5	28,04	4	36,80	5	3,11
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	2	0	0	1	3,95	0	0	0	0	0	0
Nicaragua	4	1	29,16	1	4,38	0	0	1	4,38	0	0
Paraguay	13	1	0,00	1	10,41	1	5,18	0	0	5	28
Venezuela	5	1	16,48	—	—	0	0	1	11,50	3	32
Total	75	24		13		13		12		18	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

estratégico de la institución; y iii) si existen divisiones dedicadas a la educación financiera dentro de la institución.

Con respecto a si se trata de un objetivo prioritario, el cuadro 21 muestra que, para el sector bancario, en general lo es; en especial, y como era de esperarse en función de toda la información presentada anteriormente, se trata de un objetivo prioritario en Brasil, Colombia, Ecuador y Venezuela. Aunque la información es escasa, se obtiene que hay un mayor porcentaje de instituciones no bancarias para las cuales es un objetivo prioritario que para aquellas que creen que no lo es, sobre todo en Jamaica.

Con respecto a si forma parte del plan estratégico de la institución, el cuadro 22 muestra que esto es así para el sector bancario en especial, y como era de esperarse en función de toda la información presentada anteriormente, se trata de un

objetivo prioritario en Brasil, Colombia, Ecuador y Venezuela. Aunque la información es escasa, se obtiene que hay un mayor porcentaje de instituciones no bancarias para las cuales es un objetivo prioritario que para aquellas que creen que no lo es, sobre todo en Jamaica.

Por último, en cuanto a la existencia de divisiones dedicadas a la educación financiera, el cuadro 23 muestra —en consonancia con los resultados anteriores— que el sector bancario de Brasil, Colombia y Venezuela sí cuenta con recursos destinados específicamente a este tipo de programas, y a estos países le siguen en importancia Nicaragua y Ecuador. Para el caso de las instituciones no bancarias, los porcentajes son muy bajos, tanto en el caso de los que contestaron que sí como aquellos que respondieron de forma negativa, siendo que en el primer caso sobresale Jamaica.

CUADRO 21 La educación financiera como objetivo prioritario

País	Total muestra de inst. financieras	¿La educación financiera es un objetivo prioritario de la institución?							
		Bancos				Otras instituciones financieras			
		Sí		No		Sí		No	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	3	55,2	0	0,0	—	—	—	—
Colombia	18	9	65,6	0	0,0	8	0,5	0	0,0
Costa Rica	25	6	39,9	3	6,2	4	0,8	1	0,2
Rep. Dominicana	9	1	15,8	1	4,4	2	4,4	0	0,0
Ecuador	106	15	45,8	0	3,9	36	4,9	9	1,2
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	8	0	0,0	1	0,0	2	18,6	1	0,4
Nicaragua	19	2	33,5	1	3,1	5	1,7	3	1,8
Paraguay	20	6	39,3	2	4,5	3	1,6	0	0,0
Venezuela	5	5	60,2	0	0,0	—	—	—	—
Total	213	47		8		60		14	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk). * En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

CUADRO 22 La educación financiera como parte del plan estratégico

País	Total muestra de inst. financieras	¿La EF es parte del plan estratégico de su institución? (Solo si considera la EF como objetivo prioritario)							
		Bancos				Otras instituciones financieras			
		Sí		No		Sí		No	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	1	20,5	0	0,0	—	—	—	—
Colombia	18	9	65,6	0	0,0	9	0,5	0	0,0
Costa Rica	25	5	38,7	1	1,2	4	0,8	0	0,0
Rep. Dominicana	9	1	15,8	0	0,0	1	2,6	1	1,8
Ecuador	106	11	42,2	4	3,5	30	3,8	6	1,2
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	8	0	0,0	0	0,0	2	18,6	0	0,0
Nicaragua	19	2	33,5	0	0,0	5	1,7	0	0,0
Paraguay	20	5	33,8	1	5,5	3	1,6	0	0,0
Venezuela	5	3	42,9	2	17,4	—	—	—	—
Total	213	37		8		54		7	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).
* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

CUADRO 23 Existencia de divisiones dedicadas a la educación financiera o económica en el esquema organizacional

País	Total muestra de inst. financ.	La institución financiera posee alguna división / departamento / área / unidad de educación financiera o económica							
		Bancos				Otras instituciones financieras			
		Sí		No		Sí		No	
		N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**	N	Porcentaje mercado local**
Bolivia*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Brasil	3	3	55,2	0	0,0	—	—	—	—
Colombia	18	8	65,4	1	0,2	6	0,2	3	0,3
Costa Rica	25	3	5,5	7	42,3	3	0,7	2	0,3
Rep. Dominicana	9	1	15,8	1	4,4	0	0,0	2	4,4
Ecuador	106	10	20,3	5	25,5	28	4,3	18	2,0
España*	0	—	—	—	—	—	—	—	—
Jamaica	8	0	0,0	1	3,9	1	11,1	2	7,9
Nicaragua	19	2	33,5	1	3,1	1	0,1	7	3,4
Paraguay	20	3	15,6	5	28,2	0	0,0	3	1,6
Venezuela	5	3	41,2	2	19,0	—	—	—	—
Total	213	33		23		39		37	

Fuente: Superintendencias de cada país, excepto para Colombia y Brasil, para los cuales se utilizó información de Orbis Bank Focus (Bureau van Dijk).
* En el caso de España y Bolivia solo se cuenta con una encuesta agregada del sistema financiero. ** Total de activos como proporción del total de activos del sistema financiero. No se incluyen encuestas que no presentan activos y registros vacíos para su identificación.

8

Conclusiones e implicaciones de política

El objetivo principal de este trabajo ha sido explorar las barreras del lado de la oferta para un grupo de instituciones bancarias y no bancarias en varios países de América Latina y el Caribe, y su relación con la inclusión financiera de ciertos segmentos vulnerables de la población. En este capítulo final, en primer lugar, resumimos los principales hallazgos del estudio; en segundo lugar, discutimos las principales recomendaciones de política que se obtienen de los hallazgos del estudio; y por último, señalamos las posibles líneas de investigación a futuro.

Resumen de resultados

En primer lugar, en el estudio se presentaron y trataron las estadísticas descriptivas de la información reportada en la encuesta. En lo que se refiere a la información por grupos de empresas y hogares, el sector bancario atiende principalmente a las grandes empresas, como era de esperar, y el no bancario a las PyME. Para el caso de las zonas rurales, la encuesta muestra que estas poblaciones son poco atendidas por las instituciones financieras, tanto los hogares como las PyME. Algo similar se observa para el grupo de personas mayores de 60 años, sin que haya diferencias entre instituciones bancarias y no bancarias. Los porcentajes de crédito y depósito para este grupo etario son bajos, aunque ligeramente más altos en el caso de

los depósitos. Por último, para el caso de las mujeres, sí se detecta una mayor atención a este sector que al de zonas rurales o personas mayores de 60 años por parte de las instituciones financieras de la muestra, sin que se observen marcadas diferencias entre el tipo de institución bancaria o no bancaria para el caso del crédito. Los porcentajes de depósitos son mayores que los del crédito asignado a mujeres, y para los depósitos parece que las instituciones no bancarias desempeñan un papel preponderante en este segmento.

En cuanto a la información estadística de servicios de depósitos, del lado de la elegibilidad, el número de documentos requeridos para abrir una cuenta asciende a tres o cuatro en la mayor parte de los países. No hay diferencias por tipo de institución financiera. En su mayoría, la media de documentos requeridos por la institución coincide con los requeridos por el ente regulador. En cuanto a la accesibilidad física, es notable que el número de canales disponibles para abrir una cuenta sea bajo en relación con los promedios del marco de referencia de España. En general, para la región, desde el punto de vista del acceso físico, realizar retiros es más fácil que abrir cuentas y efectuar depósitos.

Si se pone énfasis en la distinción entre canales tradicionales (sede principal, sucursales, cajeros automáticos propios y cajeros de otras instituciones financieras) y no tradicionales (oficina móvil, agente corresponsal, teléfono móvil, teléfono fijo

e Internet), los datos sugieren que, salvo algunas excepciones, el sector bancario está siendo más activo en la provisión de canales no tradicionales en lo que atañe a los servicios de depósito, bien sea a través de un mayor alcance físico, como a través de canales más sofisticados, tecnológicamente hablando. En cuanto a la diversidad de canales, no hay un patrón en la muestra por tipo de institución, lo cual deja en evidencia las distintas estrategias o los diferentes modelos de acceso que se siguen en cada país, en términos de la combinación canal-tipo de transacción.

Desde el punto de vista de la accesibilidad económica, en promedio, los bancos requieren un mayor balance mínimo para abrir o mantener una cuenta que el requerido por las instituciones no bancarias. A su vez, para complementar la medición de la accesibilidad económica, la encuesta recogió también información de las tarifas para distintas transacciones asociadas a servicios de depósitos. En general, salvo algunas excepciones, las tarifas son cero o cercanas a US\$1 para la mayor parte de las instituciones financieras y países de la muestra. Aunque a nivel de muestra no se detecta un patrón claro sobre qué operaciones son más baratas o más onerosas de realizar, las más altas en su mayor parte son las tarifas promedio para obtener una tarjeta para operar en cajeros automáticos, para solicitar el balance, y para obtener una libreta de ahorro.

La información sobre servicios de crédito revela que, en cuanto a elegibilidad, en el caso de los créditos al consumo, los microcréditos y el crédito a PyME, los factores considerados como muy importantes en toda la muestra de países fueron el ingreso del prestatario, la situación de empleo, y el historial bancario del prestatario con su institución o burós de crédito. Para el caso de microcrédito y de las PyME, es también importante el propósito del préstamo. Este resultado está ligado al hecho de que este tipo de créditos están vinculados a proyectos productivos concretos. Por último, para el caso de los créditos a grupos o solidarios, la información reportada muestra que hubo muy pocos factores puntualizados por algunas instituciones como muy importantes para otorgar el

crédito. Al separar esta información por instituciones bancarias y no bancarias, los resultados sobre qué factores son los más destacados para otorgar un crédito no presentan variaciones significativas.

Para complementar esta información, se diferenció entre colaterales tradicionalmente solicitados por las instituciones financieras y aquellos que son menos restrictivos, y que buscan una mayor inclusión financiera. Para los tres productos de crédito no existen grandes diferencias en el número de colaterales menos restrictivos aceptados por tipo de institución. En general este número es bajo para ambas instituciones y menor que los colaterales tradicionales. Este resultado llama la atención, ya que se esperaría que los bancos fueran más restrictivos a la hora de solicitar colateral que las instituciones no bancarias, pero no parece ser el caso para ambos productos de crédito. También se esperarían diferencias entre los colaterales aceptados por producto de crédito, en particular que sean menos restrictivos en el caso de los créditos solidarios o microcréditos y más restrictivos en el de los créditos al consumo.

Para medir la elegibilidad, la encuesta también recabó información sobre el número de días hábiles para procesar una solicitud en los tres tipos de crédito, en cuyo caso la mediana de días es inferior a cinco días. No se observan diferencias significativas entre las instituciones bancarias o no bancarias a la hora de medir los días para el mencionado fin.

La encuesta recogió también información de la razón media de créditos aprobados sobre el total de solicitudes. Para el caso de los créditos al consumo, el porcentaje de créditos aprobados por las instituciones financieras no bancarias es mayor o ligeramente mayor al de los aprobados por las instituciones bancarias. De esta información se concluye que el porcentaje de créditos aprobados de la muestra es en general mayor para los créditos a PyME y los créditos solidarios, sin que existan diferencias significativas entre el tipo de institución, salvo para el caso de los créditos al consumo.

En relación con la accesibilidad física de los servicios de crédito, la encuesta recogió información sobre el número de canales donde es posible

remitir una solicitud de crédito y la variedad de los mismos. Se estableció además una distinción entre canales tradicionales y canales más recientes, como la telefonía móvil, Internet, agentes corresponsales y oficinas móviles, entre otros. Así, se observa heterogeneidad en el número de canales para los distintos tipos de crédito, sin que haya diferencias significativas por tipo de institución en la mayor parte de los países de la muestra. Empero, cuando vemos la clasificación entre canales tradicionales y no tradicionales, los que ofrecen un mayor número de canales no tradicionales para el crédito, microcrédito y crédito a PyME son los bancos. Con la información disponible, se aprecia que el número de canales para solicitar este tipo de crédito es menor que para otro tipo de créditos. En general, tanto para las instituciones bancarias como para las no bancarias, el número de canales no tradicionales es cero. Del análisis de accesibilidad física se concluye que no hay una tendencia general con respecto a la accesibilidad física relativa para los distintos tipos de operaciones de crédito y depósitos. Esta accesibilidad relativa depende del tipo de operación de depósito o del tipo de crédito.

En cuanto a la accesibilidad económica de los servicios de crédito, no existen diferencias significativas entre las tasas de interés promedio que ofrecen las instituciones bancarias y las no bancarias para los tres tipos de crédito. En general, no se encontró un patrón definido sobre los criterios con los que varía la tasa de interés de cada crédito. Para medir la elegibilidad económica, la encuesta también preguntó sobre las tarifas o comisiones asociadas a los tres productos de crédito. Para la gran mayoría de la muestra las tarifas ascienden a cero para el caso del microcrédito y de los créditos grupales, lo que muestra que estos productos están orientados a la inclusión financiera, como era de esperar.

En relación con los tres tipos de productos incluidos en la encuesta, esta también recogió información sobre el monto mínimo de financiamiento que otorga la institución para cada producto de crédito. Para el caso del sector bancario, los montos mínimos más altos se otorgan en los

microcréditos y créditos a PyME y a grupos. Lo elevados que son los montos mínimos de financiamiento para estos dos productos de crédito pueden ser una barrera para la solicitud de los mismos.

A partir de la información estadística estudiamos las posibles relaciones entre la provisión de crédito y el ahorro a sectores vulnerables con variables de barreras de acceso a servicios financiero, por medio del modelo SUR (Zellner, 1962). Respecto a factores determinantes de la elegibilidad del crédito, encontramos que la exigencia de un fiador, el propósito del crédito, el historial de buró de crédito y con la propia institución son relevantes. Además, parece haber una diferenciación entre instituciones asignando crédito a individuos en el medio rural, por un lado, e instituciones asignándolo en forma más intensa a mujeres y adultos mayores por el otro. En cuanto a los determinantes de la elegibilidad para abrir cuentas de depósitos, las cartas de referencia, la exigencia de montos mínimos de apertura son los factores más relevantes. Finalmente, en este ejercicio econométrico, encontramos sustituibilidad por el lado del crédito asignado a los distintos tipos de población vulnerable, pero complementariedad por el lado de los depósitos. Esto sugiere que la inclusión por el lado de los depósitos tiende a ser homogénea entre los distintos segmentos de población vulnerable, pero tiende a especializarse por el lado de la asignación de crédito.

La información sobre servicios de pago indica que para las transferencias nacionales se tarda en promedio un día en la mayor parte de los países, sin que se evidencien diferencias por tipo de institución. Esta información también permite apreciar la diversidad y la oferta de nuevos instrumentos de pago. Para el caso de las instituciones no bancarias el promedio de la oferta de instrumentos tradicionales e innovadores de pago es menor que para el sector bancario.

En general, la información sobre accesibilidad económica de sistemas de pago es escasa, en especial para el sector no bancario. En cuanto a las transferencias nacionales, por tipo de institución, las tarifas más altas son las de los bancos,

con algunas excepciones. En algunos países el costo es incluso mayor que en España. Los costos promedio para la recepción de transferencias nacionales son en general muy bajos, y en algunos países llegan incluso a cero. No obstante, en el caso de la recepción de transferencias internacionales, la situación cambia, y en ocasiones los costos son similares a los de los envíos, no cercanos a cero. En su mayoría, no se observan diferencias por tipo de institución; dependiendo del país, los bancos suelen ser más o menos caros en relación con los servicios no bancarios. En cuanto al costo por retiro de dinero, la heterogeneidad es bastante amplia, tanto por país como por tipo de institución financiera. La encuesta recogió información sobre los costos fijos de distintos instrumentos de pago para clientes de instituciones financieras. Los costos más altos son los de las tarjetas de crédito, seguidos de las de débito.

Por último, la información estadística proporciona datos sobre los programas de educación financiera de las instituciones de la muestra. En relación con la oferta de programas, a la cabeza están los bancos de Venezuela, Ecuador y Colombia, con programas propios, y Brasil con programas conjuntos. Para el caso de las instituciones no bancarias, siguen prevaleciendo los programas propios, y lo más destacable es el hecho de que el promedio de programas es bastante menor que en el caso de los bancos. Gran parte de los programas de la muestra van dirigidos a mujeres y jóvenes y niños. De la muestra de bancos se deriva que un porcentaje alto de los programas está vinculado a un producto específico.

La encuesta también recogió información sobre los temas o contenidos de los programas de educación financiera ofrecidos por las instituciones. Para la muestra de bancos, los programas de educación financiera se ocupan tanto de temas relacionados con el buen manejo de las finanzas del hogar —ahorro, endeudamiento, seguros, participación en el sector financiero formal— como de aquellos dirigidos al desarrollo de un plan de negocios y a la comprensión de conceptos económicos y financieros. En el caso de las instituciones

no bancarias, para los pocos datos recabados, destacan los temas de ahorro, endeudamiento, desarrollo de un plan de negocios, y conceptos económicos y financieros.

Los datos sobre educación financiera para el caso de los bancos también muestran que los programas que se ofrecen son muy variados: charlas grupales, contenido de páginas web y material educativo e impreso. En cuanto al tipo de evaluación, para el caso de los bancos, se observó que el monitoreo es el principal método evaluativo utilizado. Algunos reportaron no realizar ningún tipo de evaluación. Respecto de si la educación financiera es un objetivo prioritario para la institución, para el sector bancario en general lo es y, además, forma parte del plan estratégico. Aunque la información es escasa para las instituciones no bancarias, se deriva que hay un mayor porcentaje de instituciones de este tipo para las cuales la educación financiera es un objetivo prioritario y está dentro del plan estratégico.

Patrones de inclusión financiera encontrados

De la información estadística se concluye que no existe un patrón único de inclusión financiera en la región. Por país, el patrón de inclusión varía de acuerdo con el tipo de barrera que más prevalece para cada producto financiero (accesibilidad física y económica), con el grupo o segmento de la población atendido, y con el tipo de institución (bancaria o no bancaria). A pesar de la variabilidad, sí parecería que como se muestra a continuación (cuadro complementario 5), la mayor accesibilidad física va de la mano con una menor accesibilidad económica en gran parte de los países de la muestra. En cuanto a elegibilidad, las diferencias encontradas en la muestra fueron menores.

Comparado con el marco de referencia de la información agregada disponible para España se destaca lo siguiente. En primer lugar, en cuanto a accesibilidad física, es notable que el número de canales disponibles para operaciones de servicios

CUADRO COMPLEMENTARIO 5 Patrones de inclusión financiera identificados para países seleccionados

Brasil	<ul style="list-style-type: none">• El sector bancario presenta altos niveles de accesibilidad física tanto para crédito como para depósitos (diversidad, número de canales, existencia de canales no tradicionales).• Indicadores más bajos en términos de accesibilidad económica para créditos (tipos de interés, tarifas y comisiones) y de los más altos para depósitos (balances mínimos para abrir y mantener una cuenta, tarifas y depósitos).• Lidera los programas de educación financiera en la región.
Paraguay	<ul style="list-style-type: none">• El sector no bancario presenta indicadores de accesibilidad física altos para los servicios de depósitos.• Cuenta con los costos y tarifas más altos de la muestra tanto para créditos, depósitos y sistema de pagos.• Su segmento objetivo parece ser grandes empresas y PyME y hogares en zonas rurales.• La educación financiera no parece ser un objetivo prioritario.
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none">• Alta accesibilidad física para servicios de crédito y depósito, tanto de bancos como instituciones no bancarias.• El total de instituciones financieras cuenta con los costos y tarifas, junto con Brasil, más altos de la muestra para crédito, pero de los más bajos para depósitos.• Sus segmentos objetivos parecieran ser grandes empresas y PyME y hogares en zonas rurales.• La educación financiera de las instituciones se enfoca en grupos vulnerables.
República Dominicana	<ul style="list-style-type: none">• Presenta alta accesibilidad física para depósitos y crédito, en especial las instituciones no bancarias.• La accesibilidad económica es mayor para los bancos que para las instituciones no bancarias.• Los bancos presentan de las tarifas más bajas de la muestra para operaciones de depósito.• La accesibilidad económica para el crédito, sin embargo, es de las más bajas de la muestra para el sector no bancario, tanto por tipo de interés como por tarifas y comisiones de los servicios de crédito.• El sector no bancario ofrece la mayor oferta de instrumentos de sistema de pagos de la muestra, pero las tarifas para estos servicios son de las más altas de la muestra.• Las instituciones no bancarias de esta economía reportaron atender a las grandes empresas, hogares rurales y personas mayores de 60 años.• Estas instituciones cuentan con programas de educación financiera desde hace más de 15 años.
Jamaica	<ul style="list-style-type: none">• Presenta indicadores bajos de accesibilidad para depósitos y altos costos para los distintos productos financieros.• Presenta de los mayores porcentajes de crédito a hogares rurales y a mujeres, y la mayor oferta de servicios de pago innovadores.

de depósito y crédito y su diversidad, es para la mayor parte de la muestra muy bajo en relación a los promedios de España. Desde el punto de vista de la accesibilidad económica, España presenta los menores balances mínimos para apertura y mantenimiento de cuenta junto con otros bancos de la muestra. En lo que se refiere a crédito, el tipo de interés promedio es de los más bajos de las instituciones de la muestra. Para servicio de pagos, el costo de las transferencias en algunos países, tanto envío como recepción, es bastante más elevado que en España, cuyas instituciones financieras ya presentan algunos de los valores más altos de estos costos para la muestra. Comparado con la muestra, el costo de retirar efectivo de cajeros es bajo, y los costos fijos de varios instrumentos de pago son más bajos que la mayor parte de la muestra para tarjetas de crédito y cheques.

En términos de elegibilidad, España exige cuatro documentos para abrir una cuenta, algo muy cercano a la mayor parte de los países de la muestra. Para el caso del crédito, el número de factores que las instituciones financieras consideran muy importantes también es en general muy similar al del resto de la muestra (cinco), o ligeramente mayor que en algunos países. Finalmente, de la información de España se deriva que las instituciones dedican un importante porcentaje del crédito a las PyME, además de a las grandes empresas. De todo ello se deduce que las diferencias más marcadas con España se refieren a la accesibilidad física.

Como lo demuestra toda la discusión anterior, la región ha avanzado considerablemente en términos de accesibilidad física, pero comparado con países en desarrollo como España, aún le queda camino por recorrer. Parece también evidente que continúan

CUADRO 24 Razones autorreportadas para no tener una cuenta en una institución financiera en América Latina y el Caribe

	Citado como única razón	Citado con otras razones	Total
Falta de dinero	20,31	40,40	60,70
Un miembro de la familia ya tiene	6,15	21,53	27,67
No necesito	4,23	22,11	26,34
Muy costoso	0,93	24,28	25,20
Falta de documentos	1,48	11,76	13,25
No puedo acceder	2,50	10,60	13,10
Falta de confianza	1,35	11,46	12,81
Muy lejos	0,14	8,78	8,92
Razones religiosas	0,16	1,01	1,17

Fuente: *Global Findex data base 2014*.

Notas: Adultos +15 años sin cuenta en una institución financiera que reportaron al menos una barrera para no acceder a una (expresados como porcentaje del total). Se tomaron en cuenta los siguientes países: Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Jamaica, Nicaragua, República Dominicana y Venezuela. Los indicadores fueron ponderados por los pesos de la muestra de cada país y la participación poblacional de cada país en la muestra de países.

prevaliendo fuertes problemas de accesibilidad económica en gran parte de los países de la muestra, más que de accesibilidad física. Esto es consistente con trabajos recientes para economías emergentes y América Latina y el Caribe en particular (Cavallo y Serebrisky, 2016; Demirgüç-Kunt et al, 2015).

Si comparamos con los datos de la demanda (Demirgüç-Kunt et al., 2015), el patrón de mayor accesibilidad física que económica, detectado para gran parte de la muestra, estaría en consonancia con los datos de la demanda para el caso de depósitos. En concreto, la principal razón reportada por los hogares por la cual no se abre una cuenta bancaria es la falta de ingreso (40,40%), seguido de un miembro de la familia ya la tiene (21,53%), no lo necesito (22,11%), y es muy costoso (24,8%). Un porcentaje bastante menor reportó como razones la falta de documentos (11,76%), el no poder acceder (10,60%) o el estar muy lejos (8,78%).¹⁰ Para el caso de crédito no se cuenta con esta información (cuadro 24).

Por otro lado, el hecho de que la educación financiera haya sido señalada en la mayor parte de las instituciones como un factor prioritario pone de relevancia que las propias instituciones son conscientes de que ciertos factores de demanda pueden estar obstaculizando la participación de la población en el sector formal. La educación financiera

no solo genera conocimiento financiero, también genera confianza con las propias instituciones.

Dentro de este contexto general, nuestro primer ejercicio econométrico es consistente, en sus hallazgos, con potenciales patrones de heterogeneidad tanto del lado de la demanda como del lado de la oferta. En concreto, en este ejercicio, encontramos complementariedad en la inclusión de los distintos grupos de población (población en áreas rurales, mujeres y personas mayores de 60 años) por el lado de los depósitos, pero una tendencia a la especialización hacia ciertos grupos en la asignación de crédito. Esto podría indicar un proceso de profundización en los niveles de inclusión en la parte de productos de depósitos, pero con restricciones de oferta y demanda en el lado del crédito. Este patrón puede estar reflejando diferencias a nivel de país en la estructura económica y socio-demográfica, pero también diferencias tecnológicas e, incluso, aspectos regulatorios y de política diferenciados respecto al énfasis en ciertos segmentos de la población. Por ejemplo, mientras que

¹⁰ Estos porcentajes se calcularon para la muestra de países de nuestro estudio a partir del Global Findex 2014. Los valores son muy similares a los de toda la muestra de América Latina y el Caribe.

en la región se han desarrollado programas destinados a fortalecer el papel de las mujeres en el micro-crédito y el emprendimiento, menor énfasis se ha generado en el apoyo a la población adulta mayor. Esta población es además particularmente vulnerable en razón del nivel de desarrollo de los sistemas previsionales en la región.

Por otro lado, en el ejercicio econométrico encontramos evidencia de que las instituciones financieras utilizan distintos mecanismos en la asignación de crédito y depósitos, en referencia a distintos segmentos vulnerables. Esto se refleja en los diferenciales de signos en las distintas regresiones respecto a factores de asignación de crédito y apertura de depósitos. Aunque el ejercicio de identificación es difícil, los patrones heterogéneos detectados en este conjunto de estimaciones sugieren la existencia de equilibrios donde las dimensiones de elegibilidad, barreras económicas y físicas inciden en forma diferenciada sobre la demanda y oferta de servicios financieros, en particular, hacia aquellos segmentos más potencialmente excluidos. Aunque los factores de demanda parecen jugar un papel relevante, también es factible que diferencias en los modelos tecnológicos a nivel de tipo, tamaño y vocación de las instituciones, así como entre países, jueguen un papel importante. Los patrones de inclusión tampoco parecen verse relacionados en forma sistemática con el tipo de institución bancaria y el tamaño de las mismas, lo cual habla de distintos patrones de oferta de servicios financieros en la región.

Recomendaciones de políticas de inclusión financiera

Teniendo en cuenta el panorama general de la inclusión financiera en la región y los resultados derivados de este estudio, barreras tanto del lado de la oferta como de la demanda explicarían los bajos niveles de inclusión financiera en la región. Por tanto, las implicaciones de política se dirigen hacia intervenciones que mantengan una visión integral de las múltiples dimensiones que engloba la inclusión financiera.

Como hemos visto, existen una serie de barreras del lado de la oferta derivadas de los costos de transacción e información asociados a la intermediación financiera, que son relevantes a la hora de explicar la exclusión del sector financiero en América Latina y el Caribe. La exigencia de colaterales y garantías, el alto precio de los productos financieros y sus tarifas de uso, y los costos de transporte o desplazamiento son algunos ejemplos. Por tanto, un menú coherente de intervenciones debería incluir, por el lado de la oferta, políticas que reduzcan estas imperfecciones de mercado. Algunas políticas a nivel micro que han resultado valiosas para paliar estas fricciones son: el desarrollo de productos financieros de fácil uso y de menores costos o gratuitos; la apertura de puntos de acceso con menores costos, mediante figuras como los corresponsales bancarios y oficinas móviles; y el uso de nuevas tecnologías que abaraten los costos de transacción, como el uso de la telefonía móvil para transacciones financieras (Di Giannatale y Roa, 2016).

Simultáneamente a estas medidas, deben desarrollarse intervenciones dirigidas a reducir o eliminar las distintas barreras de demanda. Para el caso de América Latina en Cavallo y Serebrisky (2016) se señala que la falta de confianza, las restricciones sociales debidas a las transferencias informales y los sesgos de preferencias temporales inconsistentes son barreras de demanda relevantes. En términos de intervenciones concretas, del lado de la confianza hay políticas que fomentan las dinámicas e interacciones repetitivas con el sector financiero formal (Bachas et al., 2015). Los programas de educación financiera que informan sobre los productos de ahorro y las propias instituciones, las políticas de protección al consumidor financiero y la regulación de las entidades financieras parecen ser fundamentales para la generación de dicha confianza (Di Giannatale y Roa, 2016). Del lado de los sesgos cognitivos, la implementación de recordatorios y los planes de ahorro con compromisos o con restricciones de liquidez son intervenciones que han resultado exitosas, al menos en el mediano plazo (Karlan et al., 2014).

Por tanto, y en línea con los trabajos más recientes en materia de intervenciones de inclusión financiera a nivel microeconómico, el resultado principal de nuestro estudio en términos de políticas es que las intervenciones más exitosas integran componentes asociados con barreras de demanda y de oferta. Así, por ejemplo, la apertura de sucursales bancarias en áreas remotas y de agentes corresponsales debería complementarse con programas de capacitación financiera para poblaciones vulnerables con bajo o nulo uso de productos financieros formales y escasa confianza en el sector financiero.

Finalmente, cabe señalar que la falta de coherencia y de visión integral en el enfoque de políticas podría dar lugar a una acumulación excesiva de riesgos ante una expansión desordenada y general de la oferta; o bien de la creación de mercados sombra, ante políticas que estimulan la demanda manteniendo restricciones en el sistema financiero regulado. En el caso de nuevos productos o canales, como el dinero móvil y los agentes corresponsales, los riesgos pueden exacerbase en la medida que las regulaciones son en muchos casos inexistentes (Roa et al., 2016). Es por ello que debe hacerse un esfuerzo de coordinación entre los distintos actores involucrados en la inclusión financiera, como las instituciones financieras y gobiernos. Del lado de la política pública, son necesarias reformas regulatorias e institucionales que promuevan información sobre la calidad de prestatarios; políticas de protección al consumidor financiero; regulación adecuada de nuevas instituciones y productos financieros; y mejoras en el cumplimiento de contratos financieros (Cavallo y Serebrisky, 2016). La política de competencia puede también estimular la inclusión de tecnologías con bajos costos fijos, que fomenten la inclusión. Los esfuerzos por tanto de gobiernos e instituciones privadas para fomentar la inclusión financiera deben ir de la mano.

Líneas de investigación a futuro

Esperamos que este trabajo complemente y enriquezca la discusión sobre la inclusión financiera en

la región, desde el punto de vista de las barreras, así como de la inclusión de grupos vulnerables. Cabe señalar que el ejercicio realizado en este trabajo es un primer paso en el análisis de la base de datos elaborada. La base de datos queda a disposición de posibles investigaciones futuras. Los resultados aquí obtenidos se podrían complementar con otras bases de datos o incluso con extensiones futuras del presente trabajo. En ese sentido, se podrían incorporar otros países y otras dimensiones ligadas a la inclusión financiera no exploradas en este estudio.

Una línea a explorar con el apoyo de otras bases de datos es la noción de “frontera de posibilidad de acceso” discutida en Beck y de la Torre (2007), la cual asocia la frontera de producción o tecnología bancaria con el nivel de provisión de servicios financieros de alto valor/bajo volumen, por un lado, y de bajo valor/alto volumen, por el otro. A partir de la base de datos desarrollada en este trabajo, se podría analizar las tecnologías relacionadas a servicios financieros de bajo valor/alto volumen, como es el caso de la provisión de crédito e instrumentos de depósito a sectores vulnerables de la población —zonas rurales, mayores a 60 años, mujeres y PyME.

Esta línea de investigación forma parte de nuestra agenda actual de investigación. Un análisis empírico preliminar sugiere que la mayoría de los sistemas financieros de la región estudiados se situarían en un equilibrio con una restricción considerable de demanda. Esta restricción condicionaría en gran medida la escala de operación de las instituciones financieras. Este equilibrio estaría caracterizado entonces por altos costos, aún en presencia de una infraestructura física relativamente desarrollada. Otro ejercicio preliminar comparativo de funciones de costos y nivel de inclusión de distintos grupos parece sugerir además la existencia de clústeres tecnológicos diferenciados. Un tema relacionado es el de los niveles de competencia bancaria en la región, su influencia en la conformación de dichos clústeres y los niveles observados de inclusión. El trabajo en curso en relación a estas temáticas de oferta permitiría explorar en la investigación

de las interacciones de dichas mediciones por el lado de la oferta con restricciones derivadas del lado de la demanda

Otra línea a explorar con la base de datos de este trabajo, complementando con otras, es la potencial relación entre la inclusión financiera y variables macroeconómicas, como el crecimiento, la desigualdad y la estabilidad financiera. Entender los efectos de la inclusión financiera sobre estas variables es esencial para el desarrollo de intervenciones de inclusión financiera apropiadas. Un tema de creciente interés es la relación entre la inclusión y la estabilidad financiera. Un grupo de trabajos recientes han comenzado a estudiar estos posibles vínculos. Aunque de estos trabajos se derivan algunos resultados, en algunos casos son inconclusos o preliminares (Roa, 2016). Por tanto, son necesarios

más estudios empíricos que cuantifiquen y recojan datos de los factores subyacentes que determinan las relaciones entre la inclusión financiera y las variables macroeconómicas. En ese sentido, a partir de la base de datos desarrollada en este estudio se podrían elaborar indicadores de barreras de inclusión que podrían ser analizados como distintas fricciones que podrían afectar a través de distintos mecanismos a las variables macroeconómicas en marcos teóricos de la literatura de desarrollo financiero. Esperamos que la presente base de datos, junto con otras bases y enfoques metodológicos, permita una exploración más profunda de estos temas. Estas son algunas líneas de investigación a futuro, esperamos que los resultados presentados en este trabajo sirvan de base e inspiración para el desarrollo de estas y otras investigaciones.

Referencias

- Ardic, O. P., K. Imboden y A. Latortue. 2013. "Financial Access 2012, Getting to a More Comprehensive Picture". *CGAP and Partners Report* Núm. 6.
- Bachas, P., P. Gertler, S. Higgins y E. Seira. 2015. "Banking on Trust: Debit Cards, Cash Transfer, and Savings in Mexico". Manuscript.
- Beck, T. y A. De la Torre. 2007. "The Basic Analytics of Access to Financial Services". *Financial Markets, Institutions & Instruments*, 16(2): 79-117.
- Beck, T., A. Demirgüç-Kunt y M. S. Martínez Peria. 2008. "Banking services for everyone? Barriers to bank access and use around the world". *The World Bank Economic Review*, 22(3): 397-430.
- Breusch, T. S. y A. R. Pagan. 1980. "The Lagrange multiplier test and its applications to model specification in econometrics". *Review of Economic Studies*, 47: 239-253.
- Bruhn, M. e I. Love. 2012. "The Economic Impact of Expanding Access to Finance in Mexico." *Banking the World: Empirical Foundations of Financial Inclusion*, MIT Press Cambridge, MA.
- Cavallo, E. y T. Serebrisky. 2016. *Ahorrar para desarrollares: cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor*. Serie Desarrollo en las Américas. Washington, DC: BID.
- Center for Financial Inclusion and HelpAge International. 2015. "Aging and Financial Inclusion: An Opportunity". Disponible en https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2015/02/aging_and_financial_inclusion_an_opportunity.pdf.
- Clarke, G. R., L. C. Xu y H. F. Zou. 2006. "Finance and Income Inequality: What Do the Data Tell Us?" *Southern Economic Journal*, 2(3): 578-596.
- Cuasquer, H. y R. Maldonado. 2011. *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica: estudios de casos: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*. México, D. F., México: CEMLA.
- Dabla-Norris, E., Y. Ji, R.M. Townsend y D. Filiz Unsal. 2015. "Distinguishing Constraints of Financial Inclusion and Their Impact on GDP and Inequality". Documento de trabajo de NBER Núm. 20821, Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research
- De Meza, D., B. Irlenbusch y D. Reyniers. 2008. "Financial Capability: A Behavioural Economics Perspective". *Consumer Research* Núm. 69, Londres: FSA.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Dorothe y P. Van Oudheusden. 2015. "Measuring Financial Inclusion. The Global Findex Database". Documento de trabajo de investigación de políticas del Banco Mundial Núm. 7255.
- Di Giannatale S. y M. J. Roa. 2016. "Formal Saving in Developing Economies: Barriers, Interventions, and Effects". Serie de documentos de trabajo del BID Núm. IDB-WP-766, diciembre. Washington, D.C.: BID.
- Fernández, D., J. G. Lynch Jr y R. G. Netemeyer. 2014. "Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors". *Management Science*, 60(8): 1861-1883.

- Frisancho, V. 2016. How to Raise Household Savings in LAC: Constraints and Best Practices. Nota técnica del BID. Departamento de Investigación, TN-962. Washington, D.C.: BID.
- García, N., A. Grifoni, J. C. López y D. Mejía. 2013. “La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas”. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, 12.
- Han, R. y M. Melecky. 2013, “Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis”. Documento de trabajo de investigación de políticas Núm. 6577. Washington, D.C.: Banco Mundial.
- Honohan, P. 2007. “Cross-country variation in household access to financial services.” Presentado en la conferencia del Banco Mundial: “Access to Finance”, Washington, D.C., 15 y 16 de marzo. Disponible en, siteresources.worldbank.org/INTFR/Resources/Cross_Country_Variation_In_Household_Access.pdf.
- Karlan, D., A. L. Ratan y J. Zinman. 2014. “Savings by and for the Poor: A Research Review and Agenda”. *The Review of Income and Wealth*, 60: 36-78.
- Lusardi, A. 2008. “Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?” Documento de trabajo de NBER Núm. 14084. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Lusardi, A. y O. S. Mitchell. 2014. “The economic importance of financial literacy: Theory and evidence.” *Journal of Economic Literature*, 52(1): 5-44.
- Mejía, D. y G. Rodríguez. 2016. “Determinantes socioeconómicos de la educación financiera. Evidencia para Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Serie de Políticas Públicas y Transformación Productiva Núm. 23/2016, Bogotá: CAF. Disponible en <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/835>.
- Morgan, P. y V. Pontines. 2014. “Financial Stability and Financial Inclusion”. Serie de documentos de trabajo del BID Núm. 488. Washington, D.C. OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2005. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies, Financial Market Trends*, vol. 2. París: OCDE.
- Roa, M. J. 2013. “Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, Uso y Calidad”. Boletín LIX, 3, CEMLA (también en inglés).
- . 2016. “Can financial inclusion and financial stability go hand in hand?” *Economic Issues*, Vol. 21, Part 2.
- Roa, M. J., G. Alonso, N. García y D. Rodríguez. 2014. *Financial Education and Inclusion in Latin American and the Caribbean*. México, D. F. y Bogotá: CEMLA y Banco de la República de Colombia.
- Roa, M. J. y F. Warman. 2016. “Intermediarios financieros no bancarios en América Latina: ¿Shadow Banking?”, *Cuadernos de Economía - Spanish Journal of Economics and Finance*, 109: 49-63
- Roa, M. J., N. García, A. Frías y L. Correa. 2017. *Panorama del Dinero Móvil en América Latina y el Caribe: Inclusión Financiera, Regulación, Riesgos y Costos*. México, D. F. y Bogotá: CEMLA y Banco de la República de Colombia.
- Zellner, A. 1962. “An efficient method of estimating seemingly unrelated regressions and tests for aggregation bias.” *Journal of the American Statistical Association*, 57: 348-368.

