

Desafíos de la Inclusión Financiera en Guatemala

Los retos de la modernización en las microfinanzas en América Latina



De las microfinanzas a la inclusión financiera

A nivel mundial, los países en desarrollo se enfrentan a la problemática de proporcionar recursos a los más pobres. El 38% de los adultos en el mundo, no utilizan servicios financieros formales, y un porcentaje aún mayor de los pobres no tiene cuenta bancaria.

Paradójicamente, la necesidad de los pobres de contar con servicios financieros, podría ser incluso mayor que la de los individuos con niveles más altos de ingresos.

De las microfinanzas a la inclusión financiera

En América Latina y el Caribe, las microfinanzas, han contribuido a cerrar la brecha en cuanto al acceso de servicios financieros, y en la actualidad movilizan más de USD 44.000 millones y atiende a cerca de 24 millones de usuarios, incrementando de esta forma el bienestar de una importante fracción de la población.

Sin embargo, la región sigue siendo de las con menor nivel de acceso a servicios financieros tradicionales en el mundo en desarrollo.

Microfinanzas

Oferta de uno o más de toda una gama de servicios financieros a personas de bajos ingresos, proporcionados mediante la aplicación de innovadoras tecnologías de crédito y de prestación de otros servicios, en circunstancias en las que, con las tecnologías bancarias tradicionales, esta prestación no se podría hacer rentable o sosteniblemente.

Claudio González Vega

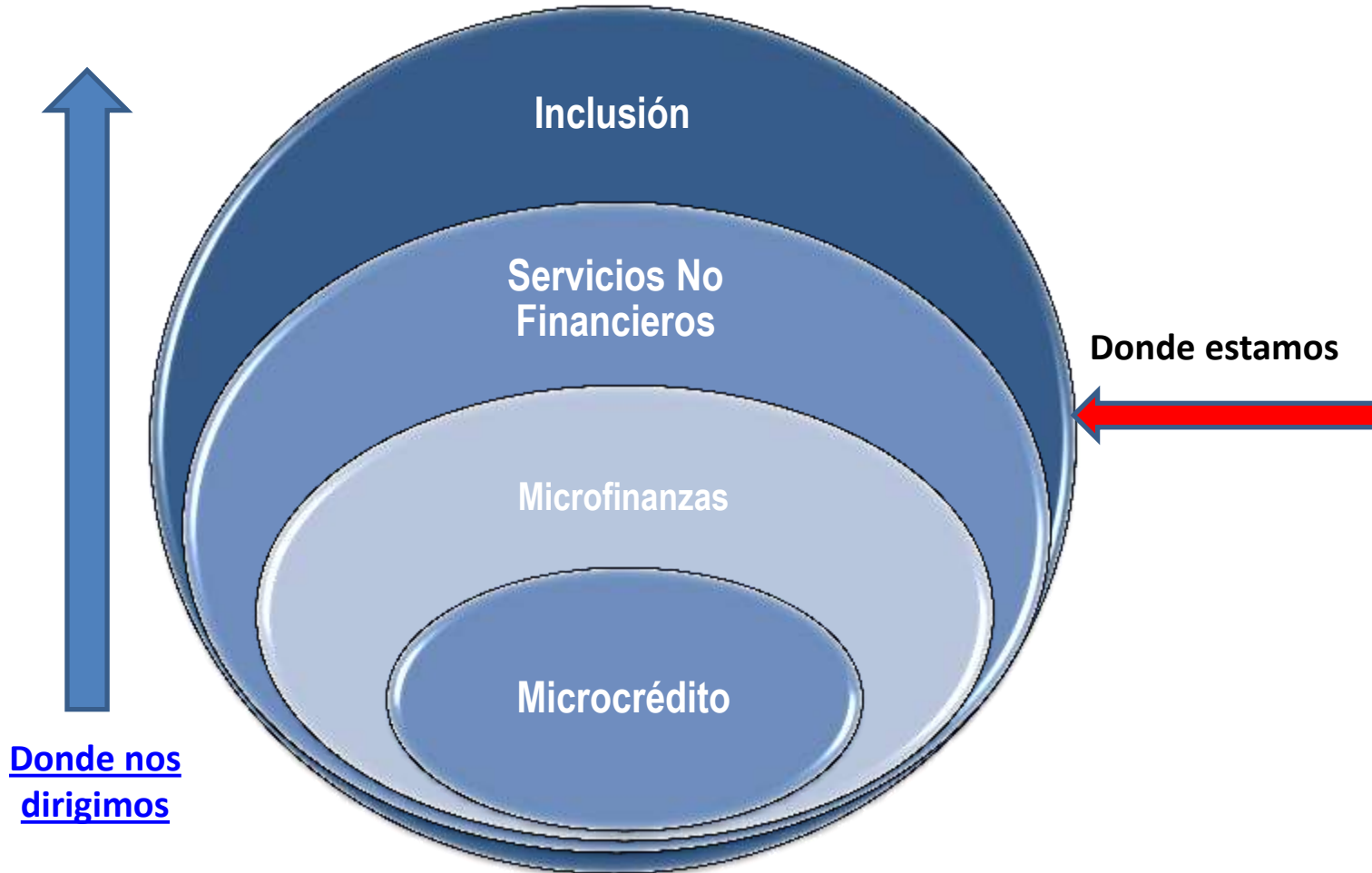
Los clientes (de las microfinanzas) no son solo microempresarios buscando financiar su negocio; por lo general los clientes (de las microfinanzas) son quienes usan los servicios financieros para manejar emergencias, para adquirir bienes para la familia, mejorar sus hogares, consumo fluido, y fondos de obligaciones sociales.”

CGAP (Consultative Group to Assist the Poor)

De las microfinanzas a la inclusión financiera

Las instituciones microfinancieras y otros proveedores de servicios financieros desarrollaron en las últimas décadas productos y métodos de prestación capaces de satisfacer las diversas necesidades financieras de las personas de bajos ingresos.

Pese a los progresos logrados en impulsar los servicios bancarios para segmentos desatendidos de la población, miles de millones de personas siguen excluidas de los sistemas financieros formales.



Inclusión financiera

Acceso y utilización de servicios financieros formales por parte de la población excluida.

Rosa Matilde Guerrero – Silvia Espinosa – Kurt Focke.

Estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que éstos tengan precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para sus clientes por una amplia serie de proveedores.

Centro para la Inclusión Financiera – Acción Internacional.

Inclusión financiera

La inclusión financiera permite potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos.

- Dinamiza las actividades de las pequeñas economías.
- Genera capacidades para aprovechar los recursos.
- Eleva los niveles de ingresos.
- Disminuye las imperfecciones de los mercados.

Ayuda a las personas a generar activos mediante ahorros o financiando actividades que generan ingresos, además de facilitarles el manejo de crisis, como emergencias médicas, muertes, robos o desastres naturales.

Inclusión financiera

Existe una correlación positiva entre la profundización del acceso a servicios financieros y el crecimiento económico.

Los mercados inclusivos desde el punto de vista financiero abarcan un ecosistema amplio e interconectado de actores de mercado e infraestructura que permite brindar productos financieros en forma segura y eficiente a los usuarios de bajos ingresos.

CGAP (Consultative Group to Assist the Poor)

Principales hallazgos y oportunidades para la inclusión financiera en América Latina (Global Findex 2014)

- La titularidad de cuentas ha aumentado, con 51% de los adultos con una cuenta (frente al 39% en 2011).
- Unos 210MM de adultos todavía no están bancarizados.
- La banca móvil (transacciones financieras realizadas a través de un dispositivo móvil) ha crecido en la región, especialmente en Centroamérica.

Principales hallazgos y oportunidades para la inclusión financiera en América Latina (Global Findex 2014)

- La región ahorra, pero muy pocos lo hacen en el sistema formal.
- El crédito se toma con más frecuencia de familiares y amigos que de una institución financiera formal.
- Alrededor del 28% de adultos hace pagos con cargo a sus cuentas a través de una tarjeta de débito.
- 135MM de adultos tienen una cuenta, pero pagan servicios públicos en efectivo .

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- Entorno regulatorio propicio
- Oferta de productos adecuados
- Cobertura
- Educación y Cultura Financiera
- Protección al usuario
- Transparencia de información

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- **Entorno regulatorio propicio**
- Oferta de productos adecuados
- Cobertura
- Educación y Cultura Financiera
- Protección al usuario
- Transparencia de información

Economist Intelligence Unit

The
Economist

Microscopio 2007 El entorno de negocios para las microfinanzas en América Latina



Encargado por:



Banco Interamericano
de Desarrollo



Economist Intelligence Unit

The
Economist

Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2012

Índice mundial realizado por el Economist Intelligence Unit



Con el apoyo de



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

Estudio anual que presenta el análisis y los resultados de un modelo ponderado y dinámico del entorno para las microfinanzas.

Elaborado por el Economist Intelligence Unit (EUI), con la financiación y el asesoramiento del BID y de la CAF

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

Los puntajes del entorno de negocios para las microfinanzas guardan una relación directa entre los clientes de servicios financieros y la población total.

Cuanto más favorable sea el entorno de negocios de un país, más alta tiende a ser la proporción de la población que utiliza los servicios de microfinanzas.

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

VARIABLES EVALUADAS 2007 - 2013

- Marco regulatorio
- Clima para la inversión (hasta 2010)
- Desarrollo institucional
- Estabilidad (desde 2011)

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

Marco regulatorio

- Regulación de las operaciones de microcrédito
- Constitución y operación de instituciones microfinancieras especializadas reguladas / supervisadas.
- Constitución y operación de instituciones financieras no reguladas.
- Capacidad de regulación, supervisión e inspección.

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

Desarrollo institucional (hasta 2010)

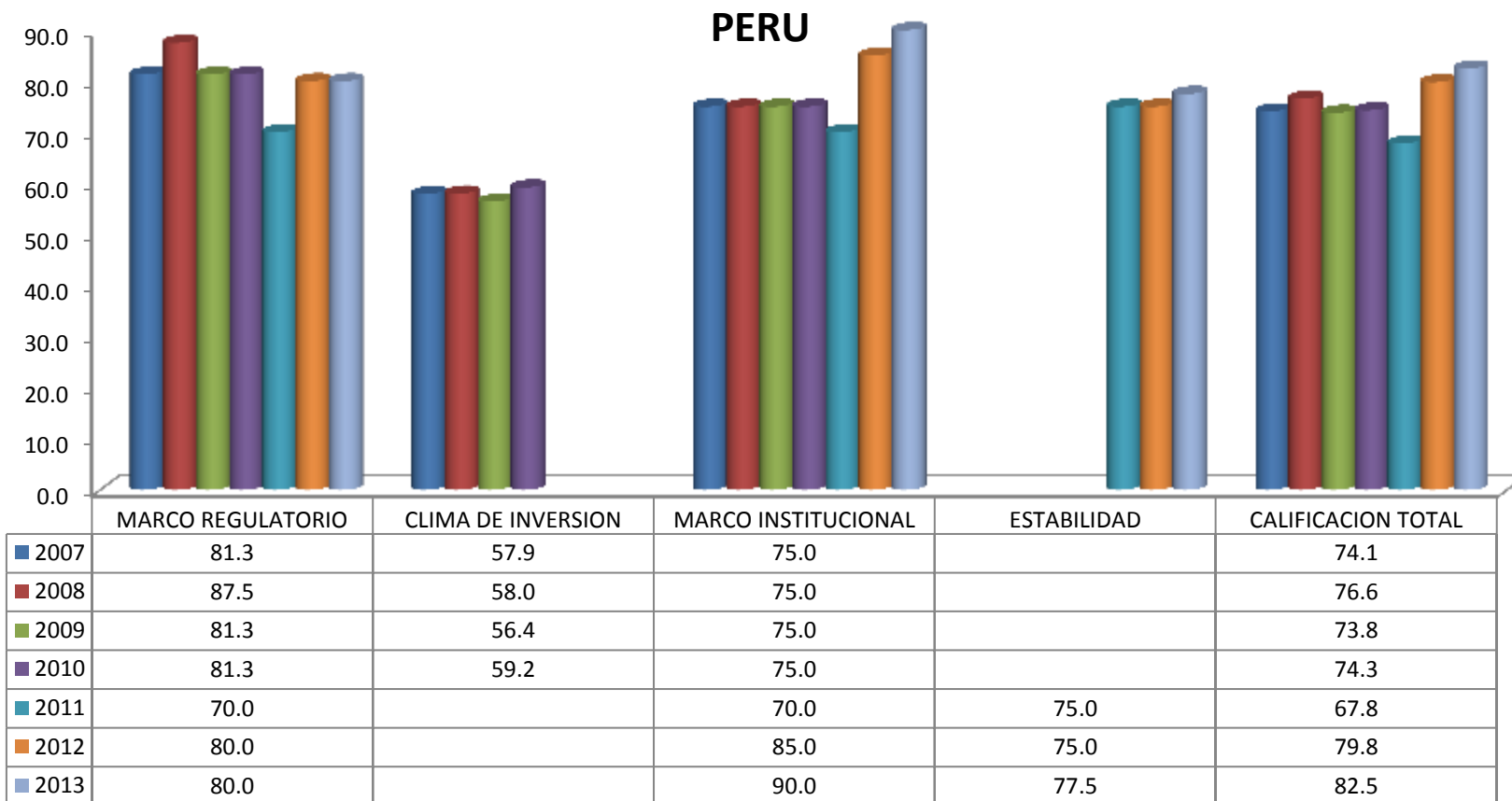
- Gama de servicios de las instituciones microfinancieras.
- Agencias de análisis e información de riesgo crediticio / burós de crédito.
- Nivel de competencia.

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

Marco institucional (desde 2011)

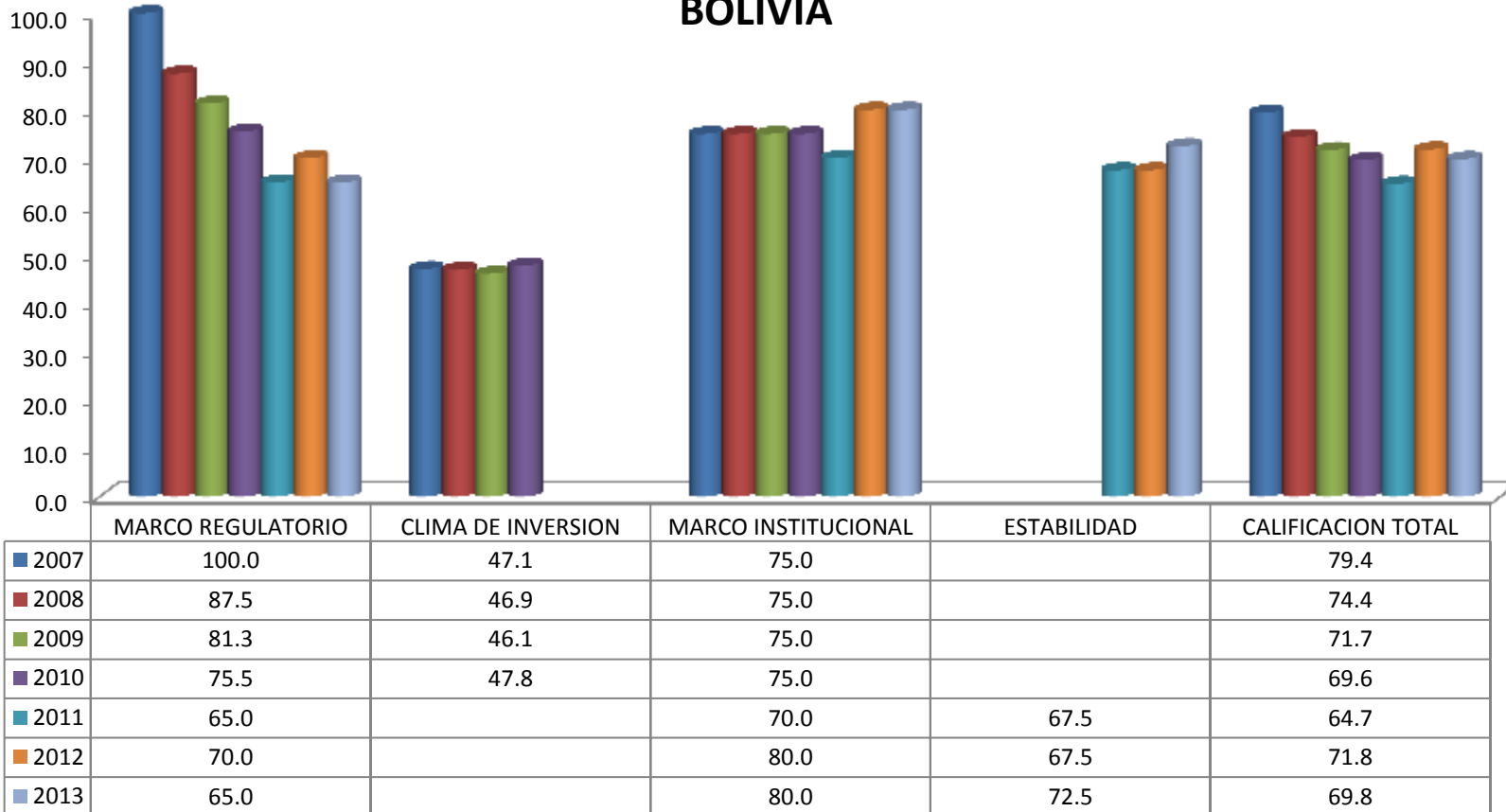
- Normas y transparencia en la presentación de estados financieros.
- Centrales de Riesgos.
- Determinación de tasas de interés.
- Resolución de conflictos.
- Políticas para ofrecer microfinanciamiento a través de nuevos agentes y canales.

MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS



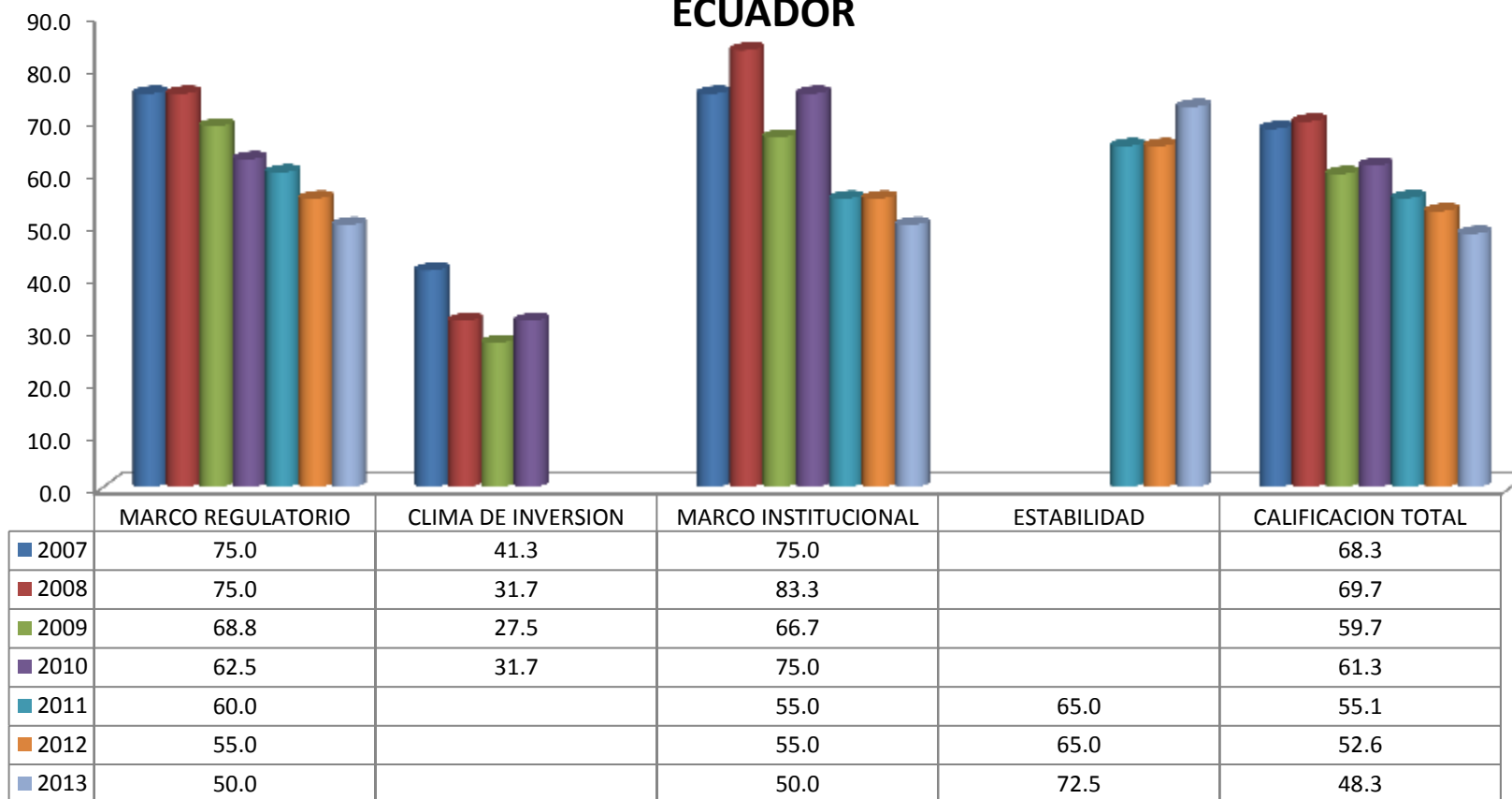
MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

BOLIVIA



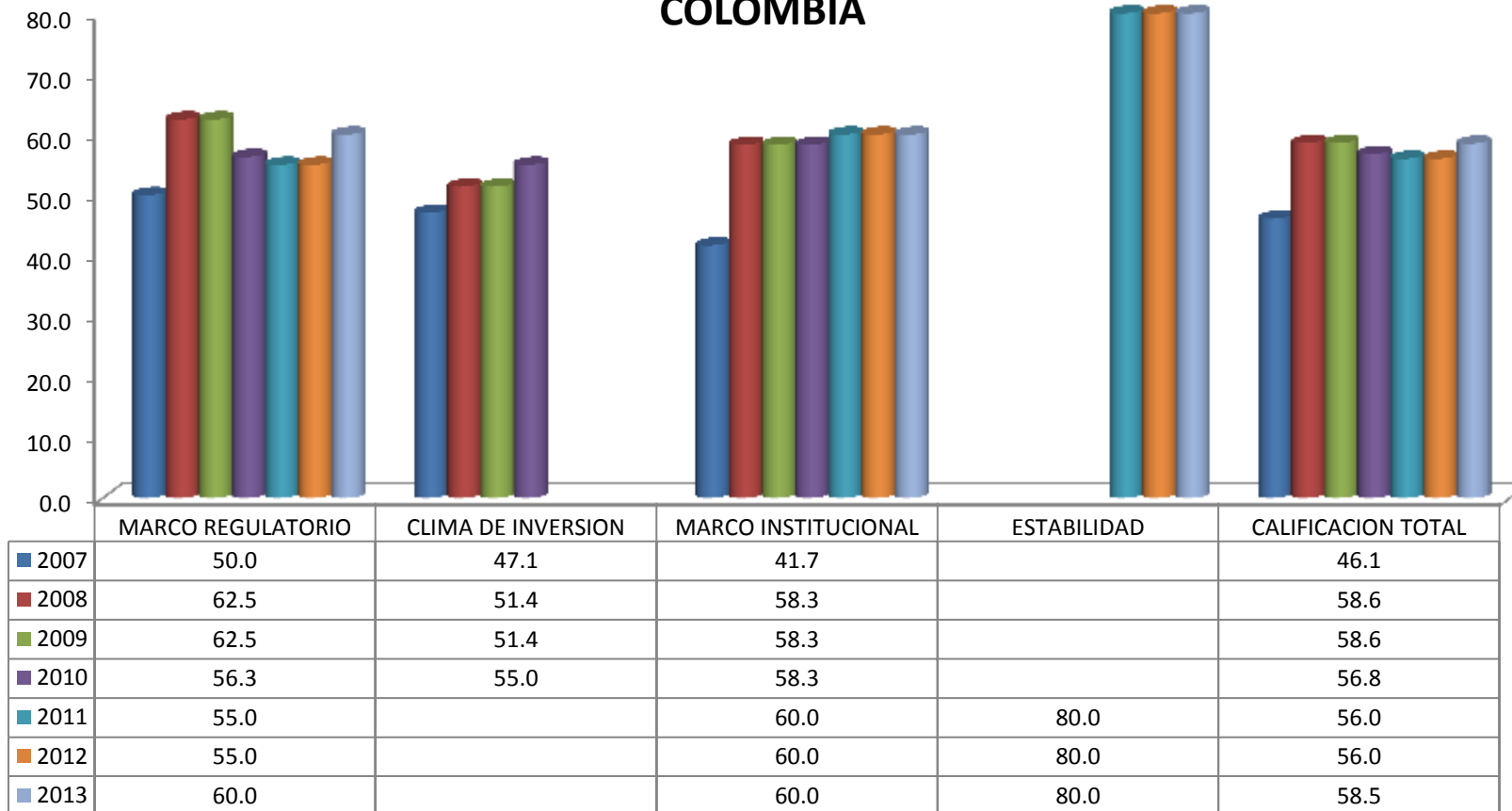
MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

ECUADOR



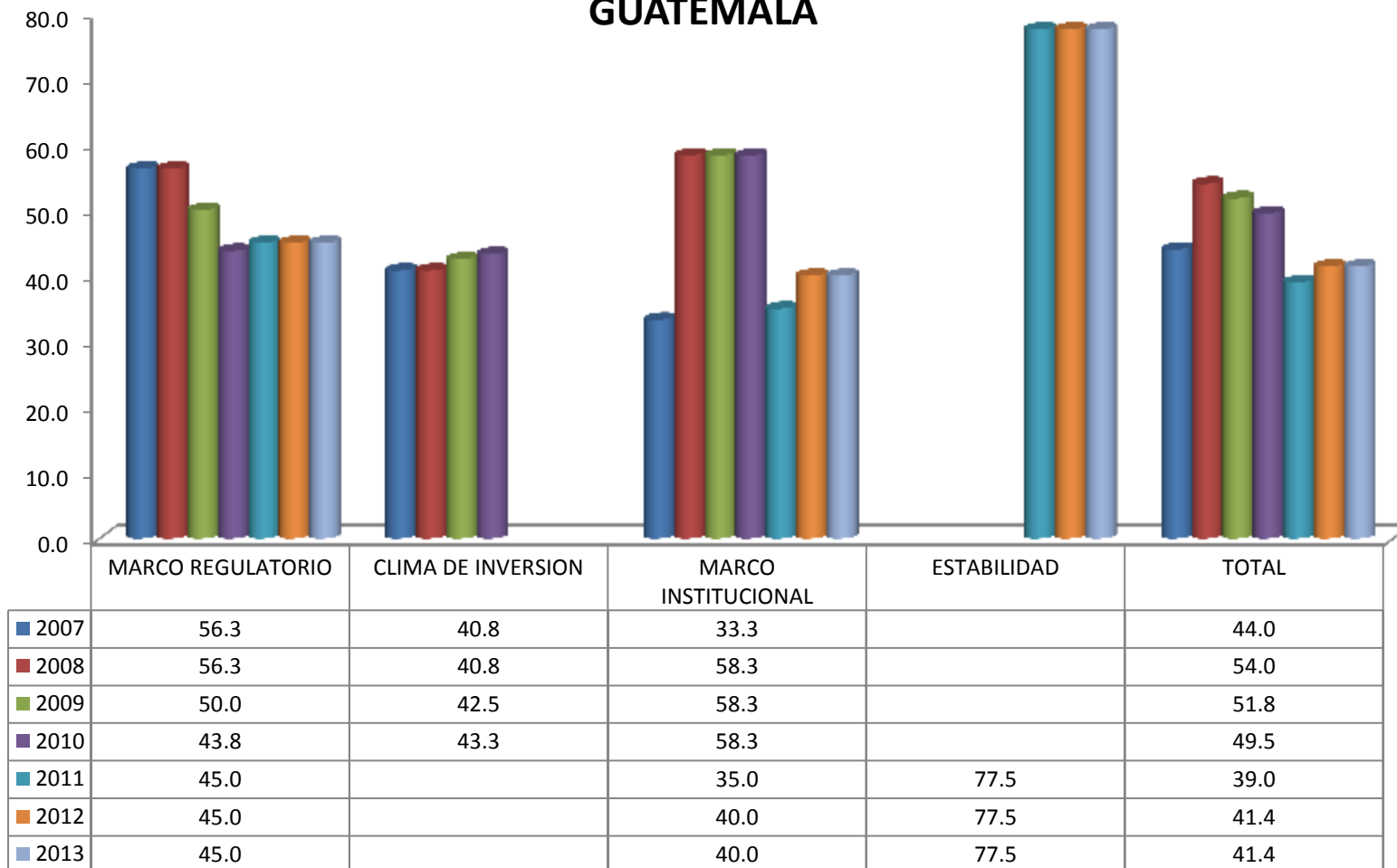
MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

COLOMBIA

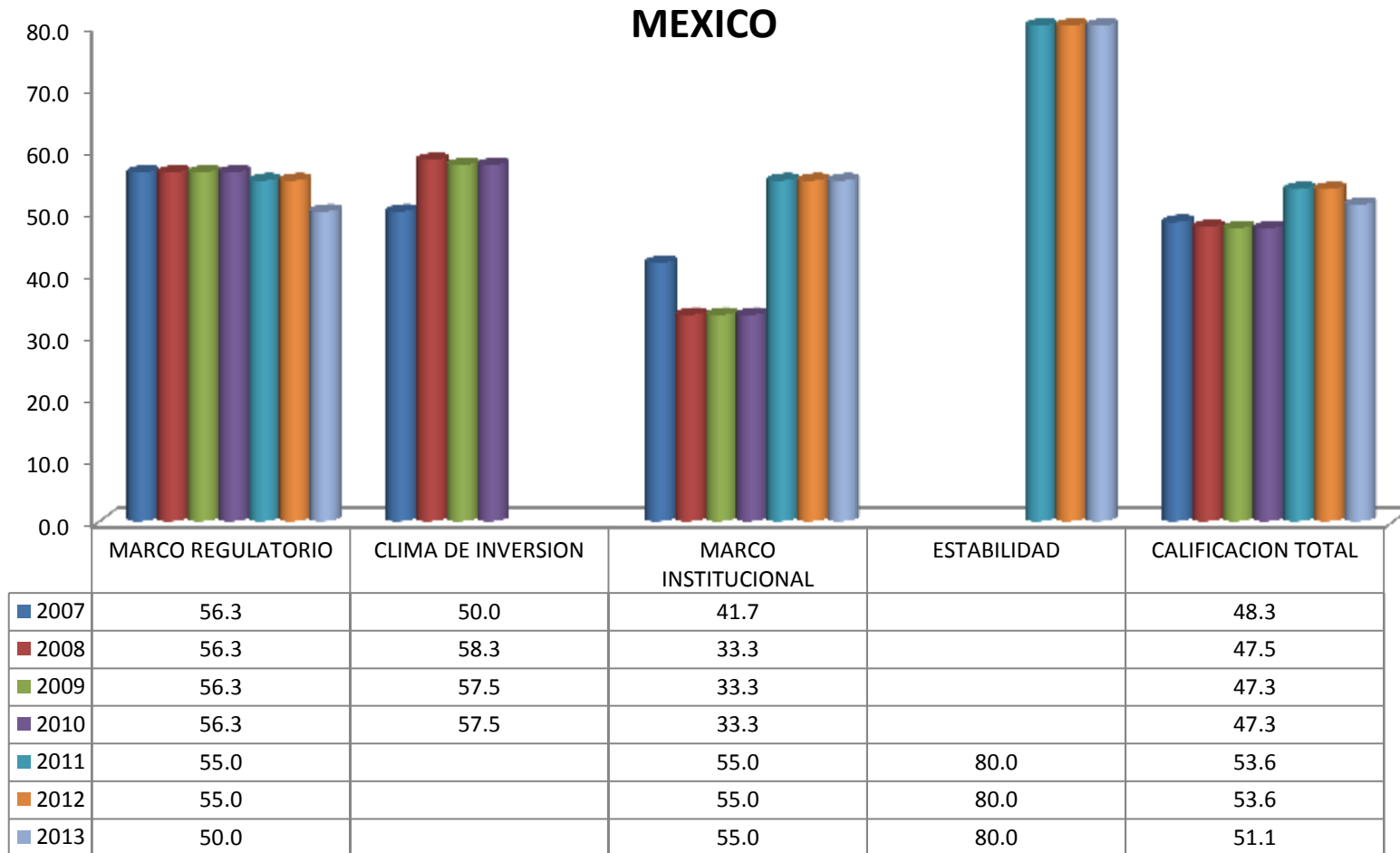


MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS

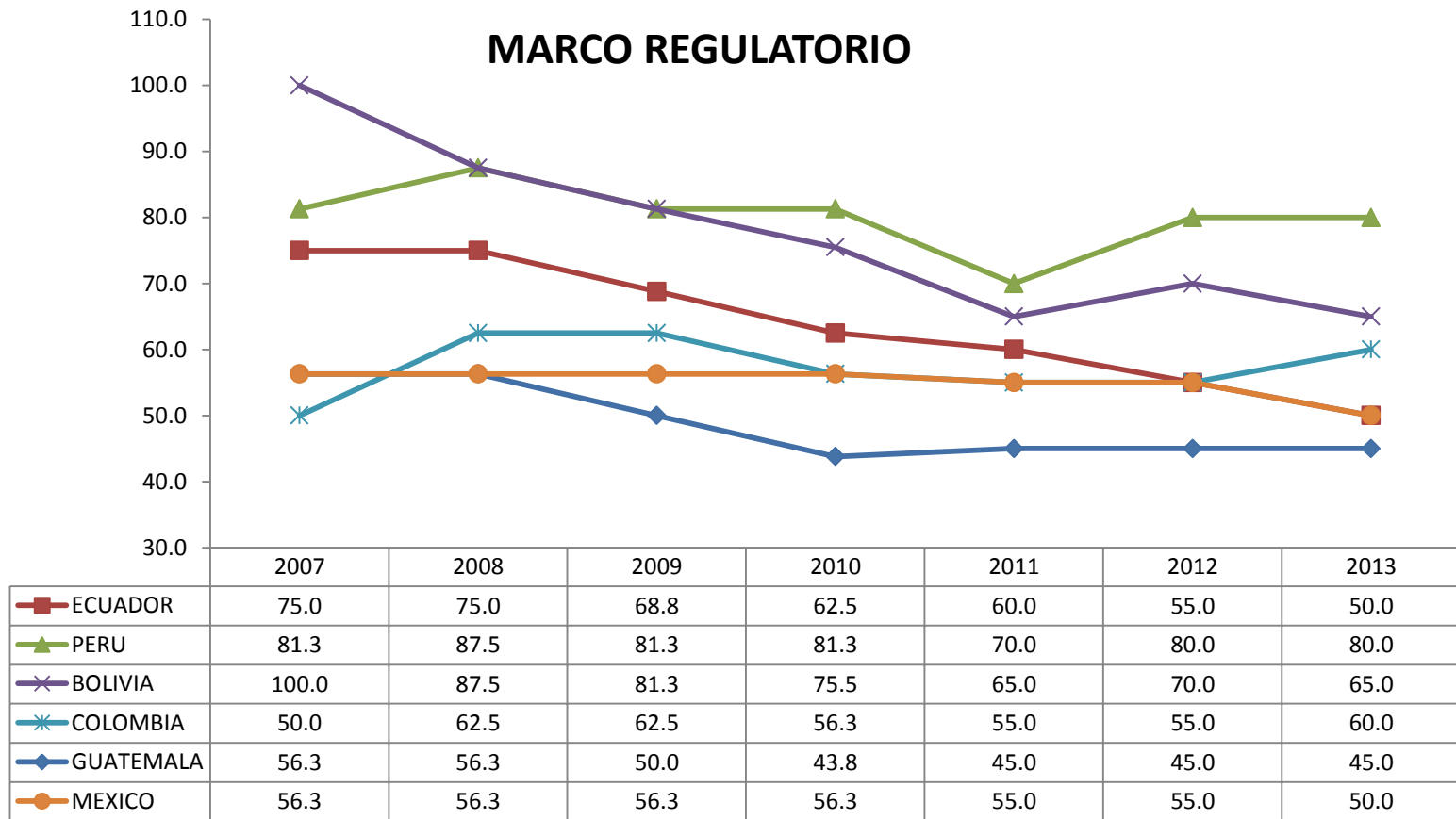
GUATEMALA



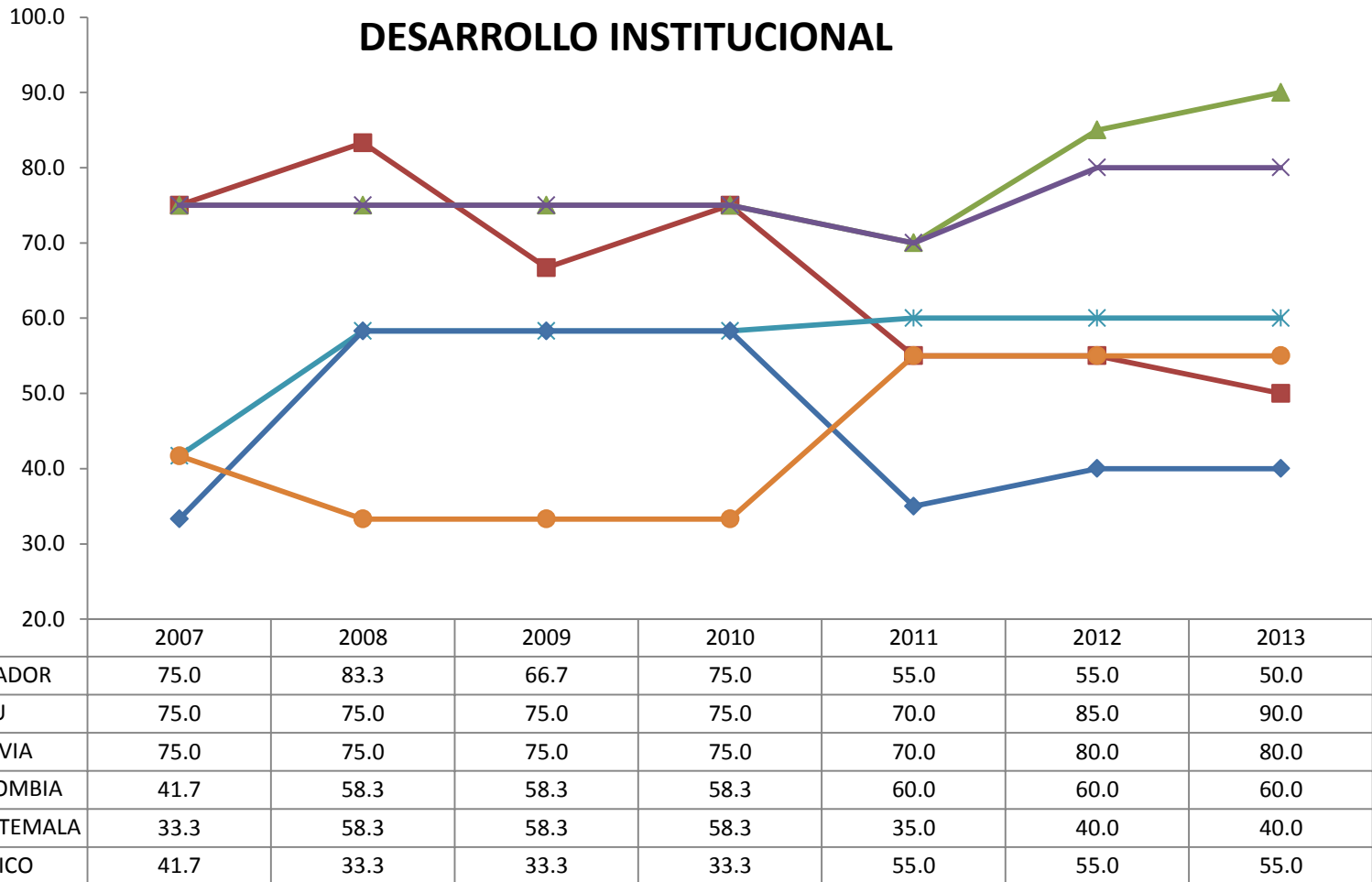
MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS



MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS



MICROSCOPIO GLOBAL SOBRE EL ENTORNO DE NEGOCIOS PARA LAS MICROFINANZAS



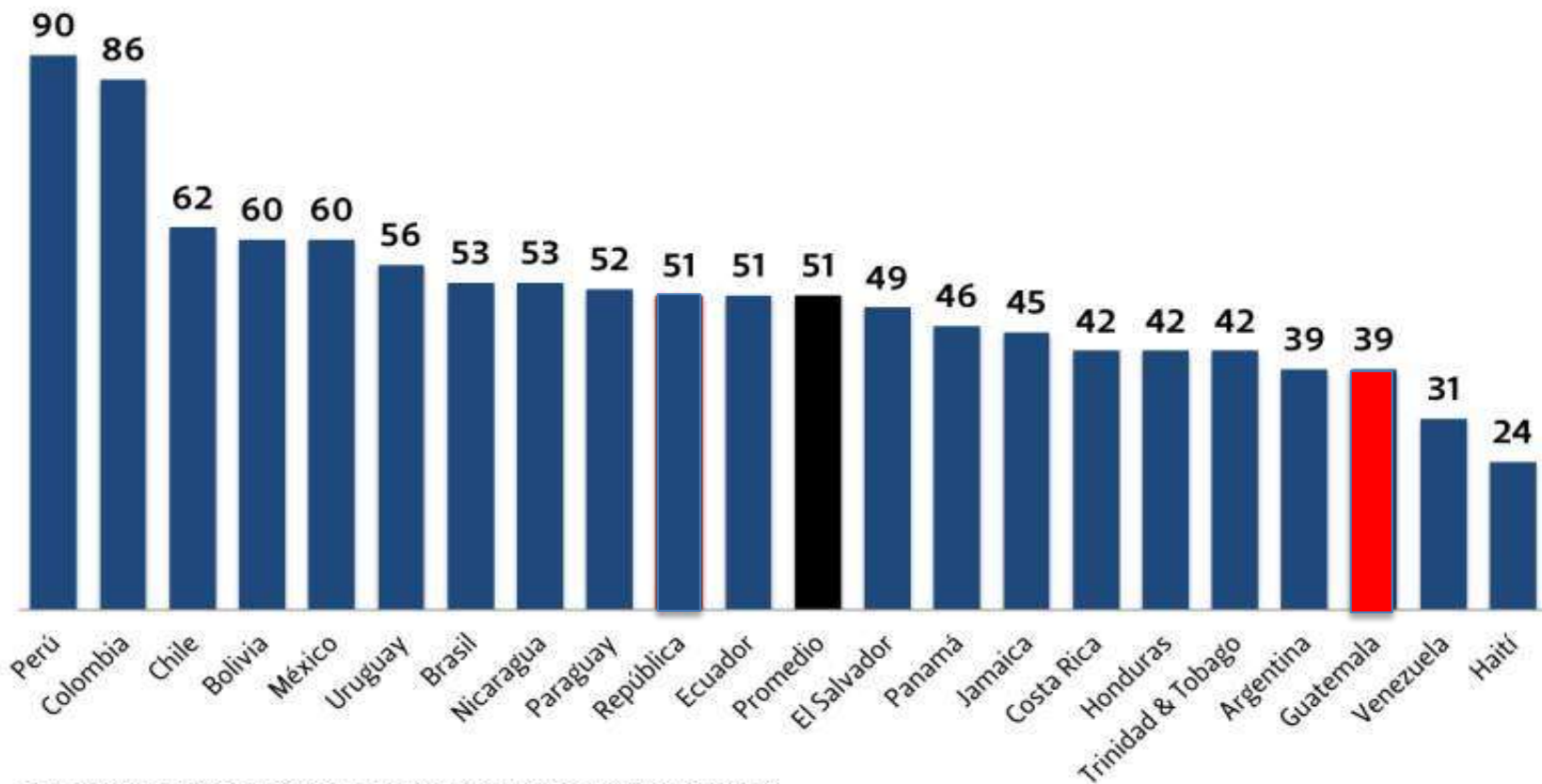
MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

VARIABLES EVALUADAS 2014 – 2015

- Apoyo del gobierno a la inclusión financiera.
- Capacidad de regulación y supervisión para la inclusión financiera.
- Regulación prudencial.
- Regulación y supervisión de carteras de crédito.
- Regulación y supervisión de actividades de captación de depósitos.
- Regulación de seguros dirigidos a poblaciones de bajos ingresos.
- Regulación y supervisión de sucursales y agentes.
- Requisitos para entidades de crédito no reguladas.
- Regulación de pagos electrónicos.
- Sistemas de información crediticia.
- Reglas de conducta en el mercado.
- Mecanismos de reclamación y operación de mecanismos de resolución de controversias.

Microscopio Global de Microfinanzas 2015

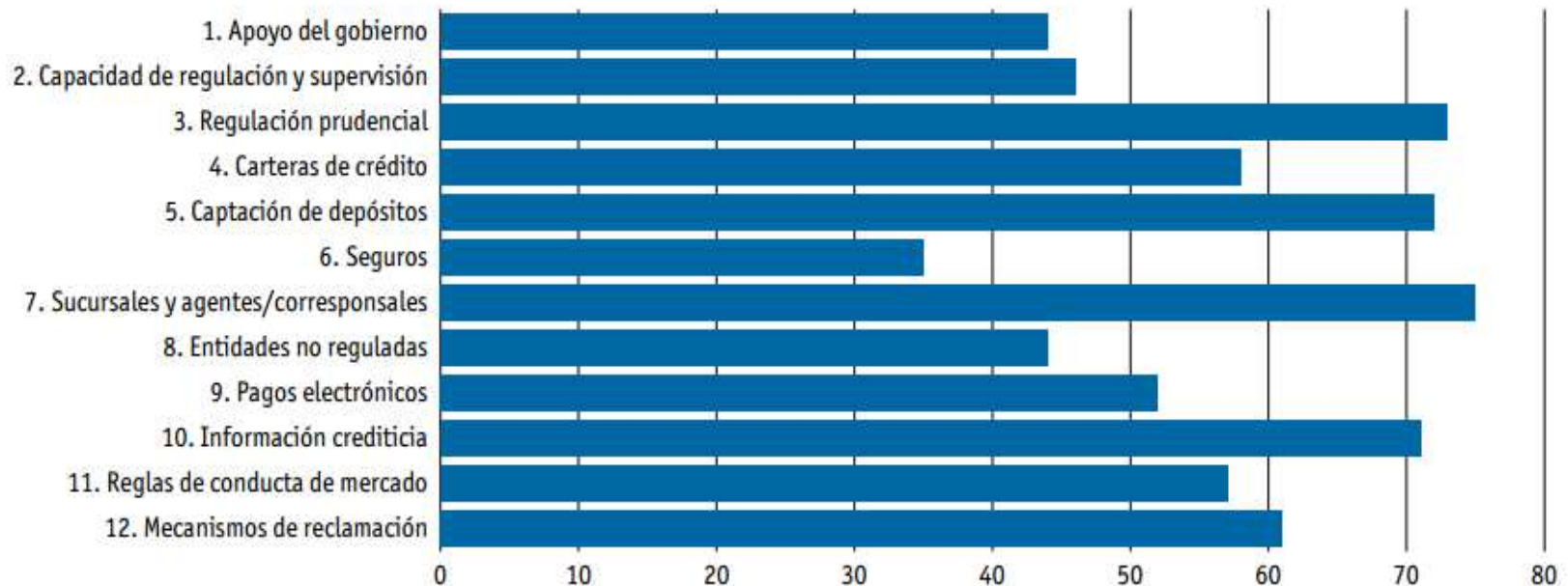
Puntuación para la región de América Latina y el Caribe



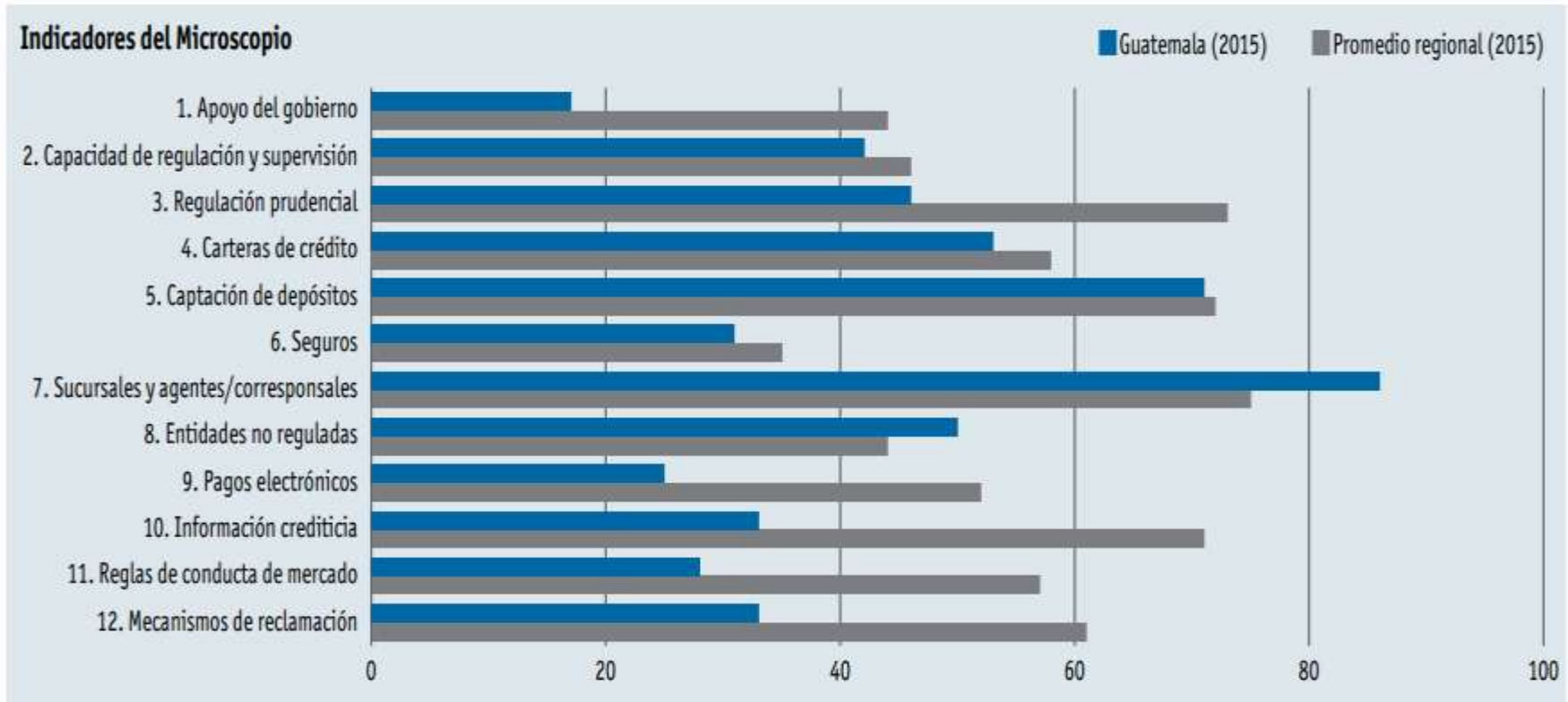
Fuente: Global Microscope of Financial Inclusion, 2015. The Economist Intelligence Unit.

MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

Puntajes promedio de América Latina y el Caribe en 2015



MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA



MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

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

MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

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

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

MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

HALLAZGOS IMPORTANTES 2014

- Los países con un entorno favorable para las microfinanzas también tienen condiciones propicias para la inclusión financiera.
- Los Gobiernos deben avanzar en la elaboración y ejecución de estrategias de amplia cobertura para la inclusión financiera. La mayoría de países han adoptado un marco normativo para agentes corresponsales.
- Los países clasificados en la parte inferior del índice tienen un desempeño deficiente en cuanto a medidas de apoyo institucional para la inclusión financiera.

MICROSCOPIO GLOBAL. ANALISIS DEL ENTORNO PARA LA INCLUSION FINANCIERA

HALLAZGOS IMPORTANTES 2015

Para que los servicios financieros sean más incluyentes, el entorno financiero y normativo tiene que:

- Ofrecer una amplia gama de productos
- Contar con una gama más amplia de proveedores
- Atender a grupos y subpoblaciones diversas
- Facilitar nuevas maneras de ofrecer productos o servicios financieros
- Proporcionar educación financiera adecuada

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- Entorno regulatorio propicio
- **Oferta de productos adecuados**
- Cobertura
- Educación y Cultura Financiera
- Protección al usuario
- Transparencia de información

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADECUADOS

- Migración de instituciones centradas en la oferta de productos, a instituciones centradas en el cliente.
- Oferta de una amplia gama de productos y servicios financieros (ahorros, crédito, transferencias, **microseguros**) de manera eficiente y rentable.
- Optimización e innovación de productos y procesos, mediante la utilización de nuevas tecnologías.

TECNOLOGIA. INSTRUMENTO VITAL PARA LA INCLUSION FINANCIERA

- Según un estudio de la CAF, solo el 21.4% de la población adulta de América Latina utiliza el sistema financiero para ahorrar y apenas el 19% tiene acceso a crédito.
- Simultáneamente, América Latina es el tercer mercado más grande de telefonía móvil, en volumen, a nivel mundial, con una penetración del 100%.

TECNOLOGIA. INSTRUMENTO VITAL PARA LA INCLUSION FINANCIERA

La tecnología de información y las comunicaciones digitales pueden jugar un papel importante en la inclusión financiera. Las poblaciones de bajos ingresos con las que más se benefician de innovaciones tecnológicas.

Las nuevas tecnologías, sin embargo, aunque hacen más baratos y facilitan las transacciones, son impersonales y reducen la proximidad con el cliente.

TECNOLOGIA. INSTRUMENTO VITAL PARA LA INCLUSION FINANCIERA

La tecnología debería aprovecharse para reducir el tiempo, el esfuerzo y el costo de incorporar nuevos clientes y brindarles servicios financieros.

Las IMF que han utilizado la tecnología en campo han logrado mayores eficiencias, redujeron costos al eliminar el papeleo, disminuyeron el fraude, mejoraron el servicio al cliente y, en consecuencia, aumentaron sus ingresos.

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- Entorno regulatorio propicio
- Oferta de productos adecuados
- **Cobertura**
- Educación y Cultura Financiera
- Protección al usuario
- Transparencia de información

COBERTURA. DIMENSIONES

Amplitud, medida por el número de clientes atendidos, de manera que se atienda a grandes segmentos de la población.

Profundidad, para que los servicios financieros lleguen a poblaciones marginales.

Permanencia, de manera que los clientes tengan confiabilidad en el servicio.

COBERTURA

No solo cobertura geográfica (aunque la expansión al sector rural es todavía materia pendiente).

Se debe buscar permitir a los clientes una gran variedad de transacciones a bajo costo, mediante modelos de negocios viables, para la institución financiera y sus socios.

- Sucursales no bancarias
- Pagos o transferencias electrónicas
- Redes de cooperación institucional
- Alianzas estratégicas

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- Entorno regulatorio propicio
- Oferta de productos adecuados
- Cobertura
- **Educación y Cultura Financiera**
- Protección al usuario
- Transparencia de información

EDUCACION FINANCIERA

"Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para adoptar buenas prácticas para ganar, ahorrar, gastar, invertir, y pedir prestado dinero"

Microfinance Opportunities.

El ofrecer acceso a productos y servicios no es suficiente para que éstos tengan un impacto positivo o generen inclusión en poblaciones atendidas.

La educación y asesoría financiera es parte de una oferta de valor integral. Es parte de la protección al cliente.

La transición de microfinanzas a inclusión financiera requiere:

- Entorno regulatorio propicio
- Oferta de productos adecuados
- Cobertura
- Educación y Cultura Financiera
- **Protección al usuario**
- **Transparencia de información**



PRINCIPIOS DE PROTECCION AL CLIENTE

1. Diseño y distribución apropiada de productos.
2. Prevención del sobreendeudamiento.
3. Transparencia.
4. Precios responsables.
5. Trato justo y respetuoso de los clientes.
6. Privacidad de los datos del cliente.
7. Mecanismos para resolución de quejas.