Octubre 31 de 2019

# V INFORME DE INCLUSIÓN FINANCIERA

## Servicios financieros para más porciones de la población

FELABAN
FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

Preparación del documento a cargo
de la Secretaría General de FELABAN

**PRESIDENTE FELABAN 2017-2018**
**Carlos Eduardo Troetsch Saval**

**COMITÉ EDITORIAL ASESOR**
**Daniela de Sousa - Bolivia**
**Ana Barreiro - Uruguay**
**Juan Pablo Erraez - Ecuador**
**Andrés Mauricio Ramirez - Colombia**

**PROCESAMIENTO DE LA ENCUESTA DE FELABAN 2018**
Daniel González Vargas
dgonzalez@felaban.com

**SECRETARÍA GENERAL DE FELABAN**
**SECRETARIO GENERAL**
Giorgio Trettenero Castro
gtrettenero@felaban.com

**DIRECTOR ECONÓMICO**
Jorge Arturo Saza G.
Jsaza@felaban.com

**DIRECTOR TÉCNICO ADJUNTO**
Daniel González Vargas
dgonzalez@felaban.com

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**
Katia Marcela Tovar G.
ktovar@felaban.com

# Contenido

**Resumen Ejecutivo** ..... 5

**1. Introducción** ..... 10

**2. Avances investigativos sobre el impacto de la inclusión financiera reciente. Revisión de literatura económica** ..... 11

**3. ¿Qué tendencias siguen en el mundo de la tecnología y qué relación tienen con la inclusión financiera?** ..... 18

3.1 Los cambios de la banca en la última década ..... 18

3.2 La tecnología sigue rodando y sorprendiendo ..... 20

3.2.1 El caso de los “neobancos” ..... 21

3.2.2 Los no bancarios que entran al mercado ..... 27

3.2.3 El caso del dinero móvil en China ..... 28

3.3 Los grandes jugadores o bigtechs ..... 32

3.3.1 Un breve comentario sobre el crédito digital y las posibilidades para la inclusión financiera ..... 42

3.3.2 Algunos temas de la coyuntura ..... 47

3.4 El caso de LIBRA FACEBOOK ..... 48

3.4.1 ¿Qué se sabe de la moneda virtual? ..... 48

3.4.2 Reacciones a la moneda de FACEBOOK ..... 51

3.5 La digitalización y la productividad ..... 53

3.6 La digitalización en América Latina ..... 59

**4. Análisis de las cifras de inclusión financiera en América Latina con corte al año 2018** ..... 65

3.2 Profundización financiera ..... 71

3.3 Población y Empleados Sector Bancario ..... 75

3.4 Canales de atención Oficinas, ATMs y CNBs ..... 80

3.5 Cobertura geográfica de canales de atención ..... 86
3.6 Cobertura demográfica canales de atención ..... 92
3.7 Cobertura demográfica de instrumentos financieros ..... 98
3.8 Tarjetas crédito y débito ..... 100
**5. Obstáculos a la inclusión financiera-Actualización** ..... 106
5.1 Argentina ..... 107
5.2 Panamá ..... 109
5.3 República Dominicana ..... 111
5.4 Nicaragua ..... 114
5.5 Bolivia ..... 114
5.6 Costa Rica ..... 115
5.7 Perú ..... 117
5.8 Paraguay ..... 117
5.9 Guatemala ..... 119
5.10 Ecuador ..... 120
5.11 Colombia ..... 122
5.12 Honduras ..... 123
5.13 El Salvador ..... 124
5.14 Chile ..... 125
5.15 Uruguay ..... 126
5.16 Brasil ..... 127
**6. Bibliografía** ..... 128

# Resumen Ejecutivo



El V Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN sintetiza algunas tendencias que la banca mundial y el entorno tecnológico ha venido impactando la inclusión financiera.

En primer lugar se tiene que en los últimos años el canal digital ha cobrado mayor importancia relativa dada la aparición de nuevos actores en el mundo de los negocios. Muchos de esos actores encuentran mayor eco y recepción en la economía, en especial en aquellos países con bajos desarrollos de sus sistemas formales de pago. Tal es el caso de Alipay en China que ha integrado portales de internet, comercio electrónico, sistemas de comunicación (vía chat) en los celulares del público. Así, las cosas con una penetración de teléfonos celulares del orden 51% de la población adulta, hoy se tienen 300 millones de usuarios de esta red, que hoy por hoy ofrece crédito en línea a través de celular.

Por otro lado, bancos y no bancos están entrando en la moda de ofrecer marcas digitales dirigidas a población que tiene alto uso de servicios financieros y preferencia por los servicios móviles y digitales. Inglaterra, Holanda, Francia, Estados Unidos son países referentes del tema. Esta tendencia denominada "neobancos" promete ser una forma de acceso y uso de los servicios financieros. Entidades como el Bank of England han venido mostrando esto como una forma de ampliar el espectro de servicios financieros entre la población. Al respecto, tienen un tipo de licencia especial y un seguimiento de regulación, supervisión y vigilancia formal que bien vale la estudiar dado el rigor de sus políticas, así como el alcance en número de clientes. En solo Inglaterra un neobanco recoge hoy cerca de 500 mil clientes.

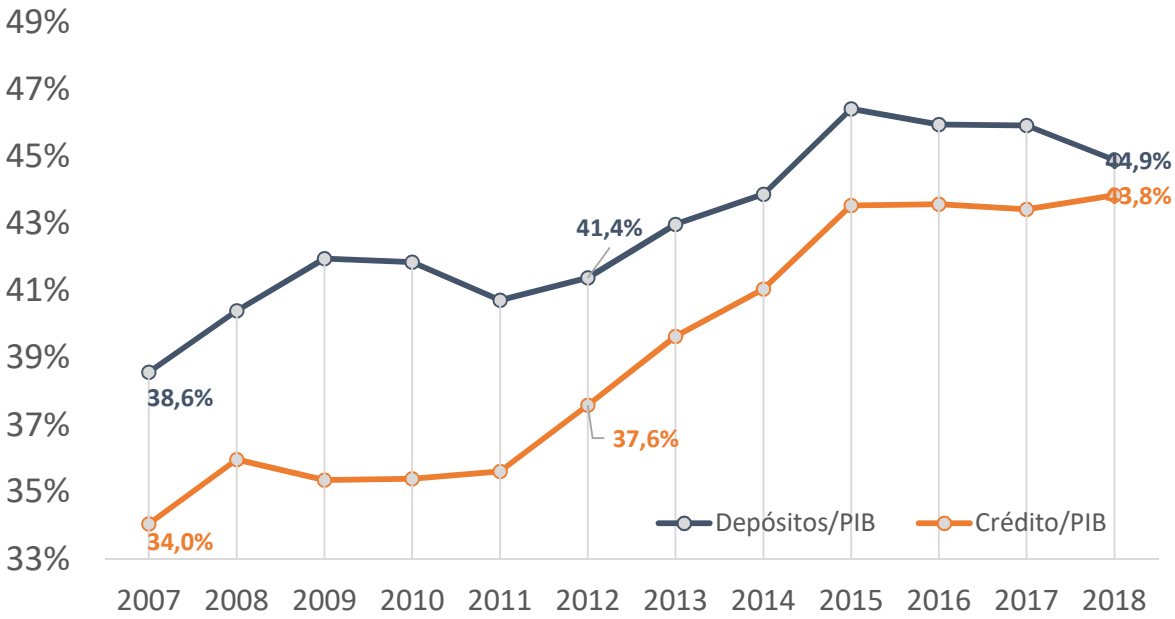
En este caso se ve una coexistencia de nuevos actores y nuevas marcas, algunas de origen bancario, otras de origen diferente. Lo importante en este caso la importancia de la regulación y supervisión mientras que por otro, este fenómeno parece tener cabida en países con alto desarrollo de su sistema de pagos doméstico.

Otro tema de sumo interés para la comunidad financiera internacional tiene que ver con la entrada al mundo financiero de las llamadas BIGTECH. En este documento caracterizamos las mismas como empresas del mundo del internet y los datos, cuya aparición se da en el presente siglo y tienen más de 200 millones de clientes/usuarios en el mercado; al respecto se cuentan al menos 24 de dichas compañías. De acuerdo con diferentes trabajos internacionales de América Latina se tienen 2 compañías de gran tamaño Mercado Libre (que ya es un oferente de crédito) y RAPPI (que actúa para convertirse en un monedero digital).



**Profundización financiera América Latina 2007 2018**

**(Promedio regional)**




Fuente: Cálculos FELABAN

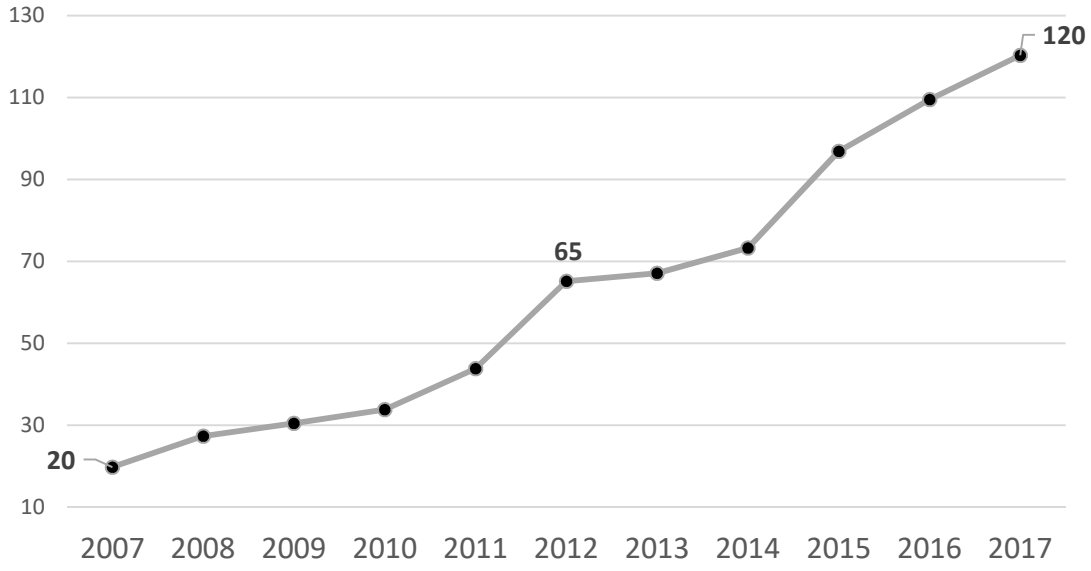
Las BIGTECH han tenido interacción limitada en el mundo de las finanzas y su mayor fortaleza ha sido el uso de información y datos para temas transaccionales, pagos y similares. En materia de crédito parecen ser más limitadas y abordar casos donde existe fondeo suficiente y conocimiento de sus clientes de manera que puedan ofrecerles contratos de crédito de corto plazo. La ventaja de los bancos parece estar en los productos de

alto margen y alta complejidad financiera tales como hipotecas, crédito sindicado, banca de inversión, tesorería en general. Dadas esas condiciones el fenómeno BIGTECH entra al espectro de la inclusión financiera al ofrecer pagos, crédito. No así tanto ofreciendo servicios de depósitos o inversión financieras. Caso particular ofrece Facebook quien lanza una moneda virtual al mercado, que actualmente está en estudio y que dice tener un vínculo con la inclusión financiera. El tema seguramente tiene más capítulos por escribir hacia el futuro.



En cuanto a la evolución de las cifras de acceso a la inclusión financiera en la región la recopilación de estadísticas hecha por la Secretaría General de FELABAN da cuenta de un leve aumento en la profundidad financiera (crédito/PIB) al lograr el 43.8% en 2018. A nivel de depósitos este valor viene disminuyendo en los últimos años al llegar al 44%. Esto coincide con un período de bajo crecimiento en la región (quinquenio 2015 2019 promedio del 0.26%).

## Corresponsales bancarios por cada 100.000 habitantes adultos, promedio regional




Fuente: FELABAN

A nivel de empleo se tiene una reducción del indicador de empleados por cada 100 mil habitantes, al pasar de 389 en 2015 al 382 en 2018. Las oficinas bancarias presentan reducción en términos absolutos durante el último bienio, si bien bajan desde el punto de vista de la cobertura geográfica las mismas se mantienen en su cobertura por 100 mil habitantes (20 en 2018). El número de cajeros electrónicos (ATM) ha moderado su dinámica de crecimiento, durante los últimos años en la región; su cobertura geográfica por cada 10 mil kilómetros cuadrados alcanza 1.4 (leve aumento), mientras que por cada 100 mil habitantes se mantiene estable en 49.3.



Nuevamente un canal de mucho dinamismo son los Corresponsales No Bancarios. Si bien los mismos no están en todos los países de América Latina hoy cuenta con cerca de 703 mil puntos de acceso brindados por estos mecanismos. La flexibilidad, los bajos costos, la integración a las tecnologías digitales y de internet permiten que se crucen barreras geográficas velozmente. Mientras que en el año 2012 había 2.12 CNB por cada 10 mil kilómetros cuadrados, en el año 2018 se alcanzaron 3.3. Desde el punto de vista del volumen de las transacciones este canal ha crecido por encima del 100% desde hace al menos un lustro.

Nuevamente reportamos que el volumen de transacciones de la banca móvil representa cerca del 54% del total de transacciones en el año 2018. Esto cuando hace apenas 7 años este resultado era del orden del 1% del total. Con base en la información estadística disponible podemos mencionar que este canal ha resultado ser el más dinámico, pese a que la infraestructura digital en América Latina aún tiene espacio para mejorar. Superar las barreras de costo y geográficas en un continente de mucha diversidad, latitud y longitud prolongadas, es un hecho que tiene que pasar por la tecnología. Por dicha razón FELABAN considera que la transformación digital es una de las muchas piezas para lograr el objetivo de una mayor inclusión financiera en América Latina.

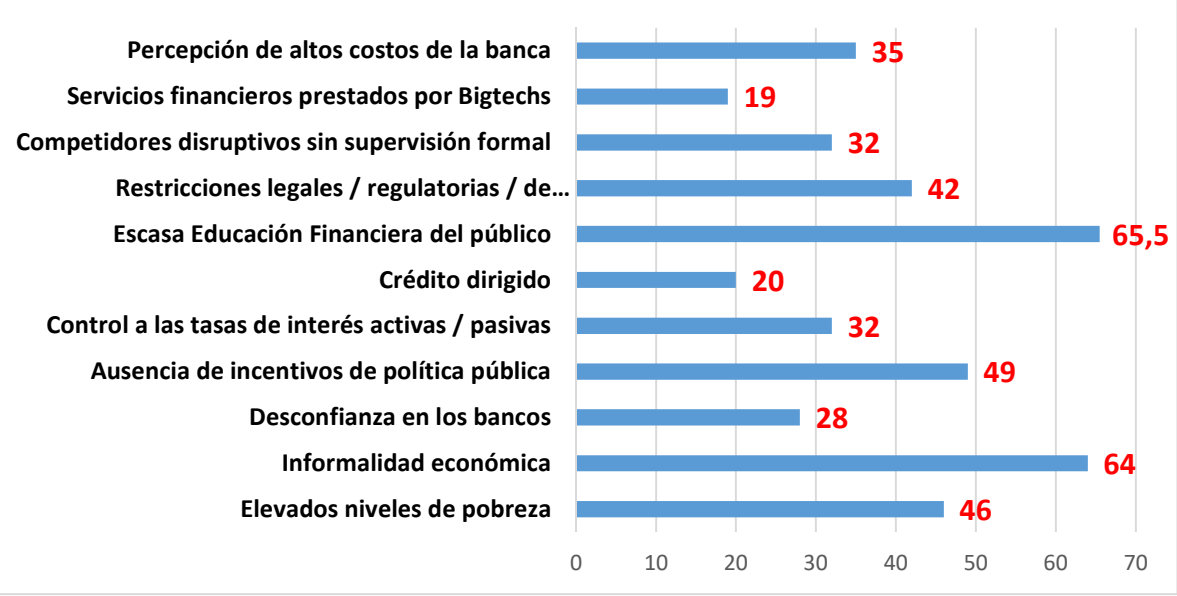
Desde el punto de vista de los obstáculos se tiene que la Secretaría General de FELABAN actualizó un sondeo realizado entre sus afiliados para conocer desde el punto de vista su opinión, cuales son las mayores barreras que impiden una mejor y mayor inclusión. En ese sentido, en el

año 2016 en el II Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN el principal obstáculo identificado fue la informalidad económica. En dicho momento mencionamos la importancia de identificar bien al público (cédulas, DNI) hoy mencionamos que es importante hablar de una identidad digital que sea segura y confiable para cada habitante. De la misma forma, hablamos de informalidad laboral, empresarial, de seguridad social y contable.



Para el año 2019 el principal obstáculo de la inclusión financiera tiene que ver con la educación financiera de parte del público. Es claro que desde el punto de vista de la banca y del sector financiera se acusa una ausencia de habilidades del público para conocer conceptos básicos de las finanzas personales. Esto seguramente se agudiza a lo largo de la vida de un individuo que desconoce el concepto del ahorro, el adecuado uso del crédito, la jubilación, el valor de dinero entre otros. No menos grave es que aparezca en segundo lugar la informalidad económica, como un problema que subsiste en el tiempo; razón por la cual es vital que la política pública se ocupe del tema con medidas razonables. Esto no solo afecta la banca y el sector financiero, ya que, con informalidad económica se afecta la normal medición macroeconómica, el recaudo tributario, las finanzas de la seguridad social entre muchas otras variables que son muy importantes para la economía.

## Calificación de obstáculos a la inclusión financiera 2019 Latinoamérica



Fuente: FELABAN



# 1.Introducción

Para FELABAN es un gusto presentar la V edición de su Reporte Anual de Inclusión Financiera. Como tema estratégico de esta federación nos complace entregar un aporte al conocimiento en el que mencionamos una breve revisión de la literatura académica sobre la inclusión financiera, así como un análisis de las distintas tendencias que sobre tecnología han venido acaeciendo. Esto último principalmente haciendo énfasis en los cambios que se ven en la oferta de servicios financieros y su relación con la tecnología.

En la sección intermedia vemos que la tecnología va convirtiéndose en un protagonista de mayor calado en la banca de la región. Dos aspectos así lo demuestran, una morigeración en el crecimiento de las oficinas bancarias, y un aumento de las transacciones desde el punto de vista de volumen en lo que concerniente a la banca virtual. Esto supone importantes retos. La banca transformase más aceleradamente a los canales digitales móviles. La política pública a crear una mayor infraestructura eficiente del internet. La supervisión financiera a tender una delicada línea entre promover la innovación y cuidar que no se den arbitrajes regulatorios.

Importantes debates se dan hoy sobre el futuro de los servicios financieros. La definición de dichas tendencias seguramente incidirá en la inclusión financiera. Este tema aún está a mitad de camino en América Latina, razón por la cual, es vital entender para donde avanzar.

# 2. Avances investigativos sobre el impacto de la inclusión financiera reciente. Revisión de literatura económica



El cuerpo de conocimiento sobre la inclusión financiera ofrece siempre pistas sobre las tendencias, las políticas y las acciones que podrían seguir los oferentes de servicios financieros, los diseñadores de políticas públicas y las autoridades de supervisión financiera.

Diferentes preguntas se ciernen sobre la actividad de la inclusión financiera en diferentes momentos. Un tema particular tiene que ver con el impacto que la inclusión financiera tiene sobre los agentes económicos, la economía y los oferentes de servicios financieros.

La discusión ha sido amplia y viene desde plazos largos. Solo por proponer un tópico valdría la pena recordar que el economista Schumpeter (1911) ya venía hablando con mucha propiedad del impacto positivo que tiene la actividad financiera tiene sobre el crecimiento económico, la productividad y la asignación de recursos en una determinada jurisdicción.

Mucho más recientemente la literatura económica ha venido discutiendo el impacto de la inclusión y su relación con la variable de la pobreza. Esta discusión fue puesta de presente en (2015)[1] con la investigación de Banerjee, Karlan Y Zinman. En el mismo los autores consideran que los efectos del microcrédito han sido muy poco medidos y existe información opaca sobre los efectos que se tienen. Incluso en algunos momentos las mediciones aleatorias en 6 países en 4 continentes son contradictorias y de difícil interpretación. Los resultados de este trabajo muestran que las ganancias de los beneficiarios del microcrédito son "modestas" y no contribuyen a la transformación. A manera de matiz, mencionan la diversidad de condiciones económicas, sociales y culturales de los deudores.

[1] Banerjee, A, D Karlan and J Zinman (2015), "Six randomized evaluations of microcredit: Introduction and further steps", *American Economic Journal: Applied Economics* 7(1): 1-21.

Esto por supuesto contrasta con los trabajos de Demirgüç-Kunt y R. Levine (2009)[2] donde encuentran una relación creciente entre inclusión financiera e inclusión social. Por la vía de financiación, protección del ahorro, remuneración del mismo y una oferta de servicios profesional que proteja del sobre-endeudamiento la inclusión financiera puede ser un arma para la reducción de la pobreza dicen los autores.



En un documento posterior los autores Abhijit Banerjee, Emily Breza, Esther Duflo, y Cynthia Kinnan (2018)[3] señalan que las microfinanzas tienen un efecto en la mediana y pequeña empresa que puede considerarse como estímulo positivo, más aún si el pequeño empresario resulta ser entusiasta" del crecimiento como tal. Este caso fue probado en diversas localidades de la India.

En ese mismo sentido una evaluación del papel de las microfinanzas en relación con el crecimiento de largo plazo fue elaborado en la India el año pasado[4]. Al respecto se tiene que los programas de incentivo de las microfinanzas incrementan las posibilidades de tener acceso a más servicios bancarios. Esta medición e impacto se hace especialmente significativa si se observan los individuos que previamente no tenían acceso a los servicios financieros formales. Muchos programas invitan a los agentes económicos a salir del crédito informal y llegar a entidades pequeñas como las cooperativas. En este punto los individuos tienen un mejor servicio financiero al salir del crédito informal. El crédito es a mejores plazo, más barato, con plazos razonables y técnicamente justificados, además de contar con acompañamiento. En estas experiencias se puede crear entonces historia financiera de quien no la poseía y llegar a nuevos servicios posteriormente en los bancos comerciales. Esto muestra que los temas asociados con las asimetrías de información pueden irse derribando con estrategias claras de mediano plazo.

---

[2] Demirgüç-Kunt and R Levine, "Finance and inequality: Theory and evidence", Annual Review of Financial Economics, 2009. Also see S Gupta, C Pattillo and S Wagh, "Effect of remittances on poverty and financial development in Sub-Saharan Africa", World Development, 2009

[3] Banerjee, A, E Breza, E Duflo and C Kinnan (2018), "Do credit constraints limit entrepreneurship? Heterogeneity in the returns to microfinance," working paper.

[4] Agarwal, S, T Kigabo, C Minoiu, A Presbitero and A F Silva (2018b), "Financial access under the microscope", working paper.

El estudio de Bruhn y Love (2014)[5] encontró que las microfinanzas como tal tienen un efecto positivo en la mitigación de la pobreza y creación de empleo, entre otras. La sucursal bancaria o el punto de contacto con el público en las localidades pobres se convierte en un punto de contacto con las posibilidades de negocio y actividades productivas.



La influencia y correlación entre la inclusión financiera y variables macroeconómicas está lejos de ser zanjada. En ese sentido el trabajo de Era Dabla-Norris Et Al (2019)[6] muestra que la inclusión financiera está condicionada por el tamaño y la magnitud de las restricciones que la afectan. Por dicha razón, recomienda a las autoridades económicas y financieras atacar las restricciones y obstáculos como un objetivo claro de sus acciones.

Las restricciones a la inclusión son tratadas como "fricciones" financieras. Las mismas afectan la amplitud, profundidad y la eficiencia del sistema financiero en su conjunto. Mediante el uso de un sistema de equilibrio general computable, los investigadores encuentran que aumentar la inclusión puede dar lugar a efectos positivos en variables como la Productividad Total de los Factores (PTF), el PIB y la distribución del ingreso. Por supuesto, esto requiere acciones dirigidas a mitigar/retirar las restricciones particulares de los sistemas financieros y bancarios.

Por otro lado, en el tema transaccional surgen también temas transversales importantes ya que, según expertos en el tema, éste resulta ser un tema crítico para que la inclusión financiera se potencie. En varias ocasiones se ha discutido la relación que tiene la capacidad de los usuarios para realizar transacciones de forma, fácil y segura, en especial para los grupos más vulnerables de la población. Un mecanismo muy usado y que por supuesto no es libre de polémicas tiene que ver con el uso de programas de Transferencias Monetarias Condicionadas usados por los gobiernos para erogaciones pecuniarias que impliquen algún tipo de subsidio.

[5] Bruhn, M and I Love (2014), "The real impact of improved access to finance: Evidence from Mexico", *Journal of Finance* 69(3): 1347-1376.
[6] Working Paper 20821 http://www.nber.org/papers/w20821

En ese sentido el trabajo de Karthik Muralidharan, Paul Niehaus, and Sandip Sukhtankar (2016)[7] realizó una evaluación de la forma de entregar los beneficios gubernamentales a agentes económicos pobres en los estados de Andhra Pradesh con 19 millones de usuarios. Los métodos de entrega de los subsidios fueron tarjetas inteligentes (*smartcards*) y sistemas biométricos. Los resultados sugieren que la manera de implementar y pagar tiene mucha importancia para que los efectos económicos deseados correspondan con la realidad. El uso de servicios financieros apoyados en tecnologías punto fue uno de los factores de éxito. Se afirma literalmente que "*los beneficiarios recibieron los pagos de forma más rápida y confiable, y pasaron menos tiempo recaudación de pagos, recibieron una mayor proporción de beneficios y pagó menos en sobornos*". Esto último en clara referencia a los "intermediarios" o "tramitadores" que exigen pago de cuotas a los beneficiarios de los programas de lucha contra la pobreza, para obtener lo que por ley o mandato estatal les corresponde.

Esto pone de presente la importancia de la infraestructura para los mercados de pagos. Este es un factor de suma importancia para un programa de asistencia a la pobreza y una política nacional de inclusión financiera. En el texto se afirma también que "*la infraestructura de pagos también puede facilitar futuros aumentos en la escala y alcance de las transacciones y pagos económicos del sector privado. En ausencia de dicha infraestructura, los pagos a menudo se mueven a través de redes informales (Greif 1993)[8] o no en todos*"

El trabajo de Dalton, P, H Pamuk, D Soest, R Ramrattan and B Uras (2018) revisa un tema relacionado con el anterior en el caso de Kenia. Teniendo en cuenta el caso de la famosa firma M-Pesa[9] los investigadores lanzan la hipótesis de que la el dinero móvil electrónico puede incentivar el crecimiento económico por razones tales como facilitar las transacciones, reducir los riesgos (seguridad física por ejemplo), permitir contabilidades más sencillas para los pequeños comercios, y aprender el

[7] Muralidharan, K, P Niehaus and S Sukhtankar (2016), "Building state capacity: Evidence from biometric smartcards in India", American Economic Review 106(10): 2895-2929.
[8] Greif, Avner. 1993. "Contract Enforceability and Economic Institutions in Early Trade: The Maghribi Traders' Coalition." American Economic Review 83 (3): 525–48.
[9] M Pesa es el nombre del producto de telefonía móvil de Safaricom de Kenia. Pionera entregar servicios financieros móviles desde finales de la década pasada

uso de nuevas tecnologías. Cuando un establecimiento de comercio ha usado la tecnología, será proclive a usar avances con mucha mayor disposición. Incluso después de una observación de casi 16 meses en campo, los investigadores encontraron que los comerciantes cada vez se sentían más seguros.



Por el contrario cuando los trámites para conseguir puntos de acceso tecnológico son dispendiosos los establecimientos de comercio, y/o hay ausencia de información sobre el uso de los mismos, éstos se constituyen en limitantes para adoptar los pagos móviles. En el caso de Kenia, al romper estos dos limitantes, el 62% de los restaurantes y el 21% de las farmacias se mostró altamente interesado en adquirir estas tecnologías. Algunos trabajos de años atrás muestran que estas barreras no deben subestimarse. Por el contario, juegan un rol decisivo para el pequeño comerciante y por ende para la inclusión financiera[10].

La inclusión financiera también tendría un efecto importante en el desempeño de la microeconomía bancaria. El trabajo de Calomiris y Kahn (1991)[11] destaca que un primer beneficio de una base de clientes más amplia e inclusiva tiene que ver con la creación de una base de depósitos estable que eventualmente reduce los costos de fondeo por otras vías (emisiones de bonos, emisiones de acciones ordinarias, acceso a los cupos de liquidez de los bancos centrales).

Otro aspecto sobre el tema de la inclusión y la microeconomía bancaria, tiene que ver con la ampliación de la red de oficinas bancarias, cajeros y demás a lo largo de la geografía. Esto puede llevar a que la comunicación entre el "*centro*" y la "*periferia*" sea difícil y con ello se pierdan mensajes de la administración central para mantener la eficiencia.

Otro punto destacado por autores diversos[12] tiene que ver con la mayor complejidad administrativa que surge al tener que diseñar, evaluar,

[10] Ver al respecto, Bertrand, M., Mullainathan, S. and E. Shafir, 2004. "A behavioral-economics view of poverty", American Economic Review, 94-2, 419-423.

[11] Calomiris, C.W., Kahn, C.M., 1991. The role of demandable debt in structuring optimal banking arrangements. The American Economic Review, 497-513

[12] Brickley, J.A., Linck, J.S., Smith Jr, C.W., 2003. Boundaries of the firm: evidence from the banking industry. Journal of Financial Economics 70, 351-383

monitorear y cobrar distintos tipos de productos cada vez más segmentados por ingreso, región, cultura, edad, ubicación geográfica. Esto puede llevar a complicaciones desde el punto de vista administrativo para la construcción de políticas de riesgo en todos los aspectos que una entidad requiere actualmente. Sobre el tema también se habla que una entidad bancaria moderna puede enfrentar temas tales como ausencia de gerencia y personal especializado, conocimientos técnicos, o lo que la literatura económica denomina problemas de "agencia".



El Banco Mundial (2018)[13] dejó un interesante trabajo el año pasado. En el mismo, examina las interrelaciones entre la inclusión financiera y el desempeño bancario. Los investigadores M. Mostak Ahameda, Shirley J. Hob, Sushanta Mallickc, y Roman Matousekd realizaron un estimación de corte econométrico en la cual, con una muestra de 2.207 bancos de 123 países entre 2004 y 2015, miden los efectos de una mayor inclusión financiera en la actividad bancaria, particularmente en las variables de eficiencia. El trabajo es contundente en afirmar que los bancos con mayor grado de inclusión financiera tienden a mostrar mayor eficiencia operativa. Enfatiza además al afirmar que este efecto se acentúa en bancos que operan en mercados emergentes y en sectores bancarios con una menor relación crédito/PIB.

Los resultados sugieren entonces que un sistema financiero con más sectores de la población incluidos, redunda en mayores eficiencias en la intermediación. Un posible canal para esto tiene que ver con el incentivo que ofrece para el público para llegar más a la economía formal.

La regulación financiera en este campo estaría lejos de ser neutral. El Banco Mundial (2018) menciona que en aquellos países con regulaciones más abiertas, menos restrictivas en términos de inversión extranjera y limitaciones a las operaciones, harían el resultado mucho mejor. Acorde con literatura sobre el tema se encuentra que una base de depósitos más estable y menos costosa genera mejores retornos dada su menor

Beck, T., Lin, C., Ma, Y., 2014. Why do firms evade taxes? The role of information sharing and financial sector outreach. The Journal of Finance 69, 763-817

[13] https://www.worldbank.org/en/events/2018/11/09/inclusive-banking-financial-regulation-and-bank-performance-cross-country-evidence

volatilidad. Por supuesto, esto exige un largo trabajo de captación de recursos y generación de conocimientos sobre los hábitos del público.

Finalmente, una discusión relevante tiene que ver con la relación entre inclusión financiera y estabilidad financiera. En anteriores ediciones de este Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN se ha hecho alusión a dicha relación, notando que para unos el signo es positivo y para otros, negativo. En el primer caso se ve la democratización como una especie de granularidad que dispersa los riesgos y reduce los riegos de liquidez. Para otros, existen más actores que pueden confluir en determinado momento en una dirección exacerbando los riesgos en particular en temas como la erosión de los estándares de crédito y el riesgo reputacional. Al respecto, el trabajo de Peter Morgan del *Asian Development Bank* (2018)[14] con base en un trabajo de corte econométrico de paneles–encuentra que una mayor participación del crédito de las PYME en el crédito total de la economía genera una mejor estabilidad financiera. El resultado sugiere entonces un intercambio y e interrelación de las dos variables de manera bidireccional.



[14] Morgan, Peter & Pontines, Victor. (2014). Financial Stability and Financial Inclusion. SSRN Electronic Journal. 10.2139/ssrn.2464018.

# 3. ¿Qué tendencias siguen en el mundo de la tecnología y qué relación tienen con la inclusión financiera?



En este informe ya es tradición poner de presente algunos hechos que a juicio de los editores resultan ser de plena relevancia desde el punto de vista del avance tecnológico y su influencia en los servicios financieros. Desde hace aproximadamente 8 años el mundo viene viendo acelerados cambios tanto en la forma de ofrecer servicios financieros como en la forma de consumir los mismos. El público resulta ser más exigente y más detallado a la hora de exigir la prestación de sus servicios. El mundo habla de un cambio de paradigma impulsado por nuevas tecnologías que parecen romper cada vez más la manera de hacer negocios. Para muchos nos encontramos en medio de un punto de quiebre frente a los modelos tradicionales y la nueva manera de entregar créditos, pagar cuentas o depositar nuestros ahorros. Ni qué decir sobre campos de las finanzas como los seguros, las inversiones de portafolio, la compra y venta de monedas y el corretaje de acciones, por solo mencionar unos pocos ejemplos.

En esta sección del documento buscamos ilustrar algunos hechos relevantes para el mundo de las finanzas que, por supuesto, están relacionados directa o indirectamente con la inclusión financiera y su devenir futuro.

## 3.1 Los cambios de la banca en la última década

En mayo de 2019 la revista inglesa *The Economist* mencionaba que la tecnología tiene una influencia gigantesca en el futuro próximo de la banca. No dudó en mencionar que la banca y muchas industrias tradicionales del sector financiero presentan rezago frente a los últimos avances tecnológicos dado que los mismos han acaecido por fuera de la sombrilla de la regulación y la supervisión financiera. De la misma manera recordó que los bancos son vitales para la economía y cuando éstos

presentan sobresaltos, muy seguramente el aparato económico refleje ese resultado.

La última década ha sido prolífica en acontecimientos para las finanzas mundiales, y con ellos, los bancos han tenido que replantear muchas de sus estrategias de negocio. Una evaluación hecha por el BIS (2018)[15] muestra que la banca mundial enfrentó cambios estructurales en la última década, dentro de los cuales vale la pena resaltar:



- El volumen de las operaciones se redujo a nivel mundial. La banca se ha expandido fundamental en países donde no se sufrió afectación por la crisis financiera 2008-2009, particularmente en algunos mercados emergentes. Esto ha llevado a un incremento de la concentración y consolidación a nivel de número de instituciones bancarias a nivel mundial.
- Las actividades de tesorería (intensivas en uso y consumo de capital) se han reorientado a otras actividades tales como la banca personal y empresarial. Los bancos de los países industrializados se han vuelto más selectivos en su portafolio de activos financieros a nivel internacional. La estrategia parece ser enfocarse más en lo local y menos en la interdependencia de activos financieros de alta complejidad que circulan a nivel global.
- Mientras tanto, los bancos de los países emergentes han empezado una expansión entre sus propios mercados. Es usual hoy ver bancos con origen en países emergentes expandiéndose en otros mercados de la misma naturaleza. En América Latina hay una actividad de dicha índole desde la década pasada.
- La rentabilidad bancaria ha caído en los mercados internacionales. Las mayores exigencias de capitalización inducidas por la regulación y supervisión internacional han sido un factor crucial en este resultado. También lo ha sido el hecho de que las bajas tasas

[15] Structural changes in banking after the crisis Report prepared by a Working Group established by the Committee on the Global Financial System. The Group was chaired by Claudia Buch (Deutsche Bundesbank) and B Gerard Dages (Federal Reserve Bank of New York). CGFS Papers | No 60 | 24 January 2018

de interés de los bancos centrales durante largos períodos de tiempo.

- La capacidad de análisis de riesgo financiero ha crecido. Los colchones de capital y liquidez, el mayor énfasis en la debida diligencia, el uso de datos cada vez más precisos sobre los clientes, las pruebas de tensión (*stress testing*) y el veredicto de los mercados ávidos de información han convertido las entidades bancarias en una fuente cada vez más confiable de análisis de riesgo, y de elección de viabilidad de proyectos mucho más fuerte. Sin embargo, la mutante naturaleza de los riesgos financieros no puede permitir que se cante victoria en este frente nunca.
- El BIS menciona que existe escepticismo frente a rentabilidad futura de los grandes bancos. Sus simulaciones muestran que seguramente ajustes internos deberán realizarse para ajustar la rentabilidad futura esperada.



Sobre el tema bien valdría decir que la banca en América Latina goza de buena salud financiera, y aunque no se vio afectada por la crisis financiera mundial de manera directa, afronta los desafíos de una macroeconomía con crecimiento lento, informalidad económica creciente e instituciones que tienen muchas tareas por cumplir.

## 3.2 La tecnología sigue rodando y sorprendiendo

Un variado coctel de acontecimientos sigue desarrollándose a lo largo del mundo para que la tecnología siga ocupando los primeros lugares en la atención de analistas, especialistas e integrantes de comunidad financiera y bancaria a nivel global.

Los desarrollos sobre nuevas tecnologías y su impacto en devenir de las industrias siguen su curso sin mayor interrupción a la vista. Y esto va siendo objeto de incorporación en los hogares. Se calcula hoy que el 49% de los adultos de los Estados Unidos tiene su relación con los bancos a través de su dispositivo móvil. Las empresas de tecnología hoy adquieren mayor preponderancia y su comportamiento en las bolsas globales resulta ser sorprendente. Los beneficios de la tecnología digital y de los

servicios financieros han sido ampliamente documentados por múltiples trabajos y documentos a lo largo del último lustro.

Esto ha dado lugar a lo que muchos denominan "nuevos actores del mercado" con nuevos modelos de negocio. La firma consultora Oliver Wyman[16] caracteriza estos nuevos actores con base en su modelo de negocio, su actividad y su alto componente de uso intensivo en tecnología de punta.



A continuación recopilaremos una breve síntesis de dicha caracterización.

### 3.2.1 El caso de los "neobancos"

La velocidad en la adopción de los avances tecnológicos, y de las preferencias cambiantes del consumidor financiero, han llevado a que aparezcan un nuevo competidor en la industria bancaria: los "neobancos".

Aunque no hay una definición formal de este tipo de entidades, puede catalogarse como un neobanco a aquella entidad que ofrece servicios de intermediación bancaria bajo un modelo de negocio 100% digital (por lo menos es una de las pretensiones).

Este nuevo tipo de entidad bancaria representa un punto de quiebre entre el modelo tradicional de prestación de servicios y la creación de nuevas personerías jurídicas que encaren nuevos retos para la prestación de servicios financieros. En el modelo hay neobancos con nexos con entidades bancarias tradicionales y también la aparición de nuevas entidades con nuevos accionistas dispuestos a ofrecer nuevos servicios y formas de prestación del mismo[17].

Aunque su cuota de mercado hoy día no es significativa en diversos países, su dinamismo permite inferir que su relevancia no será menor

[16] https://www.oliverwyman.com/our-expertise/insights/2019/mar/preparing-for-the-age-of-the-digital-attacker.html

[17] Como neobancos, a nivel mundial se destacan (a modo de ejemplo) N26, Monzo y Revolut en Europa; WeBank (propiedad de Tencent, operado a través de WeChat) y MyBank (propiedad de Alibaba) en Asia; y Nubank, Banco Original, Albo, Ualá y Nequi en América Latina.

durante los próximos años. Algunos aspectos que favorecen a estas entidades pueden resumirse en[18]:

- **Bajos costos transaccionales**. Los neobancos ofrecen productos financieros con costos de mantenimiento muy bajos (inclusive nulos). Sin embargo, hay que aclarar que muchas de estas entidades podrían operar hoy día a precios inferiores a sus costos con el fin de contar con una mayor base de clientes en el corto plazo.
- **Tecnología y funcionalidad**. Los neobancos operan primordialmente a través de canales digitales, principalmente a través de aplicaciones móviles, lo cual es visto positivamente por los consumidores financieros considerados como "nativos digitales". Además, la vinculación y apertura de productos se realiza 100% en línea y sin necesidad de papeleos, lo cual es percibido positivamente por los consumidores financieros.
- **Inclusión financiera**. Derivado de lo anterior, el uso intensivo de tecnología les permite apalancar su operación en el uso de herramientas de frontera (inteligencia artificial y aprendizaje automático, principalmente) en la identificación de segmentos de población no atendidos o subatendidos por la banca formal en forma dinámica y ágil, generando impactos positivos en la inclusión financiera.
- **Ausencia de sucursales físicas**. La ausencia de sucursales físicas, caracterizadas por costosas infraestructuras de mantenimiento (en materia de seguridad, logística, operativa y de recurso humano, principalmente), les permite trasladar dichas eficiencias de costos al consumidor financiero en forma de tarifas y tasas de interés más bajas.

No obstante lo anterior, junto con el creciente auge de los neobancos, han surgido una serie de retos asociados a su crecimiento. Algunas preocupaciones se centran en:

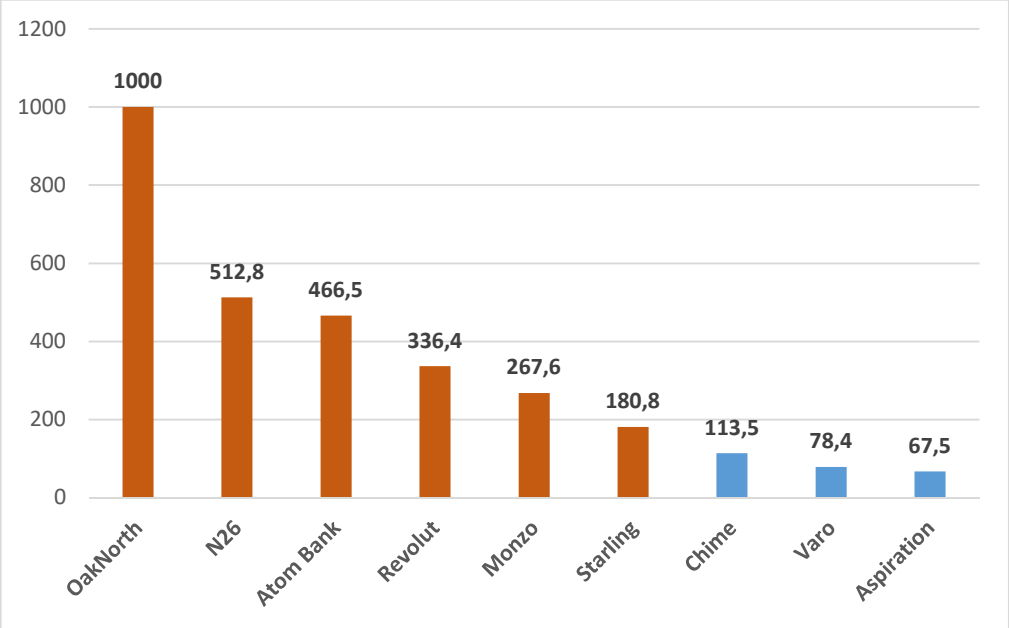
[18] *The rise of the Neobanks in the UK*. Disponible en https://www.thecorporatelawacademy.com/the-rise-of-the-neobanks-in-the-uk/

- **Ausencia de un seguro de depósito**. Debido a que este tipo de entidades no son propiamente entidades bancarias formales, los depósitos confiados a estas entidades no son sujetos a los seguros de depósito de muchos países, lo cual genera incertidumbre en lo relacionado con su seguridad ante eventos adversos.
- **Protección al consumidor financiero**. En caso de que un neobanco no sea sujeto a la inspección de un supervisor formal, existen preocupaciones en lo relacionado con ciberseguridad, protección de datos personales y los temas asociados a quiebras o redes de seguridad financiera.
- **Poca diversidad en el portafolio de servicios financieros**. Si buscas una hipoteca, un producto de inversión, servicios transaccionales para tu empresa, o si recibes tu salario en efectivo, probablemente un neobanco no sea tu mejor opción (por ahora).
- **Ausencia de sucursales físicas**. A pesar de que el uso de canales digitales en la banca crece a pasos agigantados, aún no es el canal predilecto de la mayoría de sus usuarios. El gran reto de los neobancos, al igual que aquél de la banca, consiste en lograr que aquellos clientes que prefieren canales de atención tradicionales (la gran mayoría) migren hacia canales digitales en forma continua y permanente.

Un informe reciente de cg42[19] estima que los 10 bancos más grandes de Estados Unidos, de no reaccionar oportunamente ante competidores disruptivos, podrían perder el 11% de su base de clientes en el segmento minorista en los próximos 12 meses (equivalente a una pérdida de depósitos de USD 344.000 millones).

[19] *Retail Banking Vulnerability Study*. Disponible en http://cg42.com/publications/retail-banking-vulnerability-study/

# Gráfico 1
## Fondeo para los neobancos en Europa y Estados Unidos




Fuente: Diario Businness Insider. Color naranja son bancos europeos

Nombres nuevos para la industria han venido apareciendo en diferentes partes del mundo. En el Reino Unido apareció Starling[20] con base en Dublín. Un banco que tiene hoy 520 mil cuentas (30.000 cuentahabientes), con un capital de 60 millones de libras esterlinas. El banco tiene planes de lanzarse en Francia, Alemania, Holanda y España. De acuerdo con la revista *The Economist,* en el Reino Unido existen al menos 15 licencias de neobancos desde el año 2005 y el 15% de los jóvenes entre 18 y 23 años tiene una cuenta en un neobanco. *Monzo* es otro nombre notable y tiene al menos 1.6 millones de cuentas; actualmente puede operar en la Unión Europea con licencia reconocida de parte de la Autoridad Bancaria Europea. Empezó como un cambista de divisas y hoy permite la realización de pagos en la región.

Debido a la naturaleza de sus operaciones, la escalabilidad de su modelo de negocio, su crecimiento repentino y sostenido, y su creciente

[20] https://www.businessinsider.com/starling-neobank-series-c-funding-2019-2

incidencia en la estabilidad financiera, se esperaría que dichas entidades sean sujetas a la inspección, vigilancia y control del supervisor financiero de los países en los cuales operan. Sin embargo, el tiempo se encargará de develar la respuesta de las autoridades ante este fenómeno.



No obstante, al igual que ha ocurrido con las *fintechs*, no se descartan asociaciones estratégicas entre bancos y neobancos en el corto y mediano plazo, que generen un efecto multiplicador positivo sobre la competencia en el sector.

BANK OF ENGLAND
PRUDENTIAL REGULATION
AUTHORITY

FCA FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

## Overview

The New Bank Start-up Unit is a joint initiative from the Prudential Regulation Authority (PRA) and the Financial Conduct Authority (FCA).

https://www.bankofengland.co.uk/prudential-regulation/new-bank-start-up-unit

Inglaterra resulta ser un lugar donde los Neobancos han encontrado asidero. La *Financial Services Authority*, en su política de aumentar la competencia en el sector financiero en dicho país, ha promovido la

aparición de una nueva licencia bancaria que promueva el uso de la tecnología. El *Bank of England* (banco central de dicho país) de hecho tiene una unidad especializada para dichos casos. De la misma forma como se estableció el método del *sandbox* regulatorio en materia de *Fintech*, el tema de los neobancos parece ser asumido frontalmente por parte de las autoridades financieras.



Esta tendencia de buscar una marca digital ha sido también usada por entidades financieras de las grandes ligas de los Estados Unidos. Goldman Sachs[21] por ejemplo lanzó la marca *Marcus* como un banco especializado en el consumo y financiamiento de personas, esto a través de la construcción de una plataforma que permite transar, y atender los principales servicios financieros ofrecidos por la firma bancaria. Una estrategia bancaria similar ha sido empleada por otros bancos como *Bank of America,* al abrir una marca respaldada con su nombre y buscar colonizar nuevos agentes económicos, en especial aquellos cuya edad oscila entre los 22 y 35 años.

Hay que decir que esta estrategia no está exenta de obstáculos. El caso ilustrativo es la marca *Finn*, promovida por el banco JP Morgan Chase, lanzada a mediados de 2018 y promovida a través de una APP que buscaba conexión con los clientes a través de una experiencia digital de sus clientes más jóvenes. Sin embargo, el 6 de junio de 2019 el mundo financiero se sorprendió al saber que JP Morgan retiraba su marca del mercado. En la cadena de noticias financieras Bloomberg[22] Pablo Rodriguez, vocero del tema, mencionó "*The biggest U.S. bank decided its consumer unit was better-equipped to meet those consumers' needs under the Chase brand after finding that millennial customers don't necessarily want a separate digital experience*".

El CEO de JP Morgan, Jamie Dimon, ha mencionado que los agentes económicos "*no abren un cuenta bancaria si no encuentran una sucursal cerca*"[23]. Un análisis de la firma Boston Consulting Group[24] menciona que,

[21] https://www.marcus.com/us/en
[22] https://www.bloomberg.com/news/articles/2019-06-06/jpmorgan-closes-finn-digital-bank-a-year-after-launch-wsj-says
[23] https://www.economist.com/finance-and-economics/2019/06/15/digital-technology-will-strengthen-americas-biggest-retail-banks
[24] https://www.bcg.com/publications/2017/why-are-banks-not-getting-more-from-digital.aspx

de acuerdo con un sondeo hecho por esta firma entre bancos de los Estados Unidos, uno de los temas de mayor dificultad radica en la velocidad de la conversión digital. Dentro de esto identifican algunos aspectos para la una mayor digitalización dentro de los que se encuentran: a) restricciones en el legado tecnológico; b) cultura resistente al cambio; c) ausencia de talento humano; d) inadecuada gobernabilidad para la toma de decisiones; e) complejidad en los diseños de la arquitectura de los datos; f) ausencia de coordinación entre las distintas unidades de negocio; g) liderazgo inefectivo



### 3.2.2 Los no bancarios que entran al mercado

Esta resulta ser una tendencia mediante la cual plataformas, portales o aplicaciones entran a realizar negocios con activos financieros, compitiendo directamente con las actividades actores tradicionales del sector financiero. De acuerdo con Oliver Wyman y el banco Morgan Stanley,[25] los nuevos actores podrían representar entre el 15% y el 30% de mercados tales como los de divisas (Foreing Exchage FX) y de negociación en acciones. Los ingresos estimados serían de 2 mil a 3 mil millones de dólares. Al respecto mencionan temas como que "Los operadores de alta frecuencia fueron los primeros, pero la nueva y más amenazante clase de participantes despliega capital y toma posiciones para respaldar la creación de mercados". Los bajos costos de regulación (o nula, en muchos casos) pueden dar ventajas en estos campos. Muchos mercados en este sentido son "liderados" por algoritmos, programas o aplicaciones. Según estos analistas, los cambios en la gran banca corporativa podrían sobrevenir muy pronto, dado que áreas como los derivados y las transacciones de bonos podrían ser un objetivo de dichos nuevos actores. Esto llevaría nuevos productos financieros a la pantalla del consumidor y la oferta de servicios financieros sería más prolífica. A manera de ejemplo, se cita el trabajo de XTX en China: una firma que en los últimos 3 años se convirtió en uno de los 5 primeros operadores de moneda extrajera (FX) con costos que cada vez son inferiores.

[25] https://www.businessinsider.com/non-banks-step-in-to-trading-2017-3

### 3.2.3 El caso del dinero móvil en China

La China ha experimentado importantes cambios económicos en los últimos 10 años. Por un lado, el país se volcó al consumo interno, un aumento de la clase asalariada media, una mayor calificación de la mano de obra y un importante crecimiento y profundización del sector financiero en prácticamente todas sus variantes (banca, bolsa, mercado de títulos, banca de inversión, seguros, mercado fx,). Esto ha conllevado una combinación de factores para la creación de un ecosistema de pagos único del país asiático.

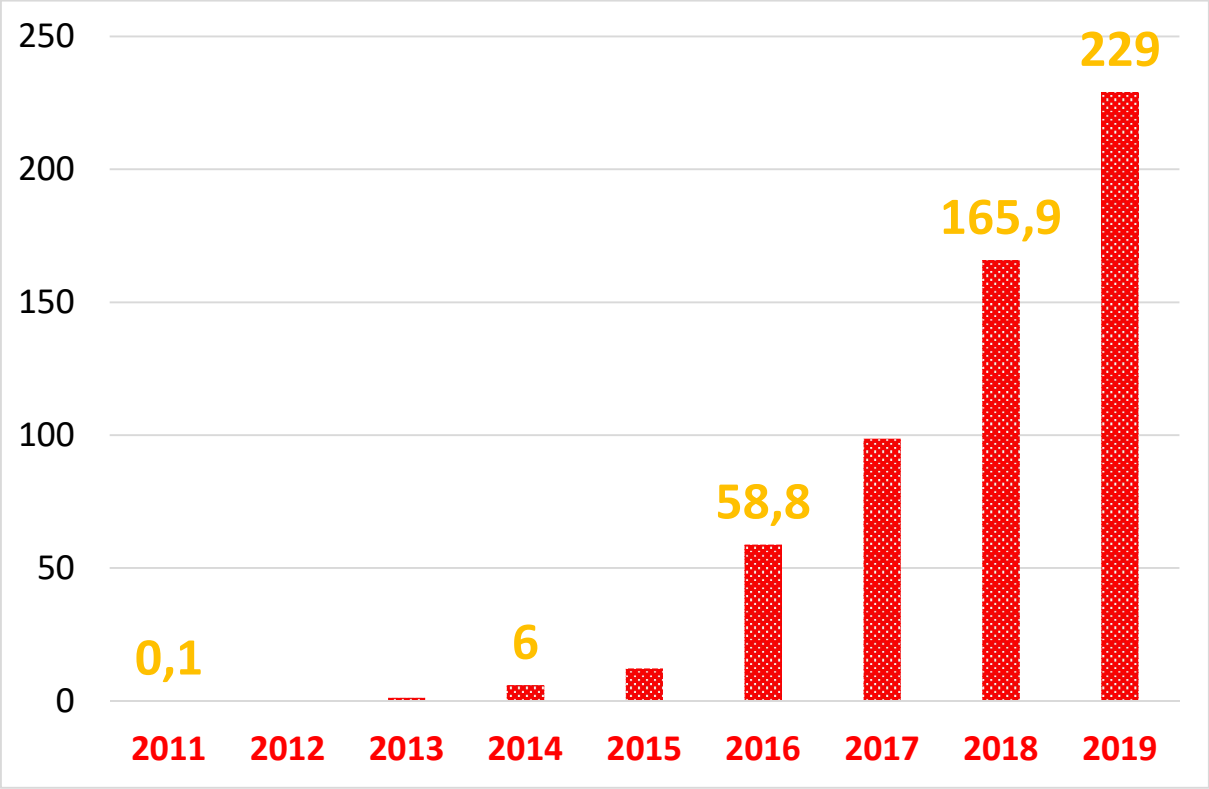


En el año 2014, el Gobierno de China anunció la creación de un sistema de seguridad social. El mismo se convirtió en la primera referencia de historial financiero de millones de consumidores dados los datos de edad, ingresos, nivel educativo y lugar de vivienda. Esto, según la firma *China Tech Insights,* permitió por primera vez dar una calificación crediticia a cientos de millones de consumidores.

Alibaba, la compañía más grande de internet de China pronto creó Zhima (sésamo) Credit. Con su aplicación Alipay pronto empezó a ser un sistema de pagos a lo largo del país.

Paralelamente WeChat, otro sistema de similar naturaleza, recién había lanzado su plataforma de comunicaciones y pagos en el 2013. En mayo de 2015 logró 300 millones de usuarios activos, y en 2018 empezó a ofrecer crédito en línea

## Gráfico 2
### Mercado de mobile Payment en China- volumen de transacciones (billones de Renmimbis Chinos)

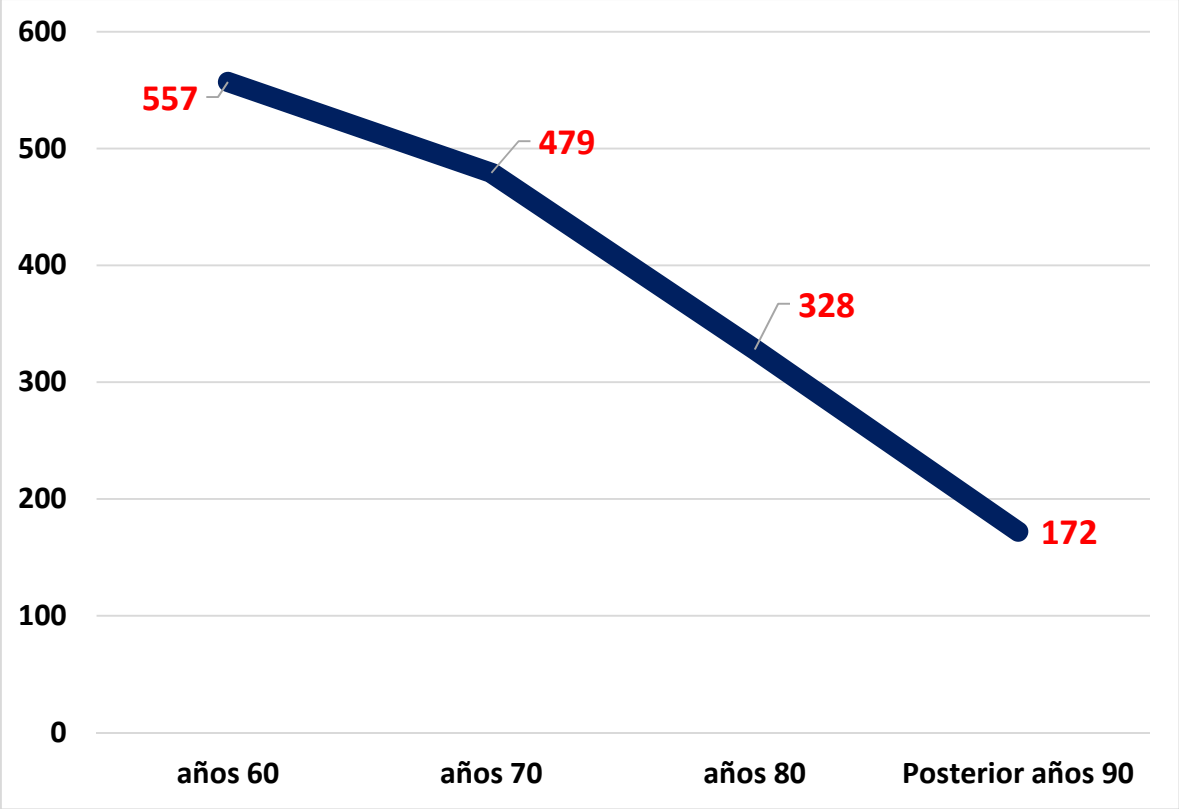



Fuente: IResearch

# Gráfico 3

## Dinero promedio en el bolsillo de un consumidor chino en remimbis






Fuente: Mobile Payment Usage in China Report

La diferencia entre el modelo Chino y el modelo de Suecia, es que mientras los nórdicos utilizan tarjetas, en China el protagonista es el teléfono celular.

De acuerdo con la firma IResearch, el mercado chino de pagos móviles es 5 veces más grande que es de Estados Unidos

Según versiones de prensa, temas como las donaciones, pagos de limosnas en la calle o propinas pueden ser pagadas con el sistema de pagos de cualquiera de las plataformas[26].

Sin embargo, hay que considerar que aquellas personas en la pobreza extrema aún quedan excluidos del sistema, ya que no son sujetos de historia financiera formal. Además, los turistas y viajeros de negocios no pueden acceder a los medios de pagos porque cada vez se usa menos efectivo. No siempre pueden usar sus tarjetas de crédito locales y tampoco pueden acceder a las plataformas, ya que, no tienen una cuenta en una institución financiera china. Igualmente, aquellas zonas geográficas sin cobertura de telefonía móvil plena, enfrentarían dificultades para la realización de pagos o cualquier transacción.

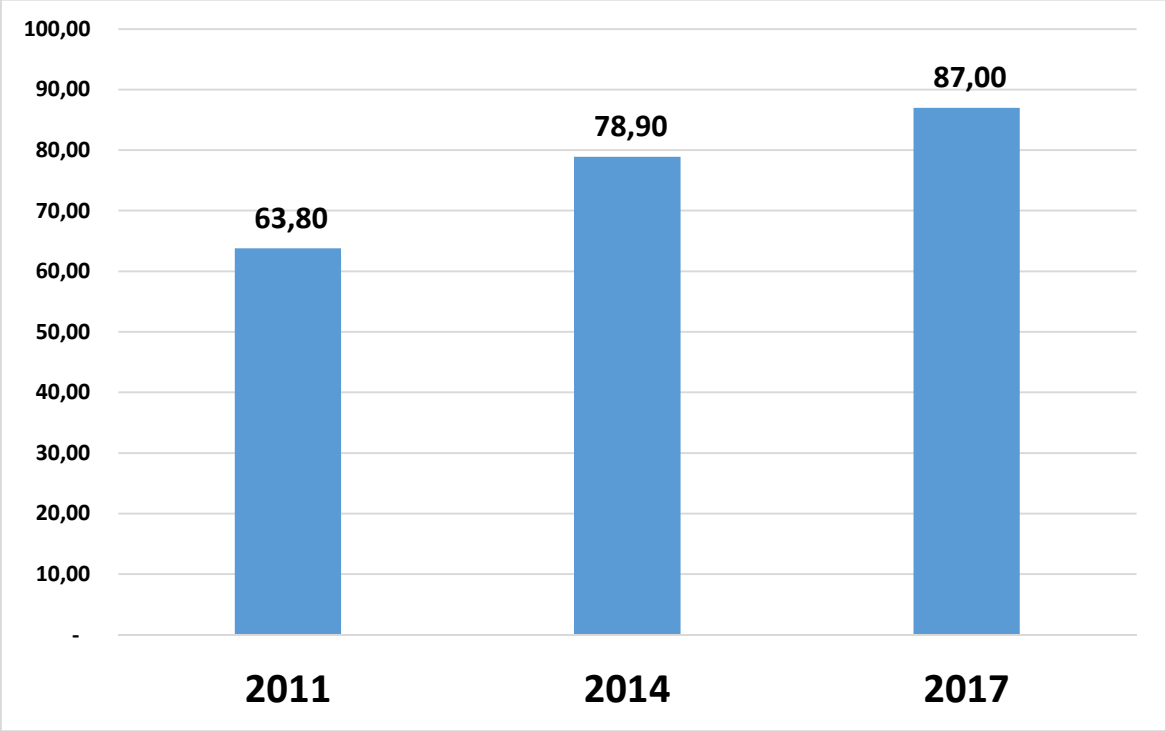


Esto podría estar asociado con los impresionantes números que China muestra al analizar los datos del FINDEX[27] en sus ediciones 2011, 2014 y 2017. El 13% de la población adulta no tendría cuentas formales en su poder.

[26] https://www.ibtimes.co.uk/beggars-china-now-accepting-donations-via-mobile-payments-qr-codes-1618396

[27] FINDEX: Indíce de inclusión financiera global calculado por el Banco Mundial para cerca de 150 países. Su publicación ha sido hecha en los años 2011, 2014 y 2018.

## Gráfico 4
### Porcentaje de adultos sin cuenta en China según FINDEX




Fuente: Banco Mundial, FINDEX

## 3.3 Los grandes jugadores o bigtechs

El fenómeno de las *Bigtechs* ha captado la atención de los analistas financieros, los supervisores y los especialistas en negocios durante los últimos años, pues son empresas de gran crecimiento y con bases innovadoras, donde los datos y el conocimiento del cliente son parte del ADN de su negocio y de su propuesta de valor. El mundo se ha visto sorprendido dado el inmenso crecimiento en capital, número de clientes y creciente influencia de las *bigtechs*.

## Datos sobre las BIGTECHS a nivel global

| Nombre | Compañía | cuentas de usuario (mm) | fecha de lanzamiento |
|---|---|---|---|
| Facebook | Facebook | 2,320 | Febrero 2004 |
| YouTube | Google | 1,900 | Febrero 2005 |
| WhatsApp | Facebook | 1,500 | Febrero 2009 |
| Messenger | Facebook | 1,300 | Agosto 2011 |
| Instagram | Facebook | 1,000 | Octubre 2010 |
| iMessage | Apple | 1,000 | Octubre 2011 |
| WeChat | Tencent | 1,000 | Enero 201 |
| QQ | Tencent | 868 | Febrero 1999 |
| Qzone | Tencent | 638 | Mayo 2005 |
| Linkedin | Microsoft | 590 | Mayo 2003 |
| Tumblr | Verizon | 550 | Febrero 2007 |
| TikTok | Bytedance | 500 | Septiembre 2016 |
| Weibo | Sina | 340 | Agosto 2009 |
| Twitter | Twitter | 335 | Marzo 2006 |
| Reddit | Reddit | 330 | Junio 2005 |
| Snapchat | Snap Inc. | 300 | Septiembre 2011 |
| Skype | Microsoft | 300 | Agosto 2003 |
| Tieba | Baidu | 300 | Diciembre 2003 |
| Viber | Rakuten | 260 | Diciembre 2010 |
| Google+ | Google | 212 | Junio 2011 |
| Telegram | Telegram | 200 | Agosto 2013 |
| Pinterest | Pinterest | 200 | Marzo 2010 |
| Imo | PageBites | 200 | Febrero 2010 |

Fuente: Finconecta

La base de clientes y capitalización de mercado de varias de ellas superan inclusive a aquellas de los bancos más grandes del mundo. En los últimos años se ha originado un gran debate con relación al eventual interés de este tipo de entidades en incursionar directamente en la prestación de servicios financieros. En caso afirmativo, no es muy claro el rol que podrían jugar en el sector financiero, ni los servicios que podrían ofrecer, ni las reglas bajo las cuales regiría su operación. La tenencia de datos, su amplia base de clientes y su vertiginoso crecimiento ha despertado preguntas sobre el interés de participar en la provisión de servicios financieros.

Los grandes jugadores de la tecnología tienen diversas actividades. Tal y como se mencionó en la sección anterior, Alibaba y su sistema de pagos integraron comunicación, comercio electrónico, seguros, captación de depósitos, crédito y administración de portafolios de inversión bajo un único ecosistema. Para eso los conglomerados financieros Ant Financial y Tencent abrieron sus "bancos virtuales" (denominados MYBank y WeBank). El Banco Central de China respondió solicitando a estos bancos virtuales el mantenimiento de reservas o encajes depositados en dicha institución.

En Estados Unidos, pese a los esfuerzos de Apple, Google y otros por tener una billetera móvil, esto no se ha traducido en pagos masivos, tal y como ocurre en China. Amazon es la firma que parece aproximarse más al modelo chino de integración entre pagos y comercio, aunque los avances no han sido los esperados dada las restricciones legales que en algunos estados de Estados Unidos se han impuestos frente a los pagos en efectivo versos los pagos electrónicos[28]. El proyecto de Amazon es tener comercio y pagos donde el reconocimiento biométrico de voz y huella digital sea el mecanismo para pagar. El uso de la aplicación ALEXA está siendo utilizada por ahora en video juegos y posicionaría a Amazon como líder en este punto[29].

En el III Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN se mencionó que la firma Amazon haría un plan de crédito para sus empleados y

[28] https://www.vox.com/the-goods/2019/3/8/18256601/cashless-stores-philadelphia-law-amazon-go-sweetgreen

[29] https://www.nsbanking.com/analysis/voice-payments-amazon-pay/

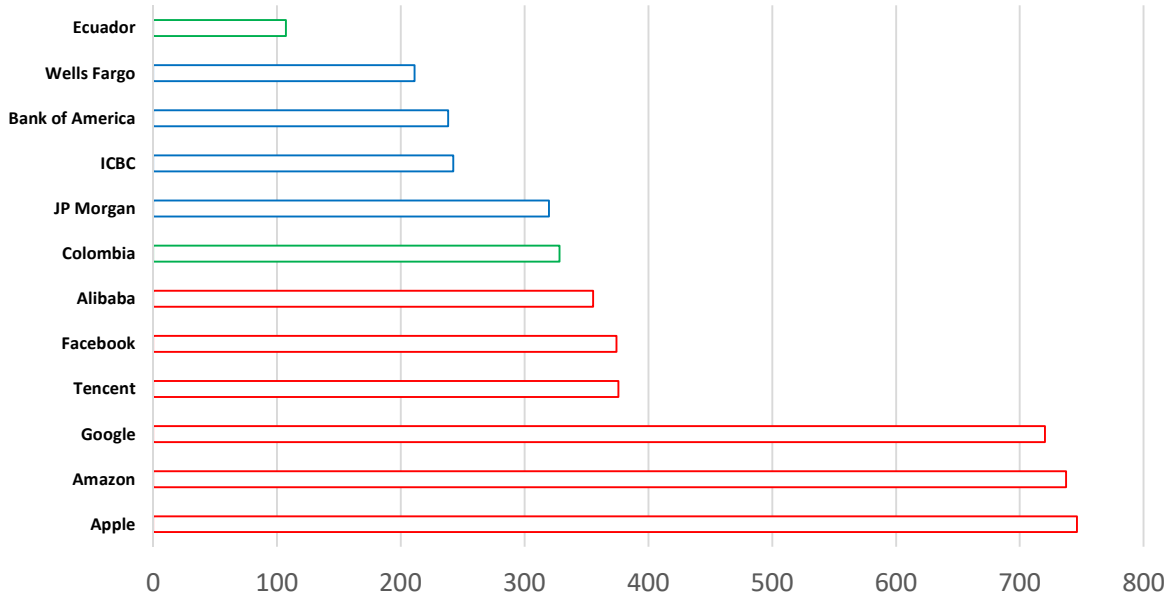
proveedores. El mismo experimento parece haber tenido buenos resultados porque se extendió a los clientes por la vía de acuerdos con tarjetas y franquicias de crédito. Adicionalmente, en un plan para quienes no tienen acceso a los servicios financieros formales, se implementó un servicio de inyección de efectivo en quioscos que permite tener "cupos de compras" por adelantado.



En el frente de la regulación financiera, las predicciones dicen que en plazos cercanos la FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation agencia federal de los Estados Unidos) declararía a Amazon y otros gigantes de la tecnología como *Industrial Loan Company*, lo que en la práctica lo dejaría adportas de la sombrilla de la regulación y supervisión formal por parte del estado en materia financiera.

## Gráfico 5

### Capitalización de mercado empresarial bancos grandes, empresas versus PIB nominal de algunos países (USD millones)




Capitalización de mercado al 31-dic-18, expresada en miles de millones de USD. Se resalta en rojo empresas tecnológicas y en azul entidades bancarias. PIB nominal de países seleccionados a

septiembre de 2018, expresado en miles de millones de USD, se resaltan en color verde. Fuente: www.ycharts.com e Indicadores Homologados de FELABAN. Elaboración propia.



Sobre este debate, recientemente, el Consejo de Estabilidad Financiera (*FSB*, por sus siglas en inglés) publicó un informe[30] abordando las potenciales implicaciones de las *fintechs* y las *bigtechs* sobre la estabilidad financiera mundial, y los canales que pueden exacerbar los riesgos latentes en la misma a través de la operación de dichos competidores disruptivos.

Algunas implicaciones son:

- Un incremento en la eficiencia de los servicios financieros, sumado a constantes innovaciones tecnológicas, pueden disminuir las barreras de entrada al sector financiero e incentivar la entrada de nuevos competidores. Ello podría erosionar la rentabilidad de todos los actores - tanto de bancos como de fintechs - y hacerlos más vulnerables ante eventuales ciclos económicos recesivos.
- Ahora bien, es cierto que las innovaciones tecnológicas incentivan la competencia y disminuyen los costos de transacción en el corto y mediano plazo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la adopción de nuevas tecnologías no se da repentinamente, ni de forma simultánea entre entidades. En este sentido, los bancos medianos y pequeños enfrentarían desventajas en lo relacionado con el uso e implementación de la misma por razones presupuestales, logísticas y de escala, lo cual podría generar efectos no deseados en términos de concentración de mercado en el corto y mediano plazo (aunque el acceso a los avances tecnológicos se facilite por la baja en precios y mayor disponibilidad de la misma, por lo cual habría un punto de convergencia en el largo plazo).
- Derivado de lo anterior, hay que tener en cuenta la ventaja competitiva de las *bigtechs* en lo relacionado con la provisión de

[30] *FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications*. Disponible en http://www.fsb.org/wp-content/uploads/P140219.pdf

servicios financieros pues, por definición, tienen acceso - y experiencia - en las más avanzadas tecnologías (inteligencia artificial, *machine learning*[31], DLTs[32], entre otros) cuentan con una base de clientes de gran tamaño, y por lo general cuentan con acceso a fuentes de financiamiento a muy bajos costos. Lo anterior les permite incursionar en segmentos financieros específicos a gran escala y a costos relativamente bajos, permitiendo capturar cuotas de mercado significativas en períodos de tiempo relativamente cortos. Ello no se traduciría en mercados más competitivos en el largo plazo.



Las preferencias del consumidor financiero han venido cambiando, y así lo ha entendido el sector bancario y buena parte de los actores financieros. Hoy día ya no se habla de alta competencia entre bancos y *fintechs*, sino de alianzas y sinergias entre las mismas. Ello ha generado impactos positivos y permanentes en lo relacionado con inclusión financiera, sistemas de pago, innovación digital, disminución en costos de transacción y ubicuidad en el uso y acceso de servicios financieros, entre otros. De hecho, durante el año 2018 los 11 bancos estadounidenses más grandes (medidos por nivel de activos) participaron en 49 rondas de financiamiento dirigidas a *fintechs*, cifra 257% superior a aquella reportada en el año 2017[33].

En este sentido la amenaza de las fintechs sobre la estabilidad financiera, aunque latente, parece no ser tan severa como otros observadores han supuesto. No obstante, ello no implica dejar de prestar atención a su evolución durante los próximos años, y hace necesario un seguimiento detallado y permanente por parte de reguladores y supervisores financieros sobre su evolución en el corto y mediano plazo, especialmente en temas como la participación en el mercado crediticio. La nula experiencia en cobros y recuperación de cartera y la escasa

[31] Disciplina científica que, a través del procesamiento de información mediante algoritmos, identifica patrones complejos que capaces de predecir comportamientos futuros con alto grado de certeza. En otras palabras, permiten crear sistemas de aprendizaje autónomos.

[32] DLT es el acrónimo en inglés de Tecnología de libros de cuentas distribuidos (*Distributed Ledger Technologies*). Pueden entenderse como grandes bases de datos descentralizadas y gobernadas por un gran número de participantes. A manera de ejemplo, *blockchain* es una de las variadas formas posibles de DLTs.

[33] *Where Top US Banks Are Betting On Fintech*. Disponible en https://www.cbinsights.com/research/fintech-investments-top-us-banks/

experiencia en las fases a la baja del ciclo económico y crediticio de estos actores, abre las preguntas sobre el comportamiento de los clientes a la hora de honrar las deudas. Los inversionistas y el mercado no pueden perder de vista este tipo de contingencias eventuales. Habría además que agregar que no se conoce su capacidad de gestión frente a un ciclo recesivo de la economía, donde se presente aumento del desempleo, disminución del ingreso disponible y problemas para honrar las deudas y compromisos financieros.

La irrupción de las *bigtechs* puede suponer efectos permanentes sobre la intermediación financiera, el procesamiento de pagos y la estabilidad financiera a nivel agregado. Al respecto Agustín Carstens, Gerente General del *Bank for International Settlements*, afirmó que "*los modelos de negocio de las bigtechs y de los bancos comerciales difieren significativamente. Mientras que un banco comercial capta depósitos del público y los canaliza al sector real mediante préstamos, las bigtechs extienden préstamos y posteriormente realizan rondas de financiamiento para financiar dicha operación*"[34].

Este nuevo modelo de intermediación financiera genera asimetrías de información y presiones sobre la estabilidad financiera futura, que podrían inducir riesgos sistémicos significativos. Similarmente, dicho modelo de intermediación no atiende mejores prácticas en gestión de riesgos, particularmente en lo relacionado con riesgo de crédito, lo cual genera incertidumbre sobre su evolución durante entornos macroeconómicos desfavorables (*ver Documentos FELABAN 04*[35]).

Por ello, los reguladores deberían tener la capacidad de nivelar el campo de juego tanto para competidores actuales como para nuevos competidores, con el fin de que actividades similares operen bajo regímenes regulatorios similares. En virtud de ello, la solidez del sistema financiero se logra en forma coordinada y no aislada, lo cual necesariamente demanda cooperación conjunta por parte de los sectores

[34] *Big tech in finance and new challenges for public policy*. Discurso disponible en https://www.bis.org/speeches/sp181205.pdf

[35] *Las Fintech y el riesgo de lavado de activos y financiamiento de terrorismo*. Disponible en http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/documentos_interes/archivo20181120163900PM.pdf

público y privado a nivel transfronterizo, mediante la suscripción de convenios de cooperación entre países y regiones.

Los debates sobre el tema son intensos y están lejos de terminar. La asociación entre este tipo de compañías y los bancos es un camino posible. Otros lo ven como una lucha entre dos orillas donde solo una saldrá ganadora.

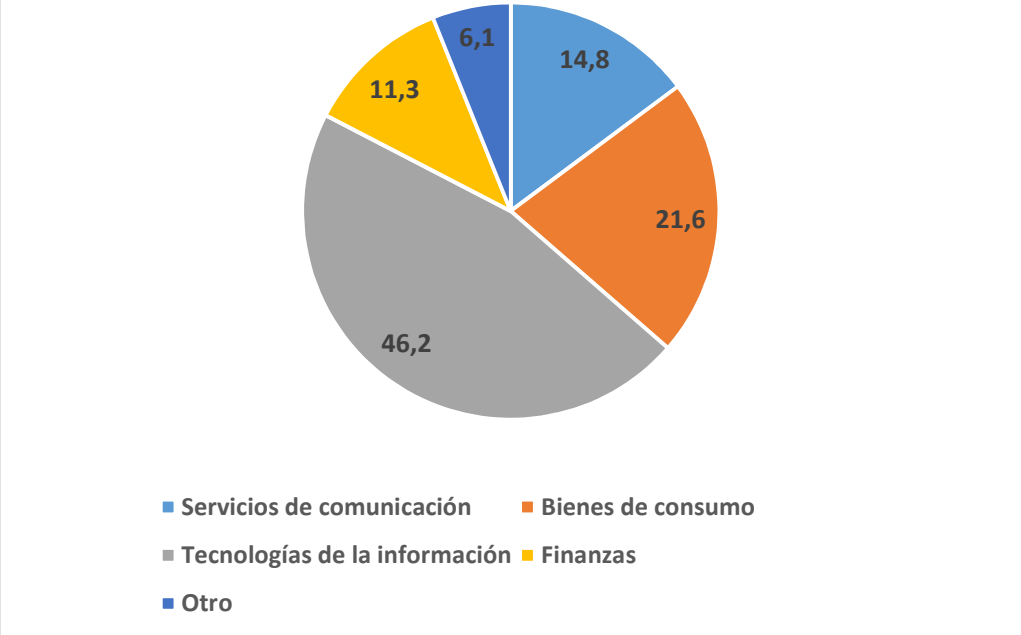


Las *Bigtech* tienen unas actividades centradas hoy en las comunicaciones y la información. De acuerdo con el BIS (2019)[36] tan solo el 11% de sus ingresos se derivan de la actividad financiera. En América Latina tan solo el 3.9% de sus subsidiarias hacen presencia.

El servicio financiero más importante hasta el momento es el relacionado con pagos. En ese sentido existen dos tipos de pagos. El primero conocido como "overlay" donde las plataformas de pagos cruzan por los bancos necesariamente. Estos como custodios de los recursos realizan compensaciones de pagos (Apple, Google, Paypal). El segundo la empresa de tecnología construye su propio sistema de compensación y no dependen de los bancos (Alipay, M-Pesa, Wepay).

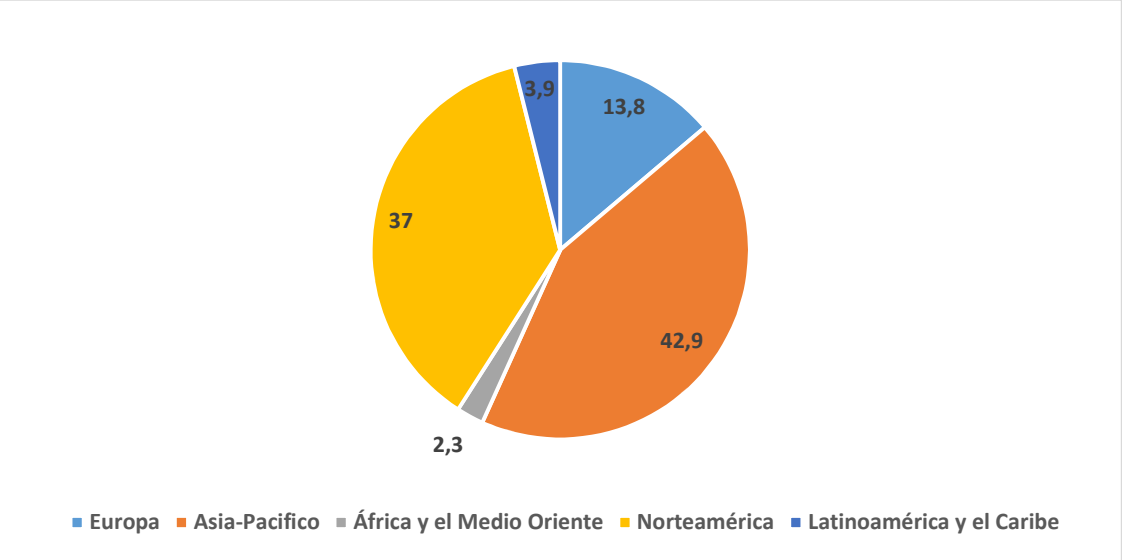
[36] BIS Annual Economic Report 2019

## Gráfico 6
### Participación porcentual de las Fintech por actividad




Fuente: S&P Capital IQ: BIS

## Gráfico 7
### Distribución regional de las filiales de Bigtech




Fuente: S&P Capital IQ: BIS

# Principales actividades financieras de las BIGTECHS



***P. Emergentes***

| | Principal área geográfica de actividad. | Pagos | Fondo del mercado monetario y seguros | Crédito |
|---|---|---|---|---|
| | | **Δ** | **Δ/√** | **Δ** |
| **Alibaba/Alipay, Tencent** | China | **Δ** | **Δ/√** | **√** |
| **Baidu** | China | **Δ** | | **√** |
| **Vodafone M-Pesa** | Este de Africa, Egipto e India | **Δ** | | |
| **Mercado Libre** | Argentina, Brasil y México | **Δ** | | **Δ** |
| **Samsung** | Korea | **√** | | |
| **GO-Jek, Ola Cabs** | El Sudeste de Asia | **Δ** | | |
| **Grab** | El Sudeste de Asia | **Δ** | **√** | **Δ** |
| **KT** | Korea | **√** | **Δ** | **Δ/√** |
| **kakao** | Korea | **Δ/√** | | **Δ/√** |

***Países industrializados***

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Google** | Global | **√** | | **Δ/√** |
| **Amazon,eBay/PayPal** | Global | **√** | | **√** |
| **Apple, Facebook, Microsoft** | Global | **√** | | |
| **Orange** | Francia | **√** | | **√** |
| **Groupon** | Global | **Δ** | | |
| **Line, Rakuten** | Japón | **Δ** | **Δ** | **Δ** |
| **NTT Docomo** | Japón | **Δ** | **Δ** | **√** |

Fuente: BIS (2019)

**Δ** Indica nuevas entidades y operaciones introducidas fuera de la red financiera y bancaria tradicional.

√ Indica la prestación de servicios como superposiciones sobre, o en colaboración con, las instituciones financieras existentes (especialmente bancos)

Lo más común es que las plataformas "*overlay*" estén ubicadas en países donde los sistemas de pago sean más desarrollados, más completos, con mayor capilaridad y mejores niveles de inclusión financiera. Por el contrario, países donde la inclusión es baja y los sistemas de pagos más incompletos, las empresas tecnológicas construyen todas las soluciones. Los pagos resultan ser un servicios apetecido por las *Bigtechs* dada su necesidad de promocionar, transar, comprar y vender de la mejor manera posible. La convergencia de internet, telefonía celular, comercio electrónico y plataformas requiere de los pagos como un mecanismo para avanzar en los negocios. Es normal que en muchos casos no se pueda avanzar más rápido, dado que muchas jurisdicciones nacionales tienen una clara separación legal entre banca y comercio. Esto en la práctica impone límites entre el sector financiero, la promoción de bienes y los establecimientos de comercio.



### 3.3.1 Un breve comentario sobre el crédito digital y las posibilidades para la inclusión financiera

El crédito resulta ser otro servicio financiero de mucha atención de parte de las grandes plataformas. Sin embargo, no se ha visto sino la acción concreta de Amazon sin que los demás hasta el momento den muestras claras de ser más activos en el ese mercado.

De manera general el crédito digital ha sido implementado por quienes construyen sus plataformas, caso de Kenia y caso de China. Esto también encarna riesgos.

El Consultive Group Assistance[37] Poor CGAP del Banco Mundial ha documentado que la firma M-Pesa de Kenya ha registrado dos problemas: el primero, un sobre-endeudamiento del público; y el segundo, un uso del crédito para fines como juegos de suerte y azar. Algunos individuos toman crédito, apuestan dinero, lo pierden, no pagan el crédito y entran en una espiral de mala reputación crediticia al ser vetados del sector financiero. CGAP analizó los datos de 20 millones de clientes en Kenia y

[37] https://www.cgap.org/research/infographic/digital-credit-revolution-insights-kenya-and-tanzania

Tanzania y encontró que el 35% en Kenia y el 21% en Tanzania eran usuarios de créditos digitales. 47% en Kenia y 56% en Tanzania reportaron tasas de morosidad. El 12% en Kenia y 31% en Tanzania reportaron incumplimiento. Menos del 40% admitió que el destino del crédito fuera para razones de financiación de la microempresa o una necesidad de consumo familiar. Muy pocos usuarios del crédito admitieron el uso para apuestas.



El *Centre for Study of Financial Innovation* CSFI mencionó en un reporte que la tecnología puede convertirse en un riesgo en sí mismo. Al respecto mencionó que "se está facilitando el crecimiento (del crédito) pero generando una toma de riesgo excesiva que probablemente lleve a incentivar al público al sobre-endeudamiento". Deborah Drake del CSFI afirma que el tema va tan rápido que se necesita regulación.

CSFI ha mencionado que a la hora de tener en cuenta el crédito digital se recomienda temas tales como:

- Se han detectado productos digitales de crédito con insuficientes requerimientos de información para la evaluación crediticia
- Hay entidades *Fintech* o prestamistas digitales que no tienen experiencia y conocimiento en la evaluación crediticia. Imponen límites laxos, desconocen cuándo prestar, o hacen reestructuraciones de manera permanente
- Los prestamistas digitales deben proveer toda la información al cliente final con respecto a obligaciones, derechos y todo lo correspondiente
- No deben existir cobros ocultos
- Las tasas de interés cobradas deben ser transparentes y claras para el usuario

La juventud de las plataformas, la ausencia de capital mínimo que respalde de manera efectiva los riesgos inherentes a la actividad crediticia y la falta de "horas de vuelo" frente a los ciclos adversos de la economía son los factores que en general se siguen viendo como riesgosos para las plataformas de tecnología que incursionen en el

crédito. El trabajo académico de Bolton, Freixas y Gambacorta (2016)[38] menciona la importancia que tiene para el otorgamiento de crédito las relaciones de largo plazo. Esto es especialmente importante en el caso de las PYME por ejemplo. Otros tipos de prestamistas sin relaciones de largo plazo pueden terminar por recortar el crédito de manera más veloz que los bancos en condiciones adversas de la economía.



Esto por supuesto no impide que las plataformas entren al negocio del crédito. De hecho muchas de las mismas aducen que esta es una forma de inclusión financiera de quienes no tienen acceso al crédito dada la informalidad, y dada la ausencia de documentación. Los casos de Ant Financial y el conocido en América Latina Mercado Libre son ilustrativos al prestar a sus clientes previa una evaluación. En Colombia en 2019 la aplicación Rappi especializada en servicios a domicilio entrega tarjetas para pagar, ofrece servicios de entrega de efectivo a sus usuarios y podría llegar al mundo del crédito dada su información detallada de los hábitos de los usuarios. El banco *softbank*[39] de Japón la declaro un "unicornio" y anunción una inversión de 1000 millones de dólares, para su plan de expansión en la región.

El BIS (2019) menciona que un punto a favor de las plataformas *Bigtech* puede estar en sus modelos predictivos y de evaluación de crédito basados en la tecnología del *Credit scoring*. Al respecto, considera que los modelos más sólidos utilizan temas tales como: a) ventas; b) reputación del sujeto de crédito (basado en referencias y quejas del mismo); c) características del sector económico en cuestión; d) datos de las redes sociales o características (edad, ubicación geográfica, hábitos de consumo).

A manera de ejemplo, Ant Financial utiliza un criterio empresarial donde las finanzas personales se separan de las finanzas de la firma y lo pondera muy positivamente. Mercado Libre ha implementado sistemas de calificación granular que permiten conocer mejor las necesidades de crédito.

[38] https://www0.gsb.columbia.edu/faculty/pbolton/papers/BFGM_7Feb2016_complete.pdf
[39] https://www.businesswire.com/news/home/20190430006123/en/Rappi-Raises-1-Billion-SoftBank-Group-Corp.

Un trabajo de abril de 2019 publicado por el BIS[40] caracteriza las diferencias entre el otorgamiento tradicional y la de la *Bigtechs*; los primeros miran historia, los segundos toman fotografías del momento económico. Sin embargo, pese a que los resultados favorecen las evaluaciones de las *Bigtech* mencionan la importancia que deben tener las mismas el realizarse en distintos momentos del ciclo económico. Hoy la juventud de las *Bigtechs* y el momento económico impedirían este trabajo.



**Comparativo BIGTECH versus bancos**

| | Grandes bancos | Big Tech |
|---|---|---|
| **Datos** | **(+)** Datos de clientes verificados / confiables con una larga historia, información (soft) de interacciones personales con los clientes; Alta importancia de la privacidad de los datos para apoyar la confianza del cliente.<br><br>**(-)** Número reducido de clientes y una gama limitada de actividades no financieras para recopilar datos; los datos transaccionales a menudo son 'unilaterales' (por ejemplo, contrapartida de transacciones con otro banco); La tecnología heredada limita las capacidades de procesamiento de datos. | **(-)** Mezcla de datos verificables y potencialmente menos confiables; historial más corto de datos de clientes; Baja prioridad asignada a la privacidad y protección de datos.<br><br>**(+)** Datos de un gran número de clientes; tecnología y modelo de negocio construido para recopilar y combinar datos; La red de interacciones con el cliente es una dimensión clave de los datos. |

[40] J Frost, L Gambacorta, Y Huang, H S Shin and P Zbinden, "BigTech and the changing structure of financial intermediation", *BIS Working Papers*, no 779, April 2019;

| | | |
|---|---|---|
| **Red** | **(+)** Gran cantidad de actividades y servicios financieros ya prestados<br><br>**(-)** Estrictos límites regulatorios sobre actividades y uso de datos; mayor costo marginal de atender a clientes adicionales | **(-)** Necesidad de llegar a una gran base de clientes para explotar las externalidades de la red<br><br>**(+)** Importantes externalidades de red debido a la amplia gama de actividades no financieras; ecosistema cautivo con altos costos potenciales de salida |
| **Ocupaciones** | **(+)** Ventajas en productos de alto margen y complejos que requieren interacción personal (por ejemplo, finanzas corporativas, banca de inversión); una gama más amplia de servicios financieros; acceso a fuentes de financiamiento grandes y relativamente baratas; Experiencia en la gestión de riesgos.<br><br>**(-)** Los sistemas de TI heredados son una barrera para el uso de datos existentes para ofrecer nuevos servicios (economías de alcance bajas); Actividades limitadas a servicios financieros. | **(-)** Hasta ahora limitado o nulo en servicios financieros clave (por ejemplo, hipotecas, préstamos a empresas medianas y grandes, seguros); limitaciones de financiación; Falta de experiencia y experiencia en gestión regulatoria y de riesgos.<br><br>**(+)** Se pueden proporcionar servicios de productos básicos a un costo marginal cercano a cero; las actividades comerciales preexistentes producen datos que pueden utilizarse para respaldar nuevos servicios (altas economías de alcance). |

Fuente: BIS 2019

## 3.3.2 Algunos temas de la coyuntura

El año 2019 no ha estado exento de algunos temas que resultan de mucha importancia y en algunos casos polémica por la acción de las *Bigtech*. El año cruzó con la noticia de una alianza entre la gigante Apple con el banco Goldman Sachs[41]. Esta es una alianza entre una entidad financiera con una firma de la tecnología dentro de la cual se aprueba un cupo. Este cupo es usado como un "carga" que se acredita en la aplicación *Apple Wallet*. La misma es una forma de tener la aplicación para pagos diarios. Incluso la publicidad de Apple menciona que la misma es *daily cash.* Se menciona que la misma está libre de "*fees and no hidden ones*". Informaciones de prensa hablan que la misma estaría disponible el público en el mes de agosto de 2019.



Esto sería una forma de dinamizar un mercado de pagos valorado en unos 112 mil millones de dólares; Apple Pay se calcula con un número de usuarios hoy de 22 millones de usuarios. Este número es inferior a los 11.1 millones de usuarios de Google Pay, y los 9.8 millones de Samsung Pay. Tal y como se mencionó anteriormente y con el trabajo de Chorzempa M. (2018)[42], Estados Unidos tiene números más modestos si se compara con China. Esto, dado el mayor desarrollo del sistema de pagos y la mayor penetración en materia de tarjetas de crédito y tarjetas débito entre la población.

Amazon Web Services es una firma que actualmente es el proveedor de servicios más grande del mundo en la "nube", incluyendo muchas instituciones financieras. Esta situación se replica con compañías como Google, Microsoft, Ali Cloud (Alipay). Esta situación en la cual las *Bigtech* pueden ser proveedores por un lado y competidores de servicios por otro puede conllevar a los conflictos de interés en el mundo de los negocios. Por supuesto el tema apenas empieza a despuntar.

[41] https://www.apple.com/apple-card/

[42] https://www.piie.com/blogs/china-economic-watch/how-china-leapfrogged-ahead-united-states-fintech-race

La discusión sobre el papel de las *Bigtech* en el mercado financiero de préstamos, depósitos, pagos y otros servicios financieros parece tener largo aliento. El secretario del Tesoro de los Estados Unidos, Steven Mnuchin[43], no precisamente famoso por ser un amigo de la regulación financiera, manifestó recientemente que Amazon debería ser investigado por la comisión Anti-Trust (*antimonopolio*) de los Estados Unidos al ser una empresa que ha "destruido" cientos de miles de negocios del comercio al por menor. Señaló sobre el tema la necesidad de que el Departamento de Justicia de los Estados Unidos abra investigaciones sobre el tema.

Además el tema de la influencia de las *bigtech* en el mundo crece, como también la capacidad de los gobiernos para intervenir sobre sus acciones y servicios. El pasado 12 de julio, el Gobierno de Francia a través de Ministro Bruno Le Maire anunció un impuesto del 3% a los gigantes de la tecnología por sus ingresos obtenidos en la nación gala; se estima que al menos 30 gigantes serían gravados. Según el portal de noticias de la BBC de Londres[44], Inglaterra y España estarían en dicha política y próximamente anunciarían gravámenes similares.

## 3.4 El caso de LIBRA FACEBOOK

Un tema de mucho interés en el 2019 es el anuncio de Facebook de lanzar al mercado una moneda virtual. En este informe se dedican algunas páginas al mismo dado que en la justificación del lanzamiento los promotores de la moneda hablan de la "inclusión financiera" como una de sus ideas centrales.

### 3.4.1 ¿Qué se sabe de la moneda virtual?

Lo primero es que la moneda virtual se denominaría **Libra**. La misma hasta el momento tendría la función de ser de naturaleza transaccional. Facebook ha creado un consorcio internacional con sede

[43] https://www.reuters.com/article/us-tech-antitrust-mnuchin/treasurys-mnuchin-says-amazon-destroyed-u-s-retail-sector-idUSKCN1UJ30A
[44] https://www.bbc.com/news/business-48928782

en Ginebra (Suiza) donde están diversos socios, el cual se denomina *CALIBRA*. Según la prensa de Inglaterra, cada socio aportó USD 10 millones. Algunos de los socios son Visa, Spotify, Uber, Achorage, Coinbase, Andreessen Horowitz (venture capital), Kiva, Mercy Corps, Women World Bank, Union Square, Mastercard, eBay y PayPal, entre algunos conocidos (se habla de 100 socios liderados por Facebook quien habría aportado un capital de USD 1000 millones).



Usando como base el experimento de la aplicación de mensajería WhatsApp que en India ha utilizado los giros desde el año 2017, se espera integrar Facebook Messenger, WhatsApp, o quizás una nueva aplicación que sirva para la realización de giros. Hasta ahora, los giros realizados por WhatsApp en India son realizados dentro del país. Las informaciones actuales hablarían de la intención de tener giros internacionales a través de las aplicaciones. La moneda virtual de Facebook sería comprada por el usuario con dinero verdadero vía tarjetas crédito y débito para ser canjeada por puntos o créditos (*tokens* o similares).

Además, el experimento de pagos de la India requiere el uso de cuentas bancarias como "custodios" de los recursos líquidos del depositante. Según informa la revista The Economist del 20 de junio pasado, se espera un costo por transacción mucho más barato y que prescinda del uso de una cuenta bancaria. Se habla de conversiones con las grandes monedas pero no cotización para evitar la volatilidad del precio. Se espera que Libra cambie de manos en segundos (no minutos). El estimado son 1000 operaciones por segundo. Actualmente, se sabe que un referente es que bitcoin realiza 7 operaciones por segundo.

Kevin Weel, vicepresidente de producto de Facebook, en declaraciones al diario *The Guardian* mencionó en junio que "*these kinds of groups will help us improve of the mission of financial inclusion in the long term this project will be seen as financial utility*". Adicionalmente, mencionó sobre un tema que resulta ser uno de los centros de gravedad de la controversia "*this has no intention of substituting itself for the large central banks*".

Mark Zuckerberg ha mencionado que para adelantar el proyecto busca adelantar gestiones que permitan adaptarse a la regulación y supervisión vigente tanto en Inglaterra como en Estados Unidos.

Se han mencionado reuniones para tal fin con Mark Carney en Inglaterra y con Jerome Powell en Estados Unidos. Temas como el sistema de pagos, el uso de una moneda dentro las jurisdicciones (expresada con valores en conversión), la protección del consumidor, los planes de contingencia, el manejo de riesgos de mercado y riesgos de liquidez (uso de cupos de liquidez en los bancos centrales) son posibles asuntos que se estarían examinando. Sin embargo, no se conoce ninguna posición oficial al respecto.

En la BBC de Londres, Mark Carney mencionó claramente sobre el proyecto de Facebook "*lower costs and increase financial inclusión, but needs regulation*".

También señaló que seguramente más tipos de entidades no bancarias van a tener cuentas de depósito y de acción en el banco central. Este punto resulta ser novedoso en Inglaterra, pero no así en otras latitudes, donde esto ya ocurre.

En junio Jerome Powell de la Reserva Federal, en medio de la discusión de la decisión de tasas de interés, mencionó que el tema está sobre la mesa formalmente al mencionar que "Facebook, I believe, has made quite broad rounds around the world with regulators, supervisors and lots of people to discuss their plans and that certainly includes us"[45].

David Marcus, director de CALIBRA, presentó testimonio frente al Comité de Asuntos Bancarios del Senado[46] de los Estados Unidos el 16 de julio de 2019, mencionando que:

- Libra es especial para los nativos en la era digital.
- Libra quiere democratizar las finanzas a nivel mundial.
- Libra es una herramienta de pago "no un instrumento de inversión"
- El valor de Libra sería fijo. No sería igual a tener un bono, una acción de bolsa o un activo financiero

[45] https://www.cnbc.com/2019/06/19/facebook-discussed-the-launch-of-its-cryptocurrency-with-the-fed-jerome-powell-says.html

[46] https://www.banking.senate.gov/imo/media/doc/Marcus%20Testimony%207-16-19.pdf

- Libra sería como efectivo y de uso transaccional para compras
- El respaldo de Libra estaría centrado una canasta de monedas, activos financieros seguros y títulos gubernamentales, entre otros que se mencionan.
- El Euro, el dólar de Estados Unidos, la Libra Esterlina y el Yen japonés harían parte de esa canasta.
- La custodia de esos activos respaldo sería en países con grado de inversión.
- Las entidades financieras custodios serían bien escogidas por su conocimiento en administración de activos.
- Esperan que Libra pueda ser transada por un cliente a una tasa de cambio si existe un cambio de jurisdicción nacional del mismo.
- Dice literalmente que "libra no debería competir con ninguna moneda nacional"
- Las monedas por supuesto estarían bajo la jurisdicción de la política monetaria de cada uno de los países que son emisores primarios de moneda.
- La ganancia para Facebook, según Marcus, sería un mayor uso de la plataforma en sí misma y beneficiarse de los ingresos derivados de la publicidad.
- Se mencionó que los proveedores de CALIBRA deberían usar un mecanismo de protección al cliente, conocimiento del mismo, así como de sistemas de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



## 3.4.2 Reacciones a la moneda de FACEBOOK

El Senador **Mike Crapo** (R-Idaho) mencionó que era importante aclarar:

- El vínculo comercial y real entre CALIBRA y FACEBOOK.
- Los mecanismos de protección efectiva al consumidor.

- ¿Qué pasará en caso de fraude y pérdidas de recursos?
- ¿Cómo protegerá el cliente su privacidad ante la plataforma?
- ¿Existe algo similar a la "reserva bancaria"?



La integrante del House Finance del Senado de Estados Unidos, **Maxine Waters**, afirmó que "*Facebook has data on billions of people and has repeatedly shown a disregard for the protection and careful us of this data"*.

**Joseph Stiglitz** (premio nobel de economía 2001) afirmó entre otras temas que al mundo le ha costado décadas tener un sistema financiero que ataque, combata y prevenga el lavado de activos y el dinero ilícito por el mundo. Esto por supuesto trae costos inmensos para llevar a cabo el cumplimiento. De no exigir estándares similares a una plataforma tecnológica, esta batalla vigente se convertiría en un boquete amplio para que los dineros ilegales fluyan a través de un celular y un perfil de Facebook.

También se pregunta cómo hacer para que los datos (materia prima) consignados en Facebook no sean una herramienta para que su influencia crezca sin medida en el mundo.

**Jerome Powell** (Jefe de la Reserva Federal) en su testimonio al Senado el pasado 15 de julio mencionó que las normas de privacidad que hoy tienen que cumplir los bancos por ser custodios de los depósitos, no aplican a Facebook, ni a Libra. No están constituidos en Estados Unidos, ni son entidad financiera, y de hecho ni siquiera se sabe legalmente qué son en materia financiera. Por esto, recomienda que la ley sobre el tema sea actualizada. Incluso sugirió una nueva agencia federal con poderes sobre el tema de este nuevo tipo de sociedades con actividades digitales.

**Mark Carney** (Gobernador del Bank of England) afirmó recientemente que en caso de darse una moneda de Facebook esto sería un evento de "importancia sistémica" para el sector financiero global. Al menos debería aplicar leyes de protección al consumidor, manejo de riesgo y continuidad del negocio. Eso sin decir la prevención del lavado de activos. Habla de coordinación internacional de parte de los supervisores. Una propuesta similar fue mencionada en ese sentido por parte del Chairman del Financial Stability Board.

**Andrés Velasco** (profesor del London School of Economics), menciona que el respaldo de Facebook hasta el momento serían inversiones en una canasta de monedas. Estas monedas serían elegidas a dedo por la corporación Libra. Esto equivale a hacer una caja de convertibilidad. Las cajas de convertibilidad han fracasado en el pasado, solo recordar la experiencia de Argentina en los años noventa sería ilustrativo al respecto. ¿Quién define las monedas? ¿Sus ponderaciones? Adicionalmente, cabe la pregunta ¿Estamos seguros que esta elección está por fuera de los intereses comerciales de Facebook?



## 3.5 La digitalización y la productividad

Un tema sobre el que se discute mucho recientemente tiene que ver con el efecto de la digitalización sobre la productividad, en particular sobre la economía. Mucho se habla de las bondades de la productividad como un todo, dada la reducción de costos y la mayor velocidad de los procesos en todos los campos económicos donde la misma ha llegado para quedarse.

El auge de las tecnologías digitales ha construido imponentes cambios en industrias, firmas y sectores económicos (taxis, hoteles, restaurantes, música). Empresas han desaparecido, la forma de acceder a un servicio ha cambiado, mientras que la forma de generar ingresos también ha cambiado.

La digitalización desde el punto de vista macroeconómico permite a las firmas mejorar sus procesos, automatizar las labores rutinarias, realizar tareas de forma remota, facilitar las relaciones con accionistas, clientes, proveedores, reducir las asimetrías de información entre las partes que realizan una transacción, ampliar el alcance y la segmentación de los mercados objetivo. Todo esto debería ser una fuente potencial de crecimiento y por ende incrementar la productividad[47].

[47] Andrews, D., C. Criscuolo and P. Gal (2016), "The Best Versus the Rest: The Global Productivity Slowdown, Divergence across Firms and the Role of Public Policy", *OECD Productivity Working Papers*, No. 5, OECD Publishing, Paris

Sin embargo, el crecimiento de la productividad en la economía, en especial en los países industrializados no parece corresponder con la magnitud de dichas transformaciones que se originan en diferentes sectores atravesados por la digitalización.



Gal, P., G. Nicoletti, S. Sorbe and C. Timiliotis (2019) estiman que en los países de la OCDE un incremento del 10% en la participación de firmas que utilizan la banda ancha de internet de alta velocidad, se podría asociar con un incremento de la productividad multifactorial del orden del 1.4% al 0.9% en promedio para ese grupo de firmas en un horizonte de un año[48].

La situación en un horizonte de 3 años podría llevar a incrementos de la productividad multifactorial que oscilaría entre 3.9% y 2.3%. Esta muestra fue recogida para países de la Unión Europea.

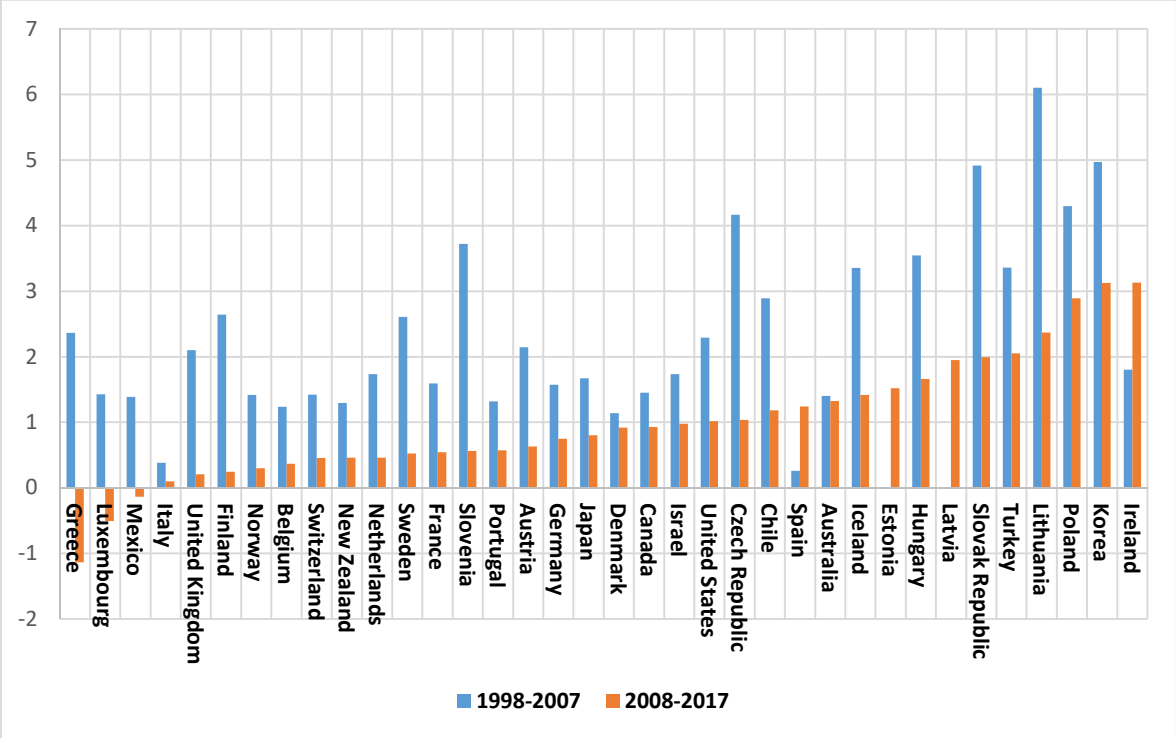
El bajo crecimiento de la productividad en los países industrializados es una de las razones del lento crecimiento económico actual.

De acuerdo con el trabajo de investigación de Berlingieri (2017)[49] existe dispersión en el crecimiento de la productividad. Unas firmas se benefician de las nuevas tecnologías y otras no tanto. Esto genera heterogeneidad de salarios, y entre trabajadores.

[48] https://oecdecoscope.blog/2019/02/12/are-digital-technologies-the-new-holy-grail/
[49] **https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/the-great-divergence-s_953f3853-en**

# Gráfico 8

## Crecimiento de la productividad multifactorial promedio por año %




Fuente: OCDE

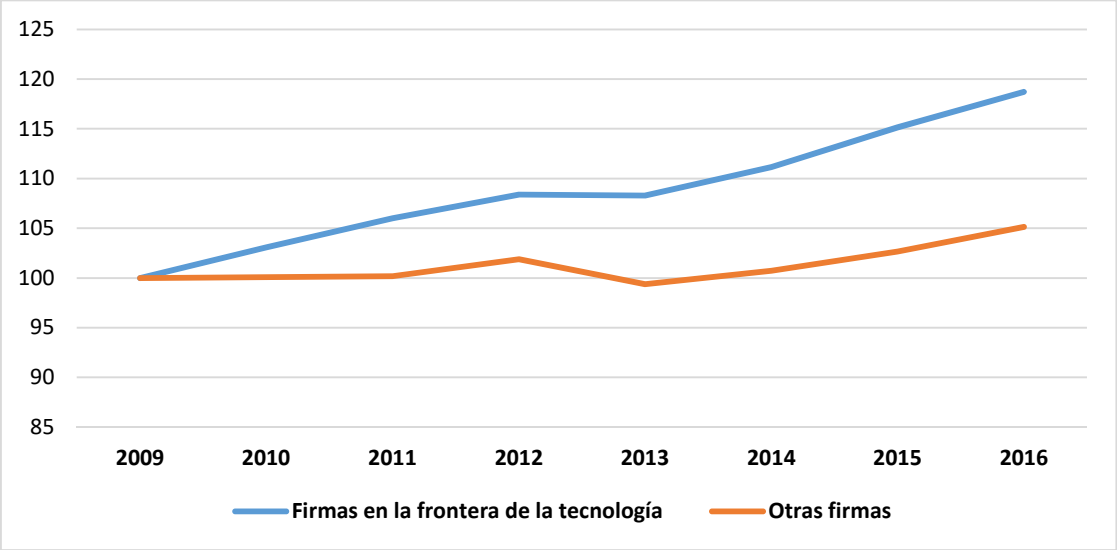
# Gráfico 9

## A nivel de firmas el crecimiento de la productividad no ha sido uniforme

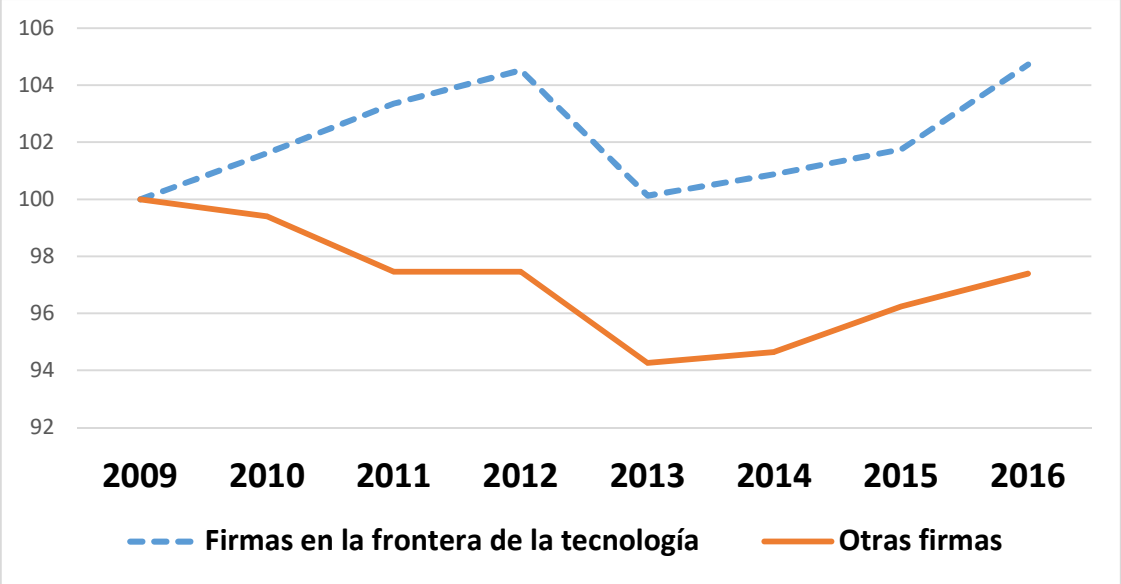
**Crecimiento de la productividad multifactorial Índice 2009=100**

**Firmas intensivas en digitalización**






**Firmas no intensivas en tecnología de digitalización**




Fuente: OCDE

### 3.5.1 ¿Por qué las diferencias en alcanzar los beneficios en productividad por el factor digitalización?



La digitalización y su debido aprovechamiento estarían acompañada de diversos factores que los estudiosos[50] denominan complementarios:

- Habilidades y conocimiento digital de los trabajadores
- Acceso barato a internet de alta velocidad
- Tributación neutral
- Promoción de eficiente asignación de recursos entre y dentro de las firmas
- Protección al consumidor y ciberseguridad

La digitalización requiere de cambios empresariales. Según el trabajo de Brynjolfsson (2018)[51] es necesario que una firma tenga en cuenta cambios en las prácticas de negocios, organización en los procesos de trabajo, formación del capital humano, y una reasignación de los recursos productivos. Todo esto para alcanzar una mejor utilización de tecnologías digitales que se asocien con almacenamiento de información o mayor capacidad de cómputo. La situación es más crítica si se construyen algoritmos o se usa inteligencia artificial.

De acuerdo con Brynjolfsson (2018) las complementariedades van en temas tales como: a) la administración de los nuevos programas de computador; b) formación de las habilidades digitales; c) manejo y seguridad de los "activos intangibles; d) la promoción de la investigación interna para innovar; e) la promoción de plataformas que permitan la comunicación con el público objetivo.

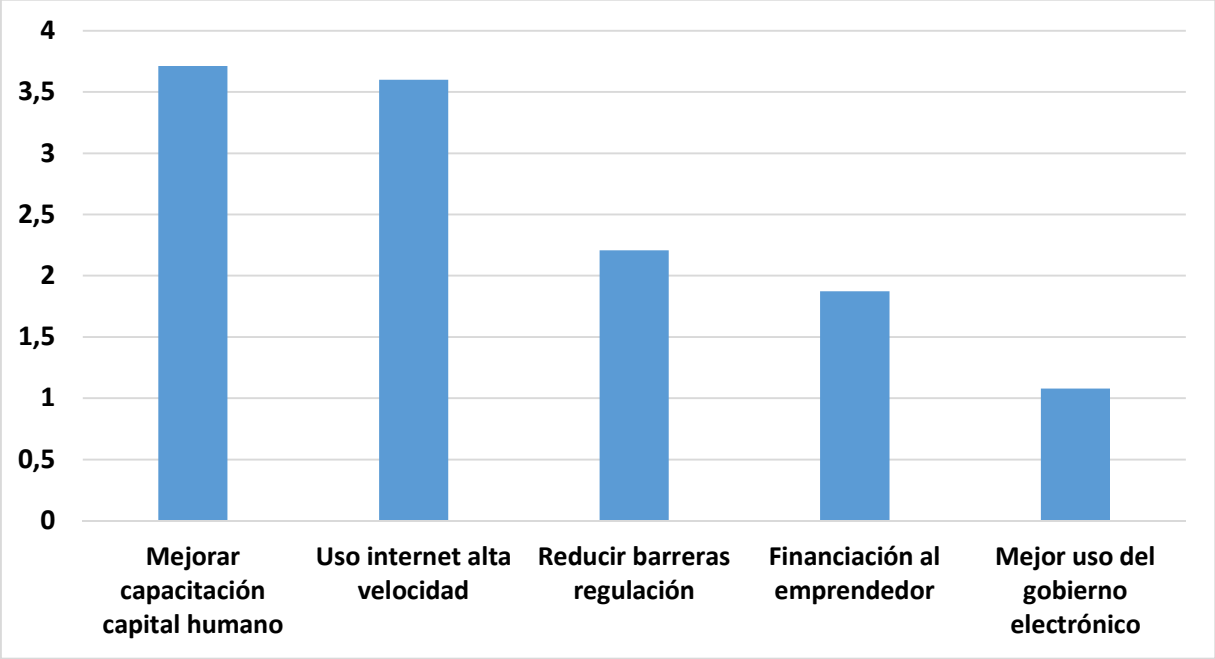
[50] https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/going-digital-shaping-policies-improving-lives_9789264312012-en

[51] Brynjolfsson, E., D. Rock and C. Syverson (2017), "Artificial Intelligence and the Modern Productivity Paradox: A Clash of Expectations and Statistics", *NBER Working Paper*, No. 24001, National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA

De acuerdo con la OCDE (2016)[52] las firmas con mayor productividad tienen trabajadores mejor cualificados y con mejores conocimientos en las tecnologías modernas. Nedeldoska y Quintinni (2018) estiman que el 14% de los empleos de los países de la OCDE pueden reemplazarse ya por algoritmos. Un 23% puede desaparecer en 5 años. Sin embargo, a la par nuevas labores pueden aparec



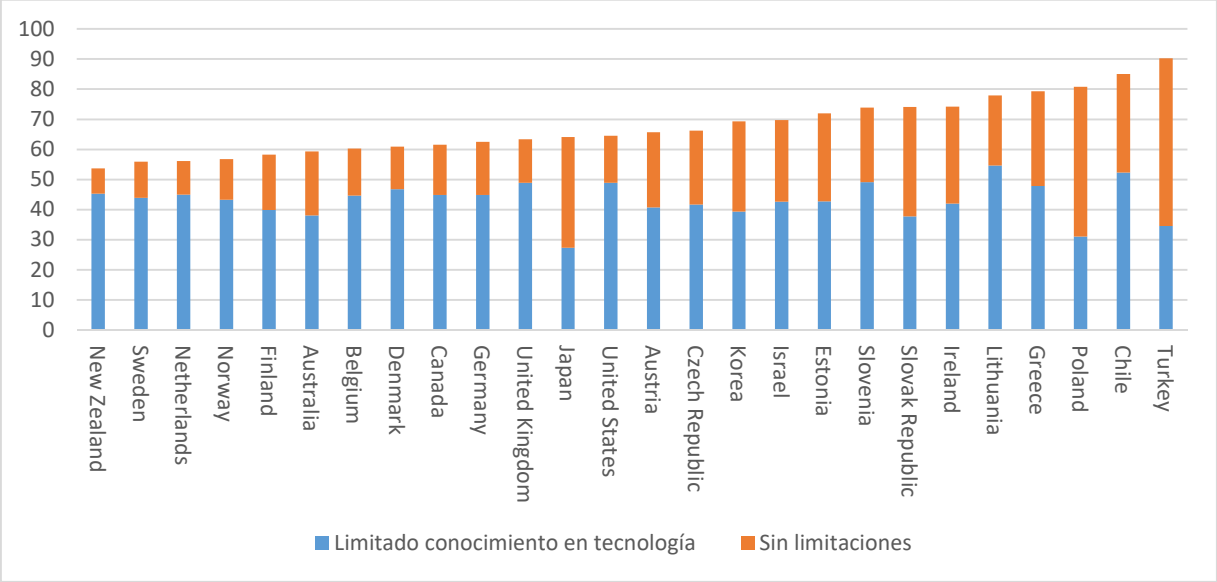
## Gráfico 10
## Efecto de una política en la productividad multifactorial en los países de la OCDE




Fuente: OCDE, documento Economic Policy No 26

[52] https://www.oecd-ilibrary.org/economics/oecd-economic-outlook-volume-2019-issue-1_b2e897b0-en

## Gráfico 11
### % de la población entre 16 y 65 años




Fuente: OCDE, Survey Adult Skills PIAAC

Esta situación pone de presente que la digitalización en si misma no es una bala de plata, o como han dicho investigadores de la OCDE sobre el tema, de ninguna manera es el "santo grial"[53]. Primero porque la evidencia estadística disponible no muestra que la digitalización haya tenido un impacto positivo en la productividad en la última década. Segundo porque la digitalización exige y demanda procesos de capacitación del personal en nuevas tecnologías. Adicionalmente, las empresas requieren de procesos internos para adoptar estas tecnologías en su quehacer diario. Esto implica cambios en procesos, nuevas formas de gobernanza y la contabilización de los intangibles como activos que se tienen para afrontar los diferentes retos empresariales.

## 3.6 La digitalización en América Latina

53 http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=ECO/WKP(2019)2&docLanguage=En

América Latina tiene importantes retos para asumir en materia de digitalización. Un primer punto de mucha relevancia tiene que con la necesidad de infraestructura y de "autopistas" digitales donde los negocios y los consumidores encuentren puntos de conexión para llevar a cabo transacciones. Según datos del Observatorio Digital de CAF en Latinoamérica, el 54.4% de la población accede a internet (77.2% en los países OCDE), el 46.3% de la población posee teléfonos inteligentes (67.1% en los países de la OCDE), y el costo mensual de banda ancha móvil representa el 2.3% del ingreso per cápita (0.96% en los países de la OCDE). Adicionalmente, la velocidad promedio de descarga en banda en ancha es de 4.09 Mbps, mientras que los países OCDE el mismo indicador se ubica en 11.11 Mbps. Mientras que en la región latinoamericana la inversión per cápita en infraestructura de telecomunicaciones es de USD 462, el mismo registro en los países de la OCDE es de USD 852. Si la economía digital es el camino a recorrer por todos los sectores de la economía, incluido el financiero la inversión en dicho campo debe ser superior, esto para romper lo que a la larga puede convertirse en un cuello de botella de orden estructural. En 2017 el Banco Interamericano de Desarrollo mostró en su informe "Economía digital en América Latina y el Caribe[54]", recomienda en dicho sentido mirar el tema de la construcción de *clusters* productivos en tres temas: a) banda ancha; b) aplicaciones; c) industrialización;. Una mirada regional en una muestra de países nos permite ver el posicionamiento de los servicios financieros como una actividad significativa para muchos países de la región.



## Nivel de digitalización de sectores económicos según encuesta

| México | Chile | Argentina | Brasil | Colombia |
|---|---|---|---|---|
| 1. Salud | 1. Salud | 1. Salud | 1. Telco | 1. Salud |
| 2. Productos al consumidor | 2. Energía, minería | 2. Telco | 2. Salud | 2. Servicios financieros |

[54] https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Econom%C3%ADa-digital-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Situaci%C3%B3n-actual-y-recomendaciones.pdf

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3. Servicios financieros | 3. Productos al consumidor | 3. Productos al consumidor | 3. Servicios financieros | 3. Productos al consumidor |
| 4. Comercio | 4. Servicios financieros | 4. Servicios financieros | 4. Comercio | 4. Telco, transporte |
| 5. Manufactura | 5. Telco, transporte, logística | 5. Manufactura | 5. Energía, minería | 5. Comercio |
| | 6. Comercio | 6. Energía, minería | 6. Manufactura | 6. Energía, minería |
| | 7. Manufactura | | | 7. Manufactura |

Fuente: GA Center of Digital Transformation, citado por el BID 2017



La CEPAL (2015)[55] mencionó en un trabajo señaló que "*El avance de la economía digital en la región es todavía muy incipiente. Si bien se han realizado algunas políticas públicas orientadas a fortalecer la innovación en el ámbito de las tecnologías de la información, esfuerzo que ha sido acompañado por iniciativas relevantes del sector privado, todavía no ha terminado de consolidarse un proceso dinámico y sostenible de creación de valor a través del desarrollo de contenidos, servicios o aplicaciones".* En el año 2018 con base en evidencia internacional y el análisis de las políticas públicas al respecto se encontraron obstáculos al comercio electrónico, políticas no articuladas, fragmentación y entornos legales poco amigables con los temas digitales; en síntesis sigue observándose atraso en este sentido[56].

[55] https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38916/1/ecosistema_digital_AL.pdf
[56] https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43476/1/S1800295_es.pdf

## Penetración y brechas de usuarios de Internet por regiones y grupos de países, 2013 - 2016

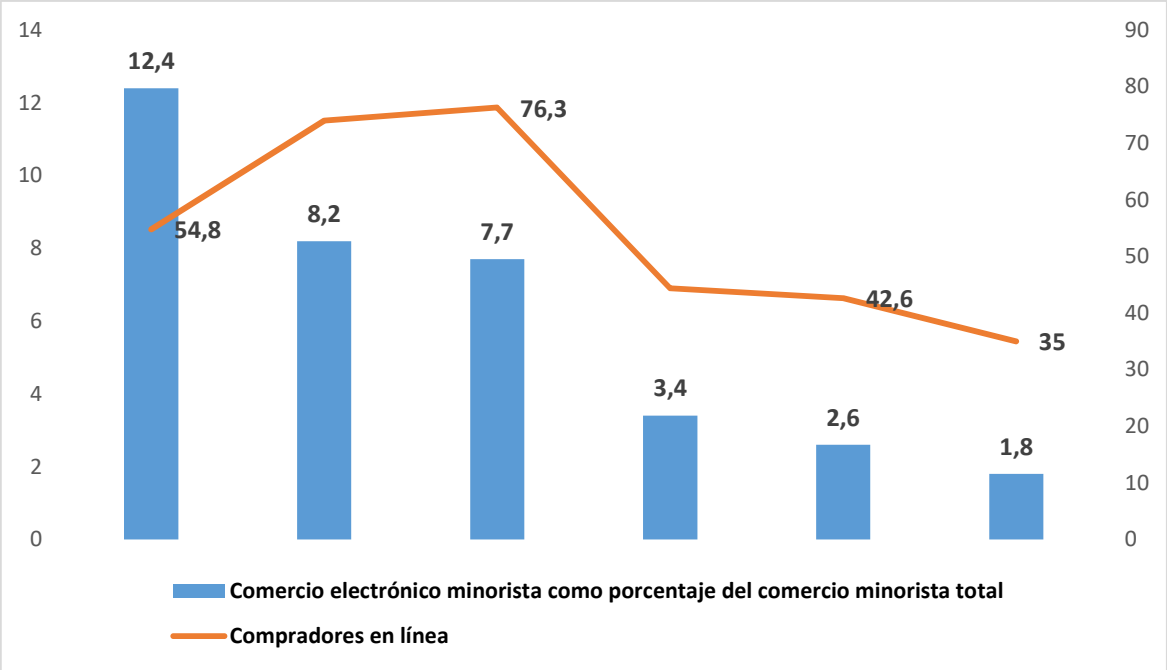
Porcentaje de personas que usan Internet



| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| **ALC** | 46,2 | 48,7 | 54,2 | 56,4 |
| **OCDE** | 75,6 | 77,3 | 78,8 | 80,9 |
| **Países emergentes** | 34,1 | 37,8 | 41,4 | 44,6 |
| **UE27** | 75,6 | 77,2 | 78,5 | 80,8 |
| **Norteamérica** | 72,8 | 74,4 | 75,9 | 77,5 |
| **Asia y Pacífico** | 30,7 | 34,6 | 38,2 | 41,9 |
| **Mundo** | 37,2 | 40,5 | 73,8 | 47,1 |
| | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** |
| **ALC-OCDE** | -29,4 | -28,5 | -24,6 | -24,5 |
| **ALC-Emergentes** | 12,1 | 10,9 | 12,8 | 11,8 |
| **ALC-UE27** | -29,4 | -28,5 | -24,3 | -24,4 |
| **ALC-Norteamérica** | -26,6 | -25,7 | -21,7 | -21,2 |
| **ALC-Asia y Pacífico** | 15,5 | 14,2 | 16,1 | 14,5 |
| **ALC-Mundo** | 9,1 | 8,2 | 10,4 | 9,2 |

Fuente: CEPAL 2017

# Gráfico 12
## Comercio electrónico como porcentaje del comercio minorista y penetración




Fuente: emarketer (2015), Worldwide Retail Ecommerce Sales.

Un estudio del año 2018 en el que FELABAN, con el auspicio de CAF y la participación activa del centro de investigaciones económicas ANIF[57] elaboró una mirada de la oferta de servicios financieros digitales en la región.

Una breve mirada de este documento muestra que desde el punto de vista del activo bancario los canales digitales están disponibles mayoritariamente por la banca latinoamericana (83%) en temas de transferencias y pagos de servicios públicos, mientras el crédito estaría en un 50%. En el caso del pasivo, la apertura de cuentas de ahorro/corriente está disponible en un 53%.

[57] Descargue el documento completo aquí: http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/documentos_interes/archivo20181204163600PM.pdf

Otro hallazgo de suma relevancia está relacionado con la relevancia en la distribución del presupuesto anual de tecnología e innovación. Una encuesta realizada entre bancos de la región y compilada en el estudio muestra que la asignación presupuestal de nuevos canales digitales (rango 20% al 40% del gasto anual) y la prevención del riesgo del fraude son dos aspectos cruciales en la actualidad bancaria.



De cara al futuro, en 5 años el 33% de los encuestados ve las alianzas con FINTECH como una estrategia de desarrollo, mientras que 28% considera importante el desarrollo de tecnologías como parte del trabajo interno.

Otro aspecto de mucho interés tiene que ver con la predominancia de los medios físicos como canales de utilización desde el punto de vista de la demanda. Pese a que los bancos y el sistema financiero han hecho esfuerzos por ofrecer servicios sus productos y servicios por canales más modernos, la oficina tradicional aún es de suma importancia en los resultados del sondeo en América Latina.

# 4. Análisis de las cifras de inclusión financiera en América Latina con corte al año 2018



El presente capítulo busca describir la evolución, situación actual y tendencias de la inclusión financiera a lo largo de 17 países de América Latina[58]. Esta información es obtenida a partir de una encuesta diseñada por la Secretaría General para tal fin, y que es diligenciada por cada uno de los integrantes del Comité Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera de FELABAN designados por la Asociación Bancaria de cada país.

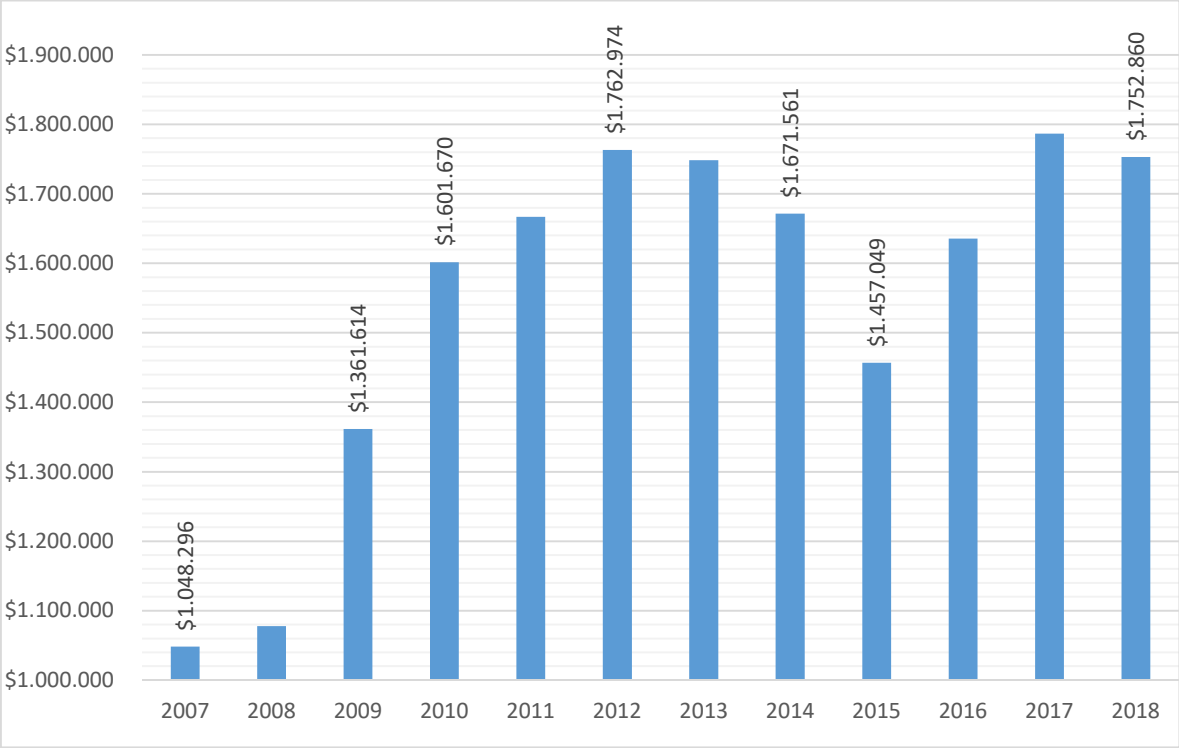
Es pertinente resaltar que la disponibilidad de información entre países tiende a ser heterogénea, razón por la cual los comparativos y las extrapolaciones de información a nivel latinoamericano que presentaremos en esta sección se realizan para aquellas series y conjuntos de datos cuya disponibilidad de datos históricos permiten efectuar análisis comparativos en forma objetiva.

No obstante lo anterior, dicha encuesta ha permitido recabar información de las dimensiones de Acceso y Uso en materia de Inclusión Financiera durante el período 2007 – 2018, y cuyos resultados permiten extraer conclusiones sobre el estado actual de este particular para profesionales, entidades, academia, entidades públicas, y en general para todo interesado en analizar las perspectivas de la inclusión financiera de América Latina en forma agregada.

Este capítulo describirá los resultados de la actividad bancaria regional, su profundización financiera, la evolución de los canales de atención de la banca, la cobertura demográfica y geográfica de los mismos, la cobertura de productos financieros, y la evolución del uso de tarjetas crédito y débito, según información reportada en la Encuesta Regional de Inclusión Financiera descrita anteriormente.

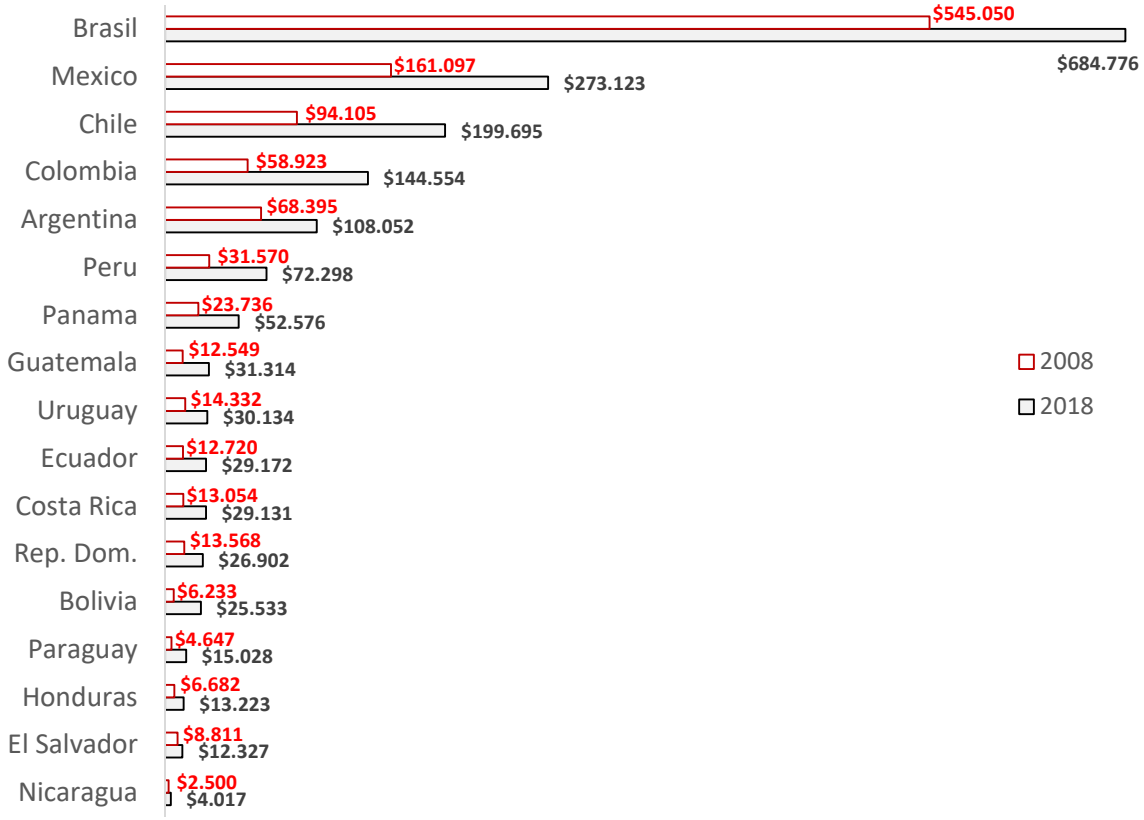
[58] A menos que se indique lo contrario, la información de Cuba y Venezuela no se incluye en el análisis del presente capítulo.

# Gráfico 13
## Saldo de depósitos 2018 (en millones de USD)



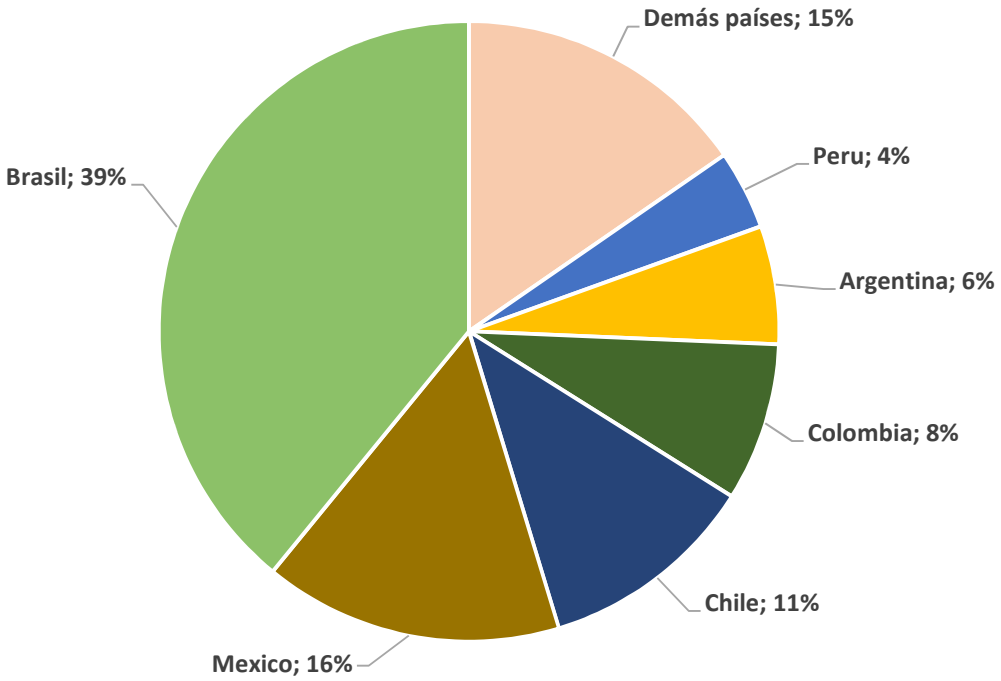

Al cierre del año pasado, el saldo total de depósitos de la banca latinoamericana totalizó USD 1,75 billones, cifra ligeramente inferior (-1.9%) con respecto a 2018. De esta forma, el crecimiento interanual promedio de esta variable durante el último lustro alcanzó 0.5%, variación fuertemente influenciada por los episodios de devaluación de las monedas domésticas frente al dólar estadounidense durante los últimos 3 años. Sin embargo, se evidencia un crecimiento sostenido cercano al 63% en comparación con el saldo de depósitos observado una década atrás (USD 1,07 billones).

# Gráfico 14
## Saldo de depósitos por país (en millones USD)



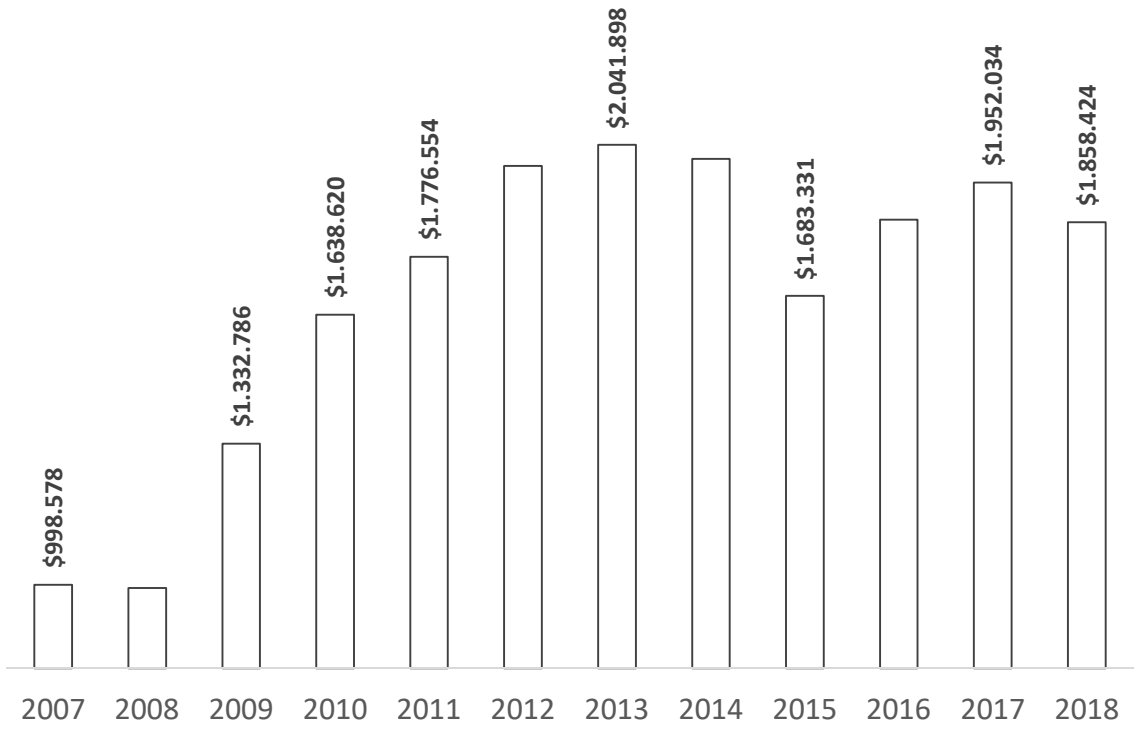

Del saldo total de USD 1,75 billones por concepto de depósitos en 2018, Brasil explica USD 684.700 millones de éstos. Además de Brasil, otros cuatro países cuentan con un saldo de depósitos superior a USD 100.000 millones (México, Chile, Colombia y Argentina) al cierre de 2018. Por otro lado, es notorio el crecimiento del saldo de depósitos de cada país durante los últimos diez años - cercano a los USD 673.000 millones, en el cual vale la pena resaltar los casos de Bolivia (310%), Paraguay (223%) y Guatemala (150%) durante dicho período, respectivamente.

## Gráfico 15
### Saldo de depósitos (particip. relativa) por país, 2018



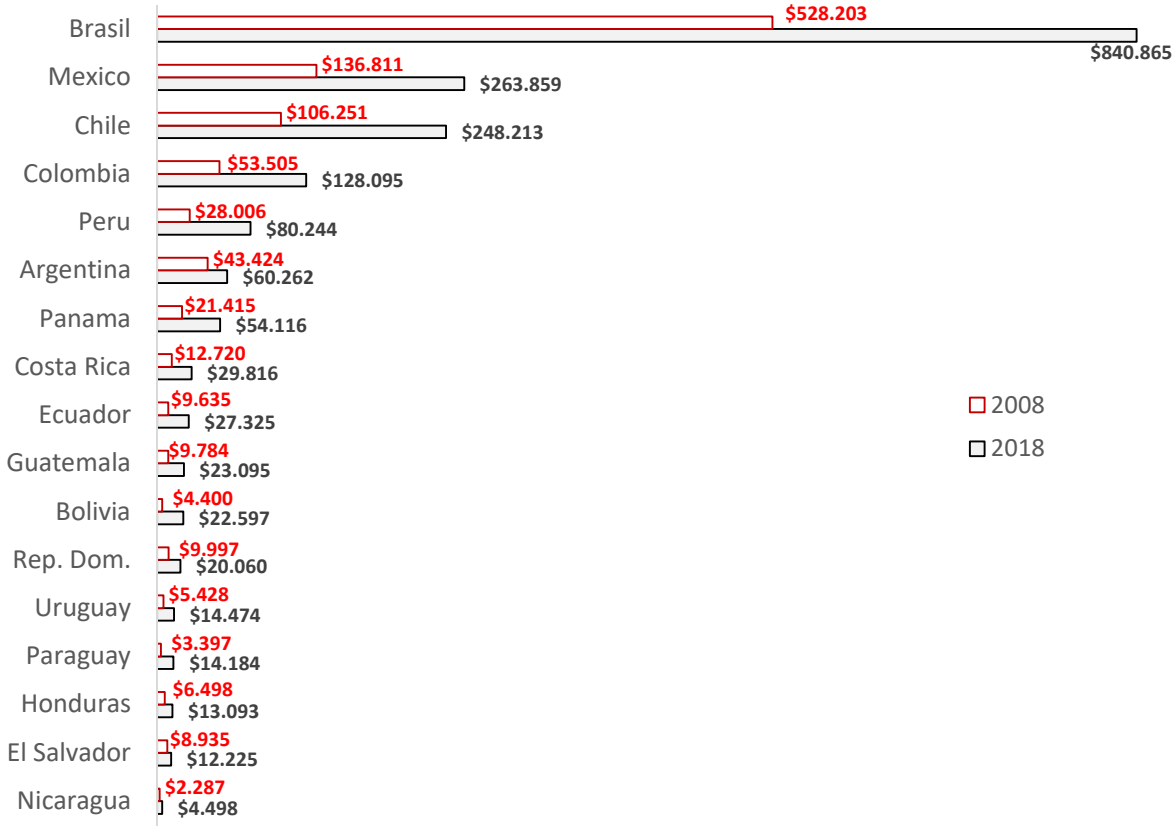

Derivado de lo anterior, se evidencia que seis países (Brasil, México, Chile, Colombia, Argentina y Perú) explican conjuntamente cerca del 80% del saldo total de depósitos de la banca latinoamericana, mientras que los demás países explican individualmente menos del 3% del saldo de depósitos regional al cierre de 2018. Esta composición es muy similar a aquella observada en 2017, aunque difiere de aquella observada hace 5 años atrás (en la cual Brasil explicaba alrededor de la mitad de los mismos).

# Gráfico 16
## Saldo de cartera 2018 (en millones de USD)

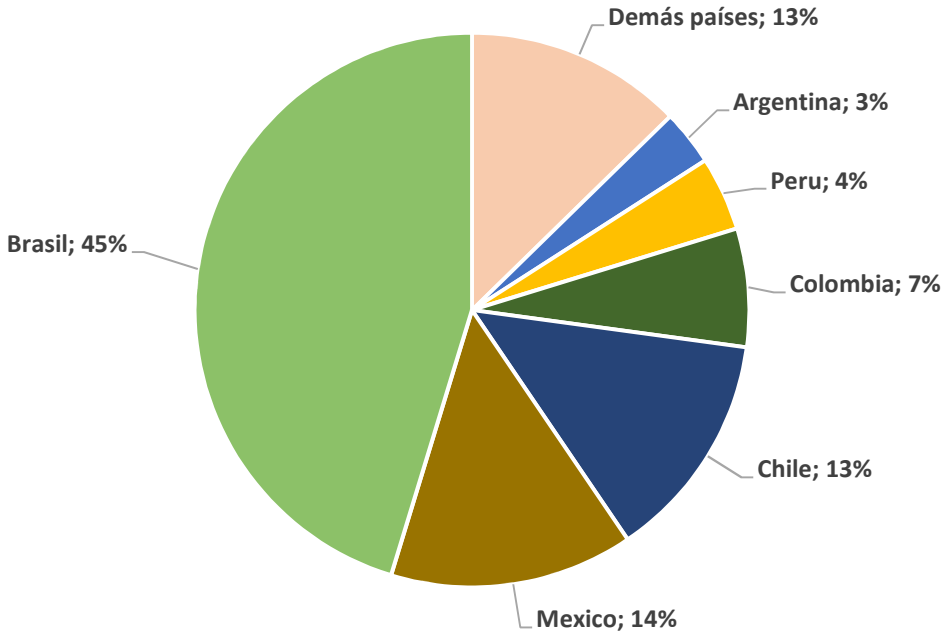



A su vez, el saldo de cartera de la banca regional expresado en dólares cerró 2018 en USD 1,86 billones, cifra 5% inferior a aquella observada el año anterior pero 88% superior en comparación con aquella registrada en 2008 (USD 990.696 millones). De esta forma, el crecimiento promedio interanual de esta variable en el último lustro se ubicó en terreno negativo (-1%), principalmente por el debilitamiento de las monedas domésticas ante el dólar estadounidense.

# Gráfico 17
## Saldo de cartera 2018 (en millones USD)




Del saldo total de cartera de 2018, alrededor de USD 840.865 millones son explicados por el sector bancario brasilero. A diferencia del saldo total de depósitos, solo cuatro países cuentan con un saldo de cartera superior a USD 100.000 millones (Brasil, México, Chile y Colombia). Sin embargo, esta variable creció 88% durante los últimos diez años (equivalente a USD 866.325 millones), resaltando el notorio crecimiento registrado por Bolivia (414%), Paraguay (317%), Perú (187%) y Ecuador (184%) durante dicho período.




Similarmente, la composición relativa del saldo de cartera por países evidencia que 6 de los 17 bajo análisis explican el 87% de dicho saldo al cierre de 2018 (los demás países explican individualmente menos del 3% del total). Durante los últimos diez años, la participación relativa de Brasil en el saldo de cartera regional ha disminuido diez puntos porcentuales, mientras que Chile y Colombia han sumado dos puntos porcentuales adicionales, cada uno, durante el mismo período.

## 3.2 Profundización financiera

A grandes rasgos, la profundidad financiera "mide" el tamaño del sector financiero de un país con respecto al tamaño total de su economía. En otras palabras, es un indicador que busca relacionar la incidencia de la intermediación bancaria en el crecimiento económico de un país.

En la literatura económica se ha argumentado el rol determinante del sector bancario en la asignación de excedentes de liquidez entre agentes deficitarios del mismo, la canalización del ahorro hacia proyectos de inversión productivos y en el procesamiento de transacciones y medios de pago, principalmente. De esta forma, es posible argumentar que un

mayor tamaño del sector bancario como proporción del tamaño de la economía incide positivamente en el crecimiento económico de los países y, en consecuencia, en la asignación y distribución de los recursos productivos entre su población.

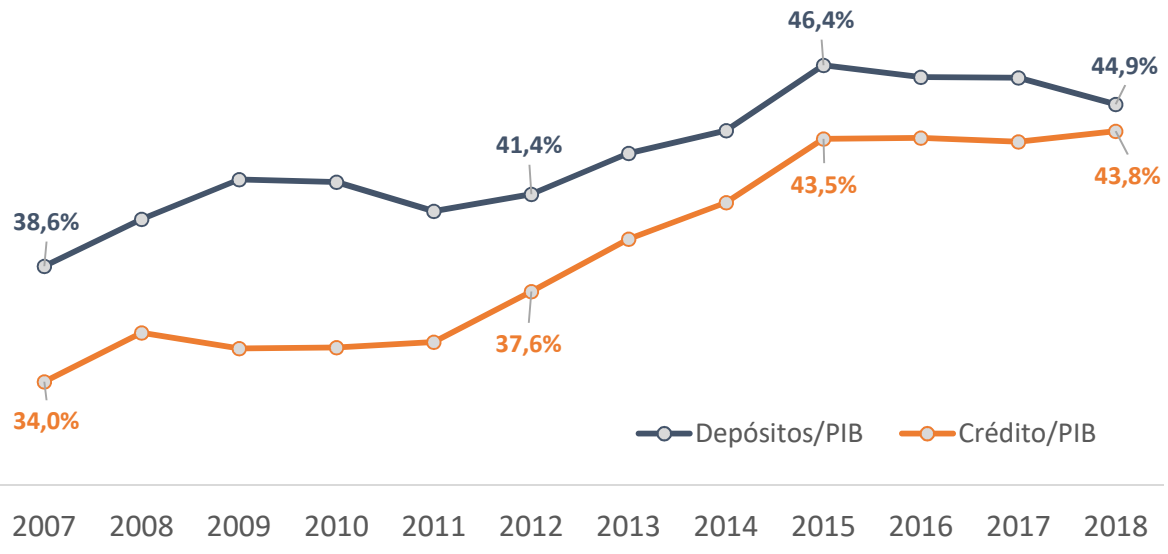


Tradicionalmente, se han empleado los coeficientes Cartera/PIB y Depósitos/PIB como variables "proxy" de la profundización financiera, variables que en el caso de América Latina cerraron 2018 en 43,8% y 44,9% respectivamente. Por un lado, el comportamiento del coeficiente Depósitos/PIB parece mantener la ligera tendencia a la baja que se registra desde el año 2015, asociado principalmente a la caída en el producto interno bruto nominal en dicho período de tiempo (a pesar del repunte observado en 2018).

No obstante lo anterior, el coeficiente Cartera/PIB se ha mantenido relativamente estable durante los últimos 4 años, evidenciando la capacidad y disposición del sector bancario regional de otorgar financiamiento a actividades productivas, aún en medio de un entorno económico con altos niveles de incertidumbre.

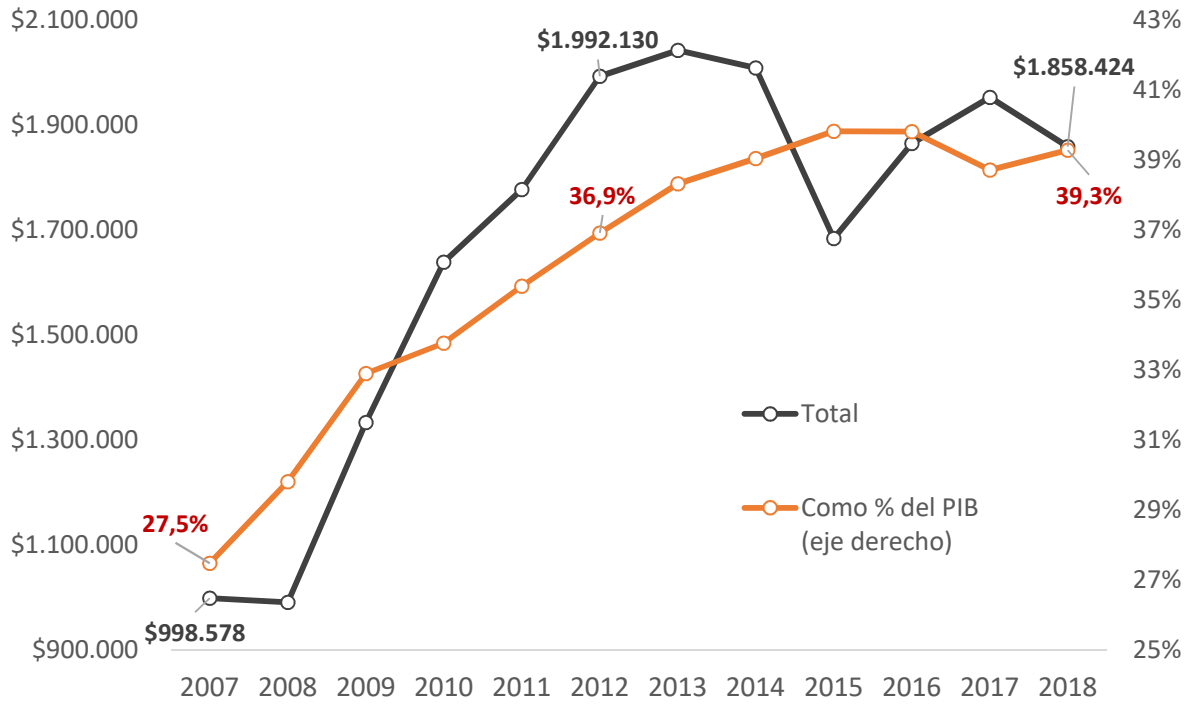
## Gráfico 18

### Profundización financiera América Latina: 2007 – 2018 (promedio simple)



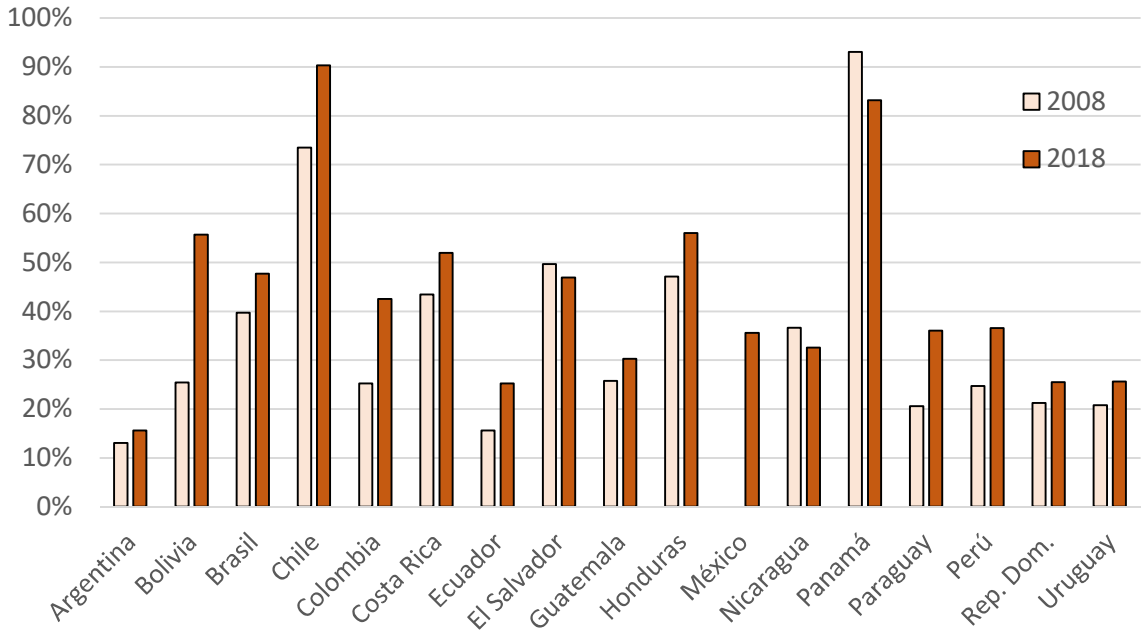
# Gráfico 19
## Crédito América Latina: 2007 – 2018 (total y como porcentaje del PIB)






Con contadas excepciones (El Salvador, Nicaragua y Panamá), el coeficiente Cartera/PIB ha crecido para todos los países de la región durante la última década. Aunque a nivel absoluto Chile y Panamá continúan resaltando a nivel regional en este indicador, es relevante mencionar el crecimiento en este indicador registrado por Bolivia (incremento de 30 puntos porcentuales), Colombia (+17 puntos porcentuales) y Paraguay (+15 puntos porcentuales) entre 2008 y 2018.

## Gráfico 20
### Coeficiente Crédito/PIB por país

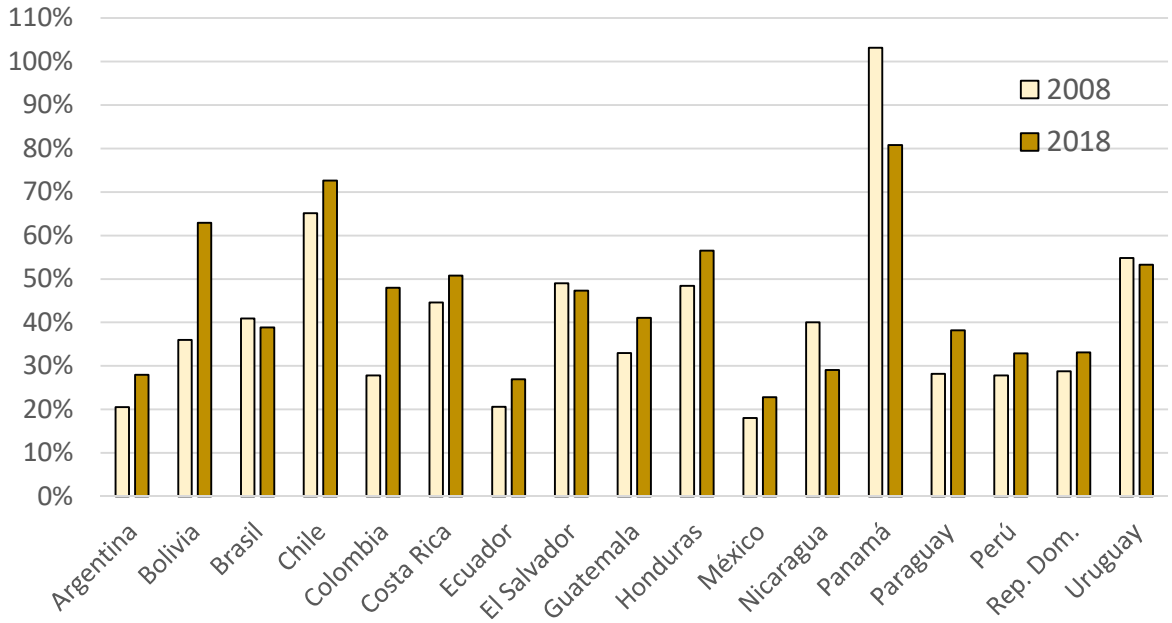



*Nota: La información de México corresponde al año 2017*

Por otra parte, la profundización financiera promedio por el lado de los depósitos cayó 1 punto porcentual entre 2017 y 2018, explicada principalmente por la variación interanual negativa registrada en Nicaragua (-11 puntos porcentuales). Similar al caso anterior, fueron tres los países que registraron un coeficiente inferior a aquél de hace diez años: El Salvador, Nicaragua y Panamá.

De otro lado, Bolivia y Colombia fueron los países que mayores avances registraron en la profundización de sus depósitos, pues dicho coeficiente incrementó en 27 y 20 puntos porcentuales, respectivamente (equivalentes a variaciones porcentuales superiores al 70%), durante la última década.

## Gráfico 21
### Depósitos/PIB por país

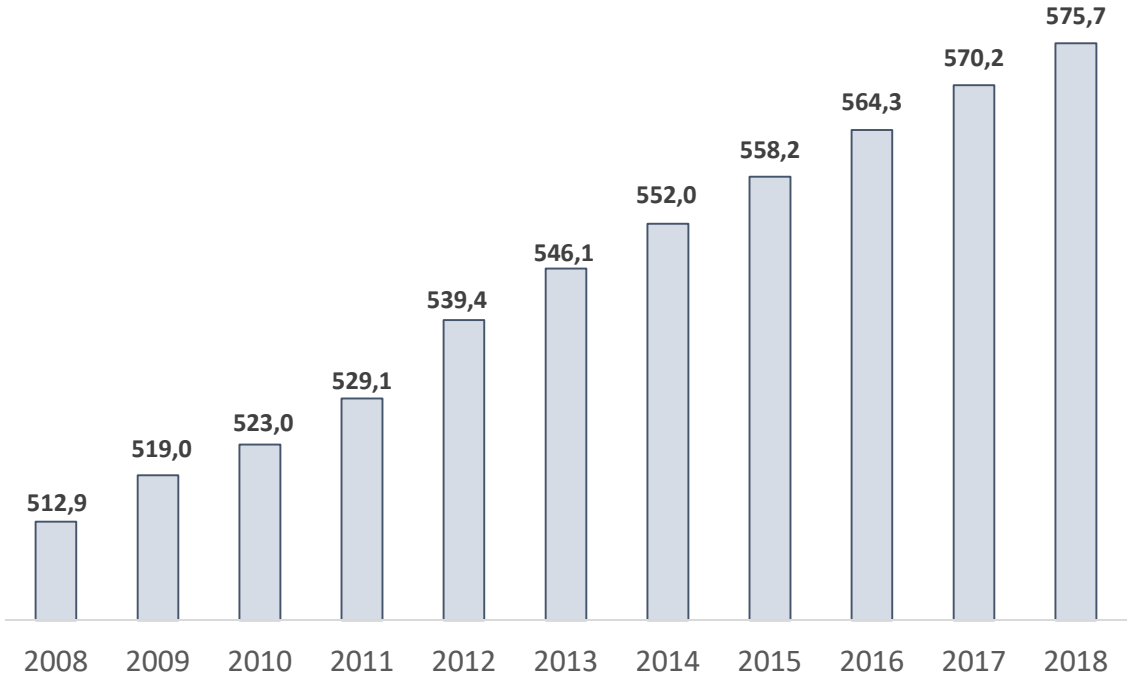





## 3.3 Población y Empleados Sector Bancario

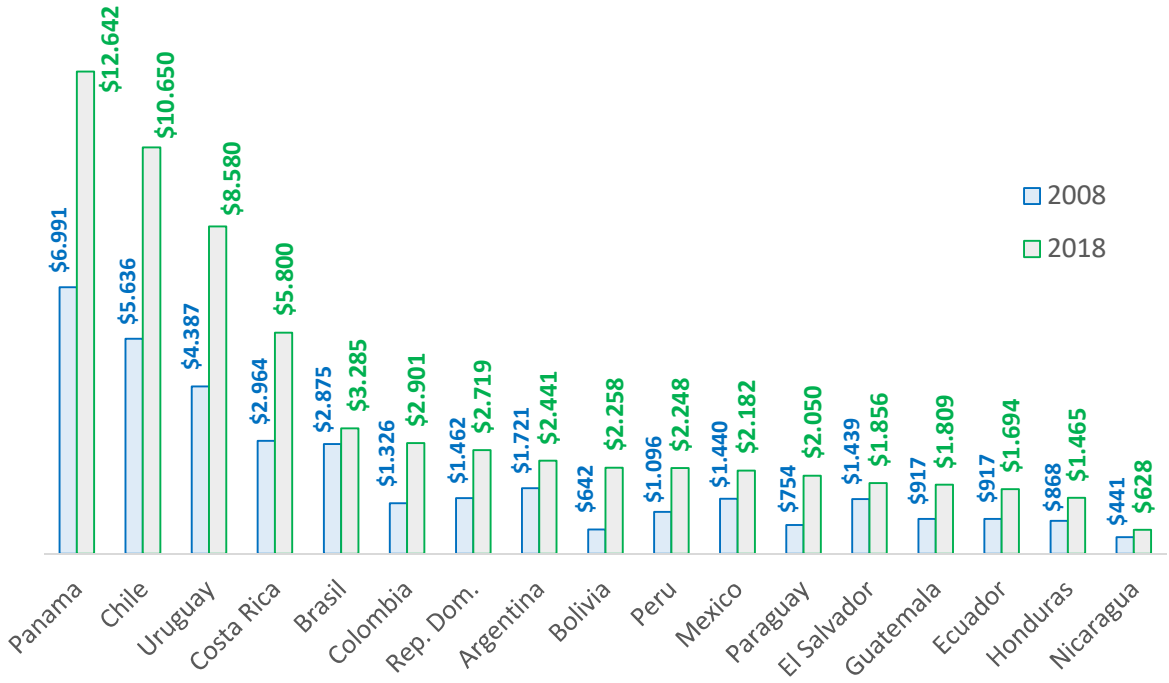
Al cierre del año anterior, la población latinoamericana fue de aproximadamente 575 millones de habitantes, manteniendo su crecimiento interanual promedio de 1.1% durante el último lustro. De esta cifra, alrededor del 74.9% (unos 432 millones de habitantes) corresponden a población mayor de edad, cifra que en adelante invitamos a interpretar con cautela debido a las diferencias que existen entre países al momento de definir esta variable.

## Gráfico 22
### Población total regional (millones de habitantes)




Al cierre de 2018, el saldo de depósitos per cápita de América Latina promedió USD 3.636, cifra ligeramente inferior (-0.8%) a aquella de 2017 y 92% superior a la registrada diez años atrás (USD 1.705). A nivel país es interesante observar que una cantidad significativa de países lograron duplicar este indicador durante la última década - 9 países, concretamente – y que ningún país evidenció retrocesos en este indicador. En términos generales, no hay variaciones en el ranking de países en términos absolutos: Panamá, Chile y Uruguay destacan en esta medición a nivel latinoamericano.

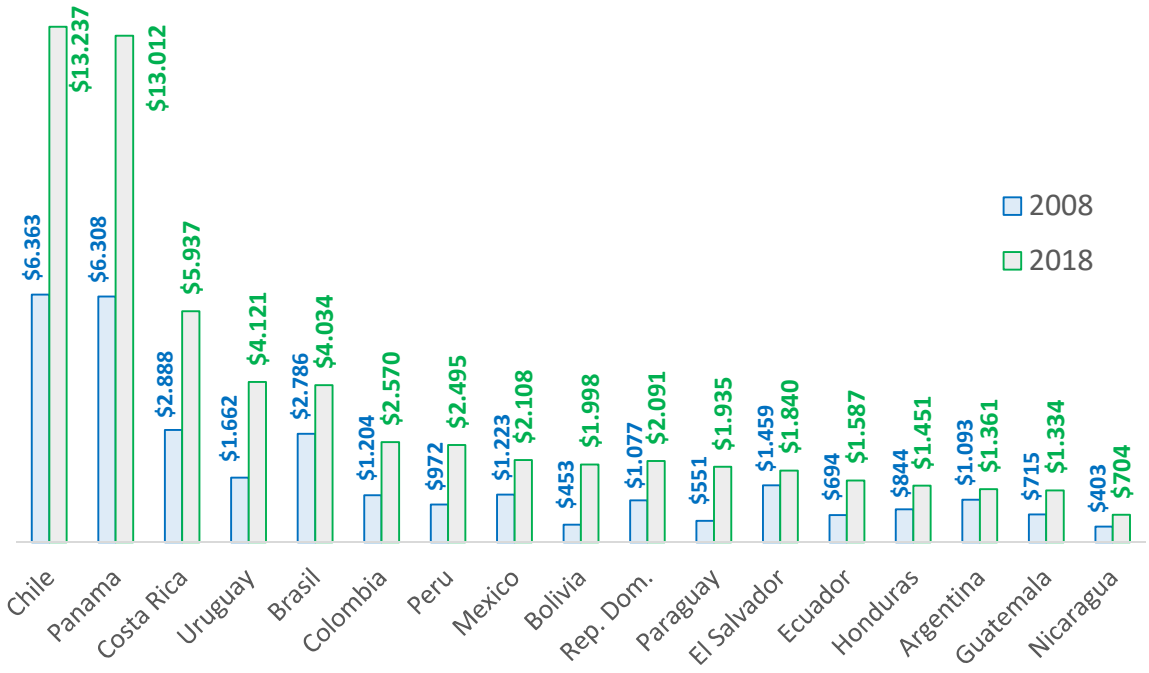
## Gráfico 23
### Depósitos per cápita (en USD), por país




En lo relacionado al crédito per cápita de América Latina, dicho indicador ascendió a USD 3.636 en 2018, cifra levemente inferior (-0.7%) frente a la registrada un año atrás y más del doble que aquella de 2008 (USD 1.705).

Similar al caso previo, nueve países lograr crecimientos de tres dígitos a lo largo de la última década, resaltando particularmente los evidenciados por Bolivia (341%), Paraguay (251%), Uruguay (148%) y Ecuador (129%).

## Gráfico 24
### Crédito per cápita (en USD) por país

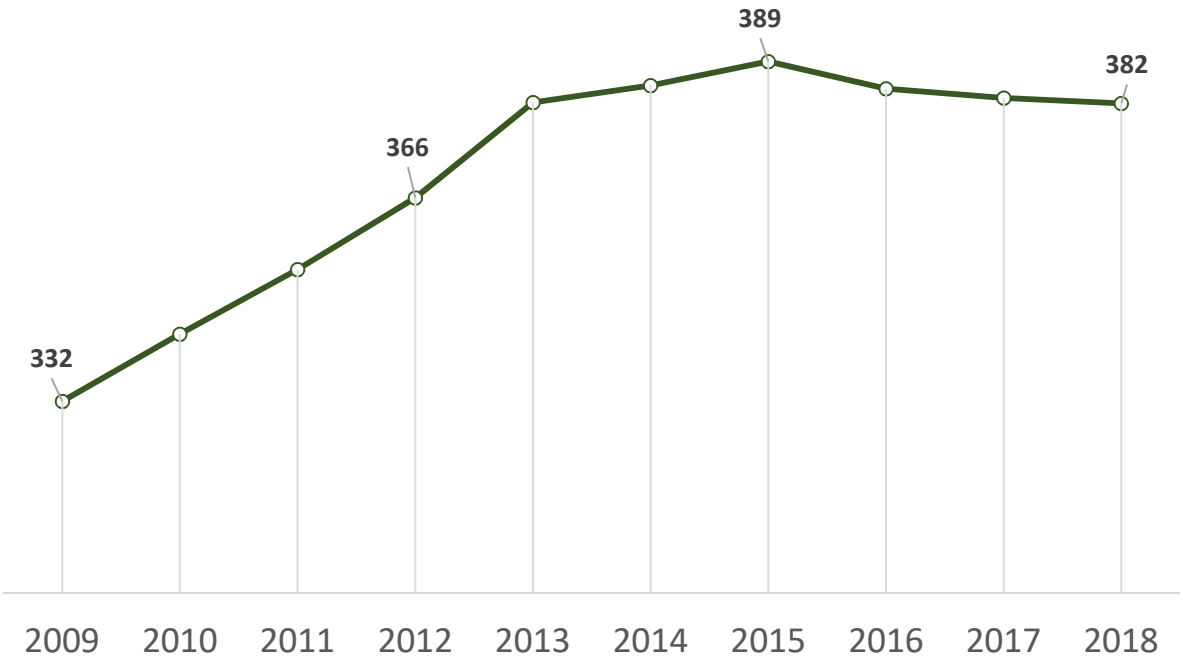



La expansión de la actividad de la intermediación financiera de la banca regional impulsó la demanda de personal necesario para atender en forma acorde a una base de consumidores financieros creciente. Por tal razón, se estima que los 547 bancos de América Latina emplearon aproximadamente 1,34 millones de colaboradores al cierre de 2018. Dicha cifra refleja un crecimiento interanual de 1.3% y de 26% en los últimos diez años.

Así las cosas, puede inferirse que el sector bancario regional empleó a 382 de cada 100.000 habitantes adultos al cierre de 2018, cifra ligeramente a la baja desde el pico observado al cierre del año 2015 (389).

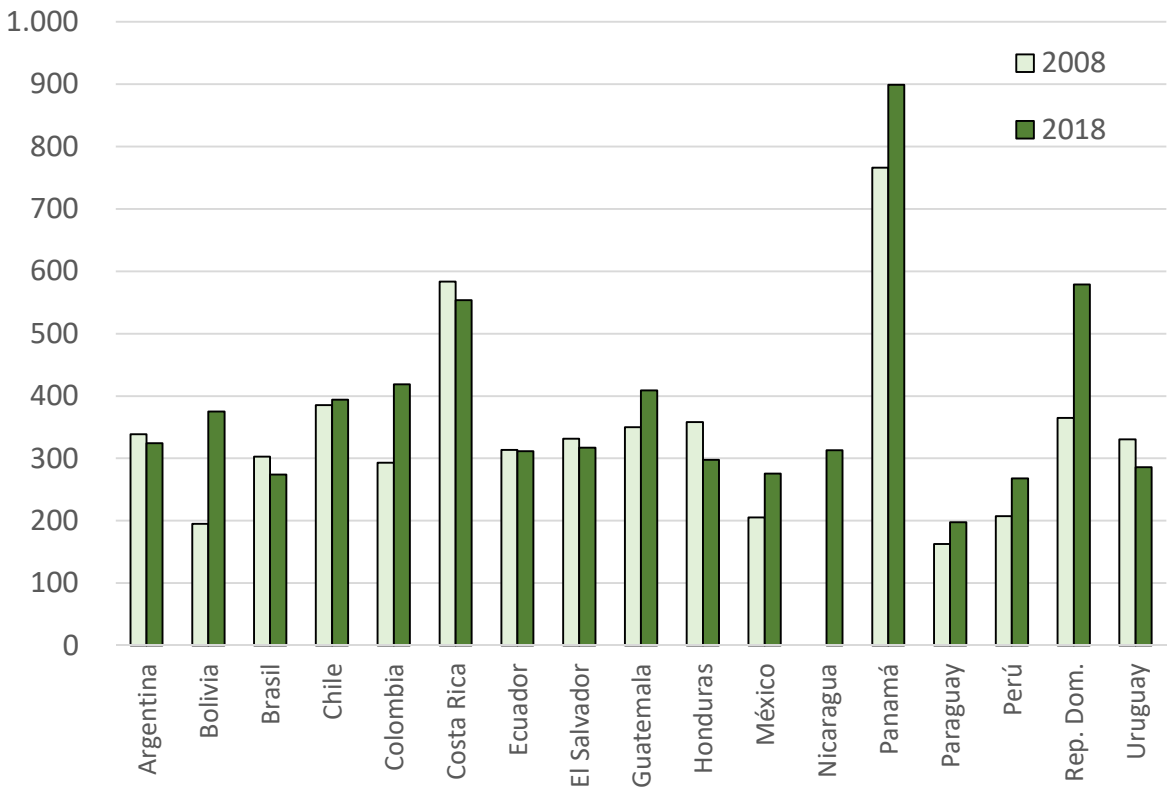
# Gráfico 25

## Empleados del sector bancario por cada 100.000 habitantes adultos, agregado regional




A nivel desagregado no se observan diferencias significativas entre países, con excepción de Panamá, República Dominicana y Costa Rica, países cuyos sectores bancarios sugieren demandar una cantidad de colaboradores proporcionalmente superior al promedio regional. Llama la atención el hecho que siete países registran una caída promedio del 8% en este indicador en comparación al observado en 2008, variando desde el -1% (Ecuador) hasta el -17% (Honduras).

## Gráfico 26
### Empleados del sector bancario por cada 100.000 habitantes adultos




## 3.4 Canales de atención Oficinas, ATMs y CNBs

En el año 2018, las 547 entidades bancarias de América Latina registraron un total de 65.704 sucursales bancarias. Así las cosas, se refuerza la tendencia negativa inicialmente registrada desde 2015, fecha en la cual se alcanzaron máximos históricos en esta variable (66.375 sucursales bancarias a nivel regional). De hecho, la variación interanual al cierre de 2018 fue de -0.5%, similar a aquella del año 2017.

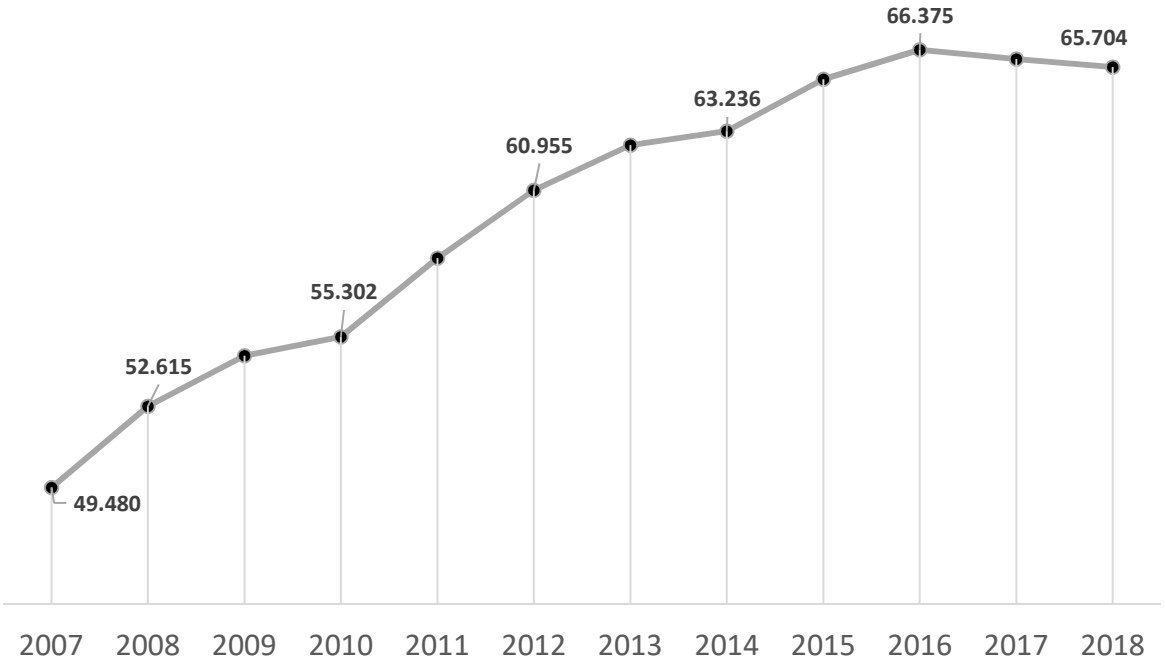
Este cambio de tendencia va en línea con lo reportado por el sector bancario en su intención de incrementar su oferta de productos financieros a través de canales digitales. Aunque no se evidencia una

caída significativa en términos absolutos (315 sucursales bancarias menos entre 2017 y 2018), es posible inferir que esta tendencia podría mantener una ligera variación negativa al menos en el mediano plazo.



## Gráfico 27

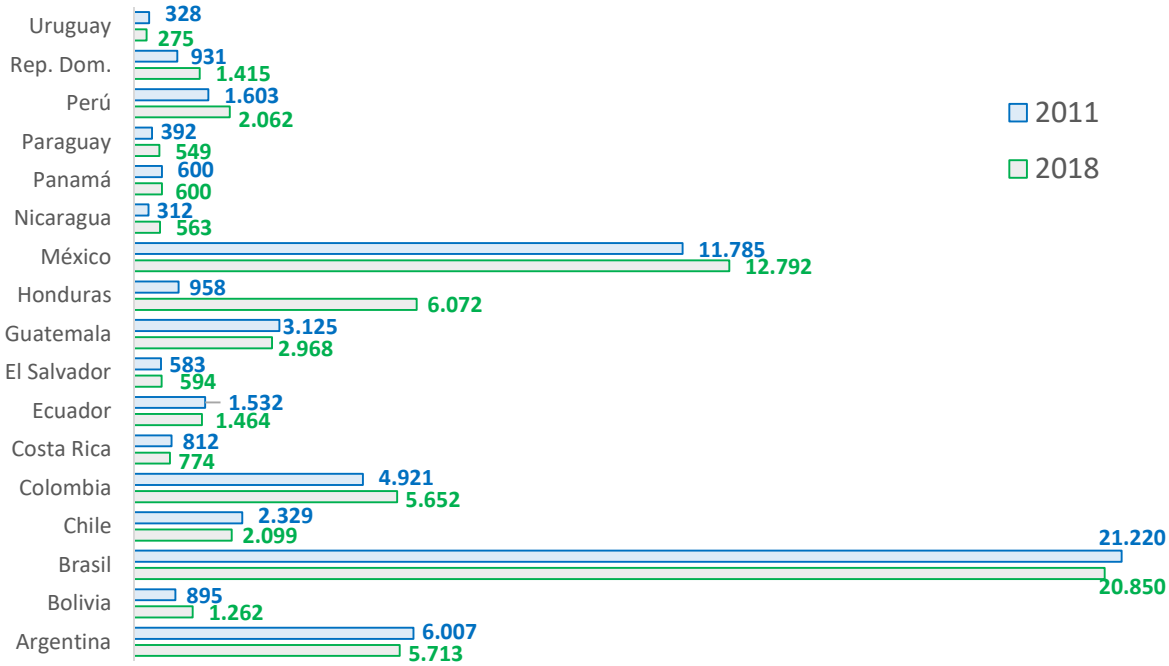
### Cantidad de oficinas bancarias, agregado regional



A nivel país, los resultados son mixtos, pues ocho de ellos registraron una cantidad de sucursales bancarias igual o inferior a aquella reportada en el año 2011. En este grupo, la variación promedio en dicho período fue de -7%, en donde se resalta el caso particular de Uruguay (-16% entre 2011 y 2018). Por otro lado, del grupo de países que crecieron, se resalta la variación significativa de Honduras (+534% entre 2011 y 2018) y de Nicaragua (+80% en el mismo período). Excluyendo estos dos países, aquellos países que reportaron una red de sucursales bancarias mayor crecieron a un ritmo promedio de 23% en el último lustro



## Gráfico 28
### Cantidad de oficinas bancarias por país

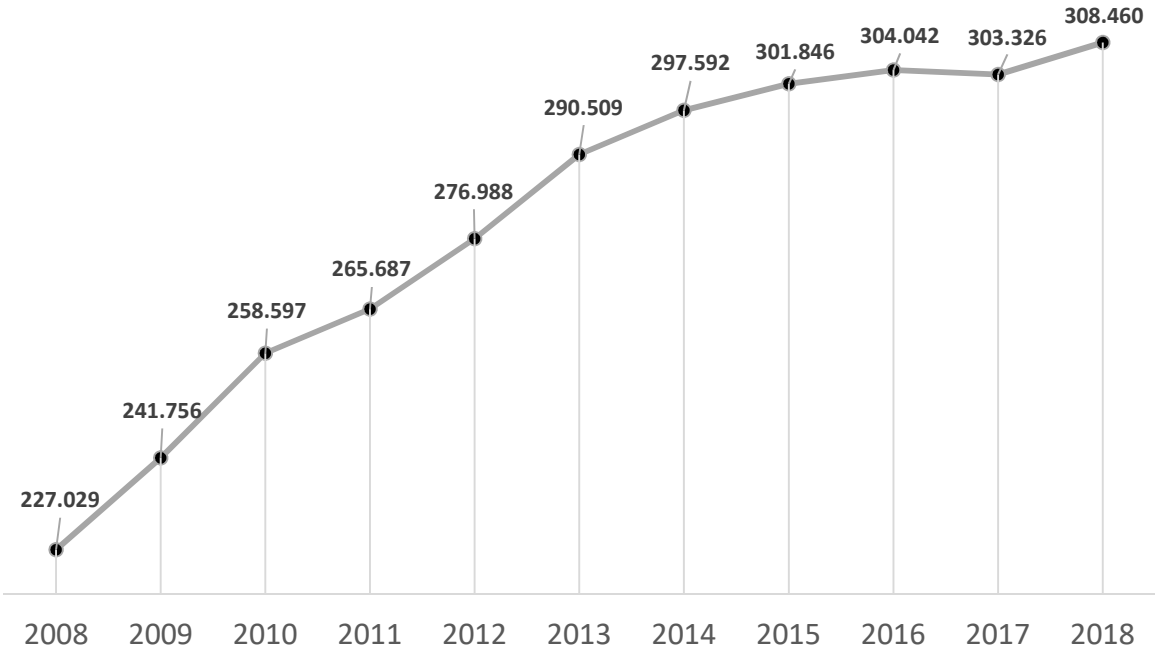



En lo relacionado con ATMs (cajeros automáticos o dispensadores de efectivo), el año 2018 cerró con la operación de 308.460 de estos dispositivos en la región, cifra 1.7% superior a aquella del año anterior. Aunque el ritmo de crecimiento interanual fue inusitado entre 2008 y 2014, es evidente una ralentización en la expansión de la red de ATMs a

partir del año 2015 (crecimiento interanual promedio de 2.1% entre 2016 y 2018), tendencia que luce estar en línea con aquella de las sucursales bancarias para el mismo período de análisis.



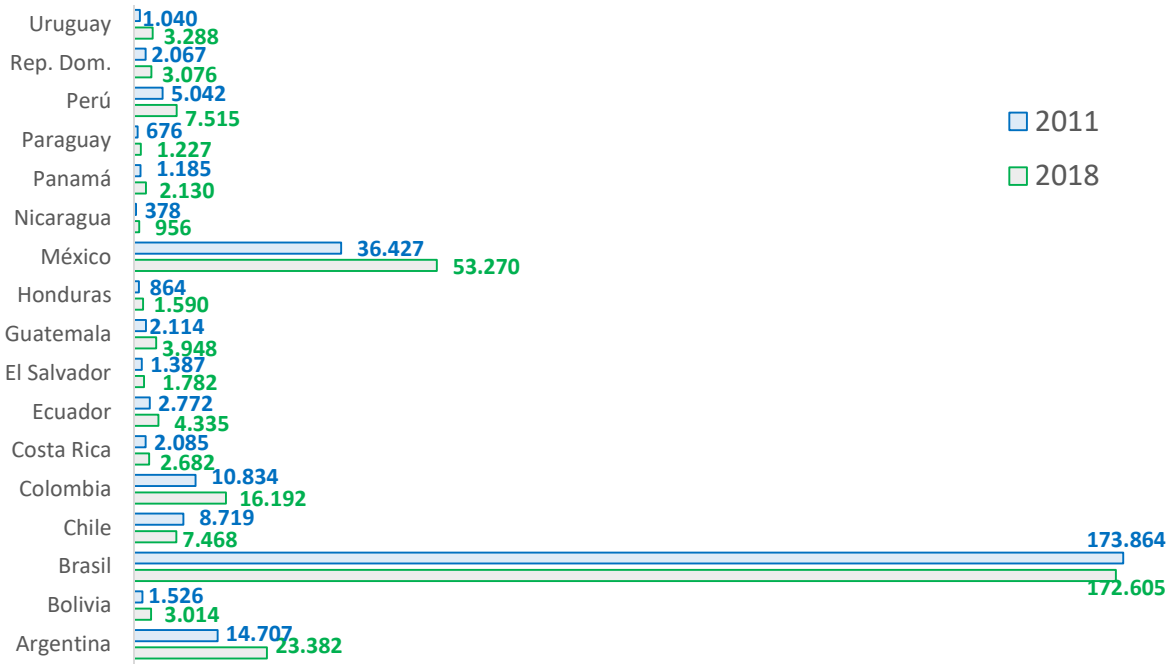
## Gráfico 29
### Cantidad de ATMs, agregado regional



A nivel país, la variación interanual en la cantidad de ATMs muestra una baja desviación frente al promedio, con la excepción de Uruguay y de Argentina (países que incrementaron su cantidad de ATMs un 42% y un 11% entre 2017 y 2018, respectivamente). A su vez, tres países (Brasil, Chile y Perú) reportaron variaciones negativas del orden de 2% interanual. En el último lustro, en términos absolutos México resalta al reportar una variación positiva de 3.762 ATMs entre 2011 y 2018, mientras que en términos relativos solo dos países (Brasil y Chile) reportaron variaciones negativas en dicho período.



## Gráfico 30
### Cantidad de ATMs por país

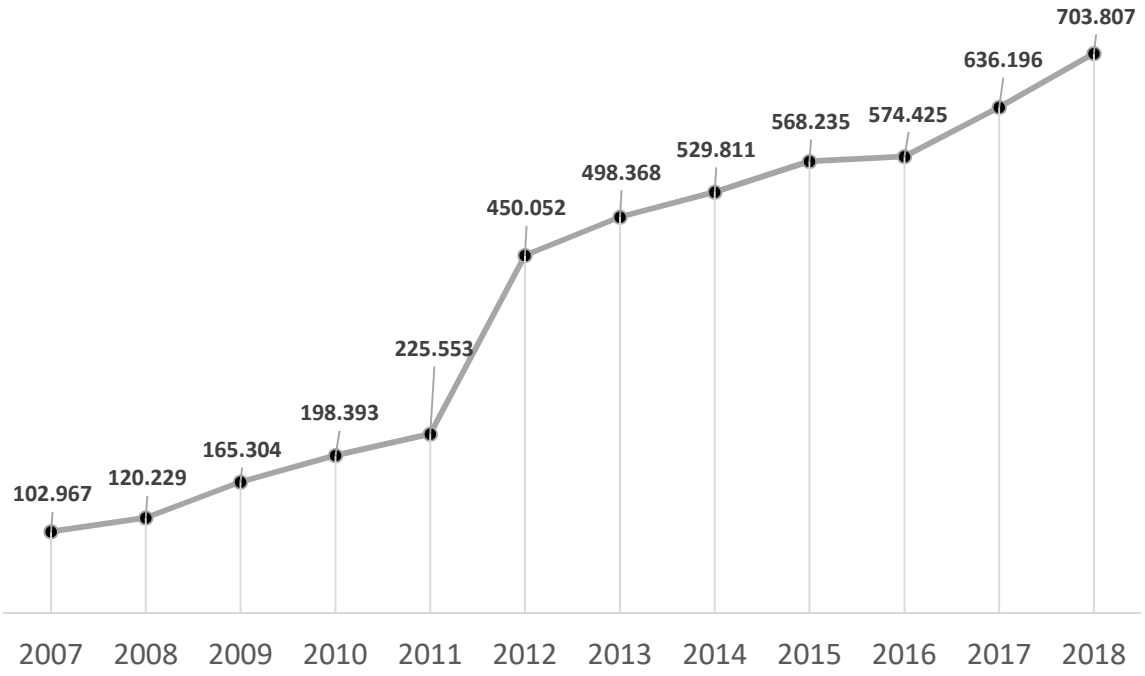



Por su parte, la cantidad de Corresponsales No Bancarios en América Latina continuó con su dinámica positiva, al registrar nuevamente un crecimiento interanual de doble dígito en 2018 (+10.6%), alcanzando las 703.807 unidades. De lejos, es el canal de

atención físico con mayor dinamismo en la banca latinoamericana durante la última década. En particular, mientras que en 2011 nueve países reportaban la existencia de este canal de atención, en 2018 quince países lo hicieron, lo cual contribuyó decididamente a su crecimiento de 212% con respecto al registro de 2011 (225.553 corresponsales no bancarios en dicho año).



## Gráfico 31
### Cantidad de Corresponsales No Bancarios, agregado regional

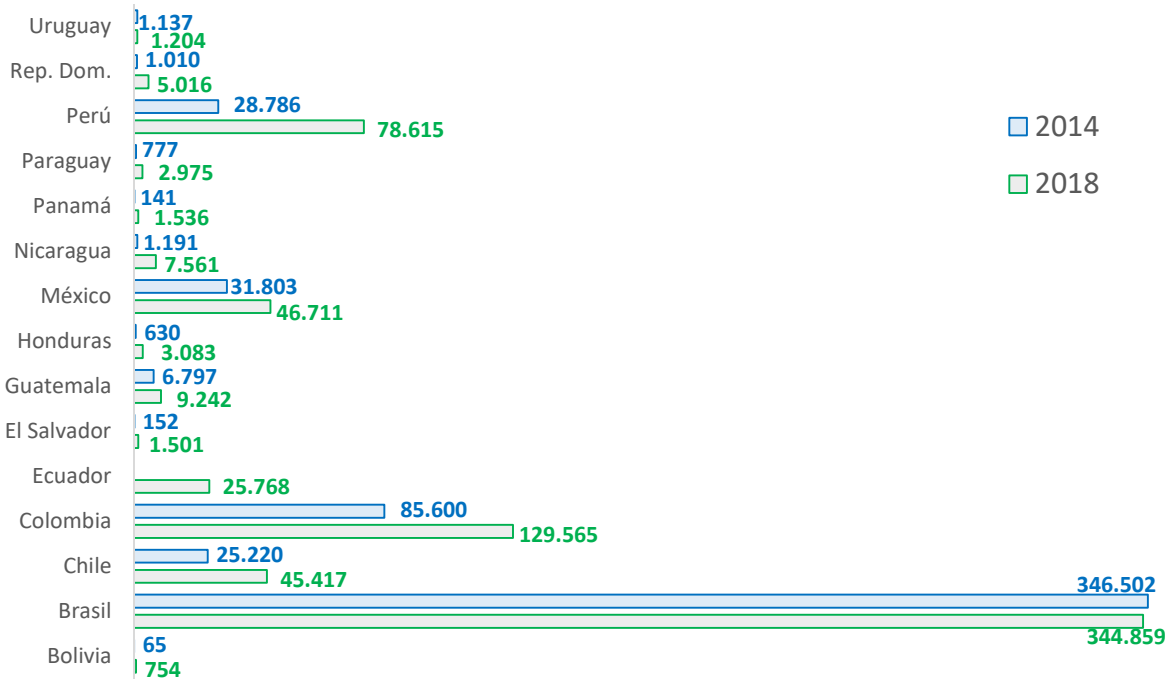



Dicho dinamismo es extensivo también a nivel país en el período 2014 - 2018, con la excepción de Brasil (disminución inferior al 1% en dicho período). En términos absolutos, Perú y Colombia registraron los incrementos más significativos (49.829 y 43.965, respectivamente), mientras que Bolivia, Panamá y El Salvador destacan en crecimiento relativo (+1060%, +989% y +887%, respectivamente, para el período de análisis). De hecho, vale la pena destacar que en el mismo período la tasa de crecimiento porcentual promedio a nivel regional fue de tres

dígitos – 350%, en concreto, con un nivel de dispersión relativamente bajo alrededor del mismo.



## Gráfico 32
### Cantidad de Corresponsales No Bancarios por país

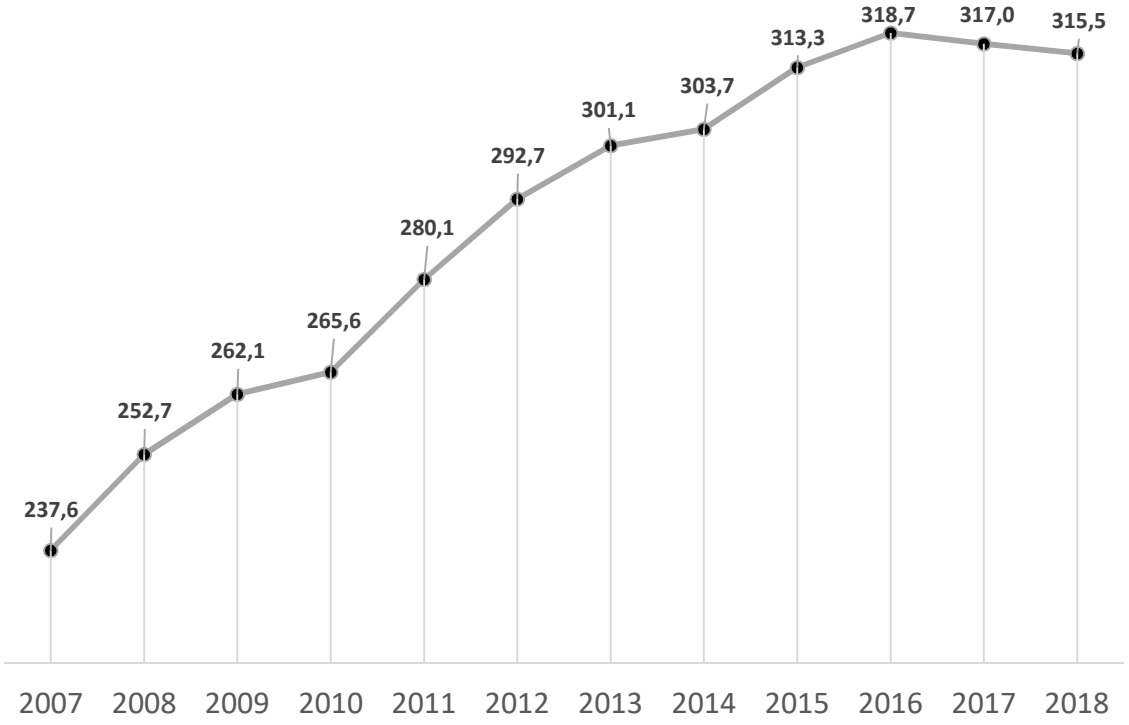



## 3.5 Cobertura geográfica de canales de atención

En 2018, se registraron aproximadamente 315 sucursales bancarias por cada 1.000 kilómetros cuadrados, dato ligeramente inferior al aquél del año 2017 (-0.5%) y que confirma la tendencia a la baja inicialmente observada a partir de 2016, año en que se reportaron máximos históricos de esta variable (319). De esta forma, y en línea con los hallazgos previos, la hipótesis de que la banca regional migra progresivamente su modelo de negocio hacia canales digitales, en detrimento de canales físicos, adquiere mayor relevancia.

## Gráfico 33

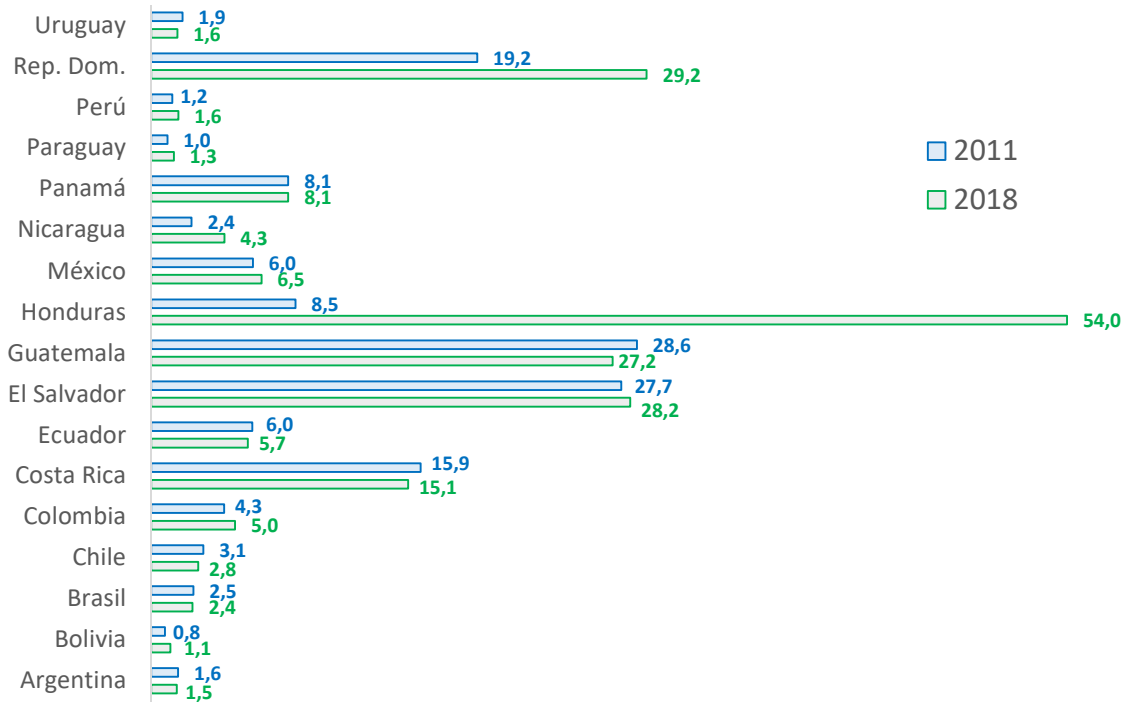
### Sucursales bancarias por cada 1.000 Km$^2$, total regional




A nivel país se observa una elevada cobertura geográfica de este canal de atención en los países de Centroamérica y El Caribe, particularmente en Honduras. Aunque entre 2011 y 2018 Honduras, Nicaragua y República Dominicana resaltaron por sus variaciones de 533%, 80% y 52%, respectivamente, es menester resaltar que siete países registraron una disminución en dicho indicador para el mismo período. Inclusive, once países registraron disminuciones en este indicador entre 2017 y 2018, lo cual ratifica la tendencia a morigerar la tasa de expansión de este canal de atención durante los años por venir.

# Gráfico 34

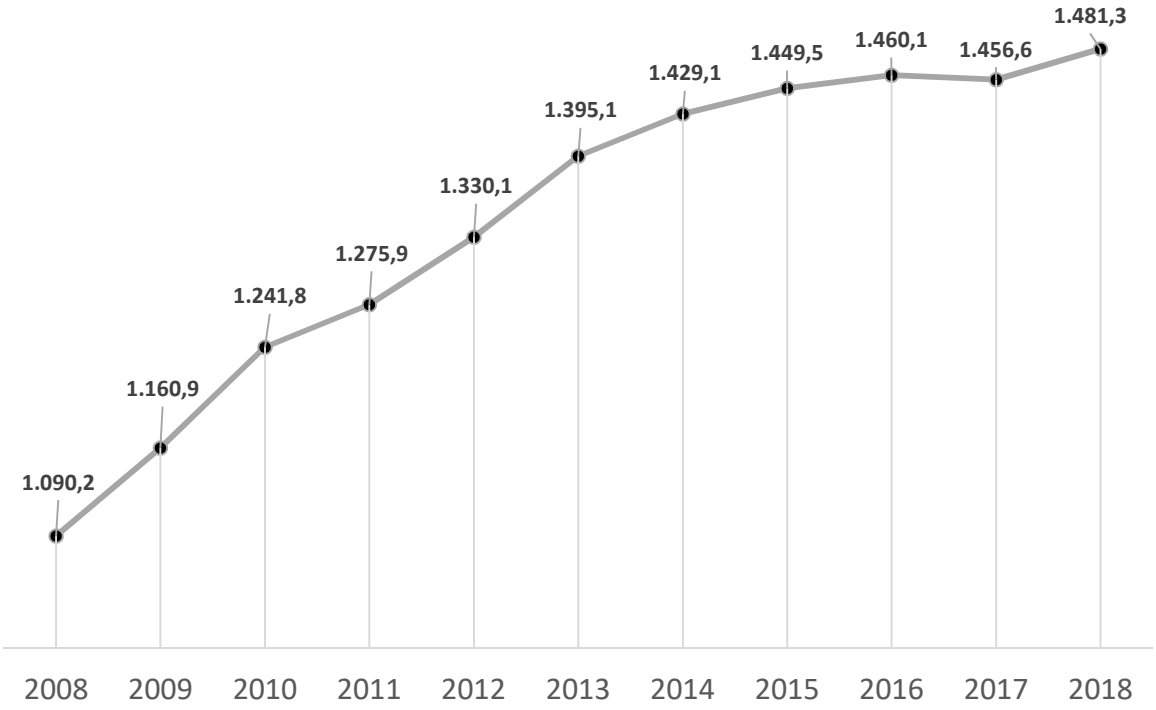
## Sucursales bancarias por cada 1.000 km$^2$, por país






Contrario al caso anterior, la cobertura geográfica de los puntos de entrega de efectivo parece haber retomado su tendencia al alza, pues la cantidad de estos dispositivos por cada 1.000 km$^2$ creció 1.7% entre 2017 y 2018 (1.481 vs 1.456) y, a su vez, un 16% entre 2011 y 2018. Vale la pena aclarar que el crecimiento en este canal de atención puede ser explicado por la expansión de los mismos en puntos de alto flujo de población flotante (en cercanías a centros comerciales, universidades y zonas empresariales, por ejemplo) que no necesariamente corresponden a ATMs ubicados en sucursales bancarias.

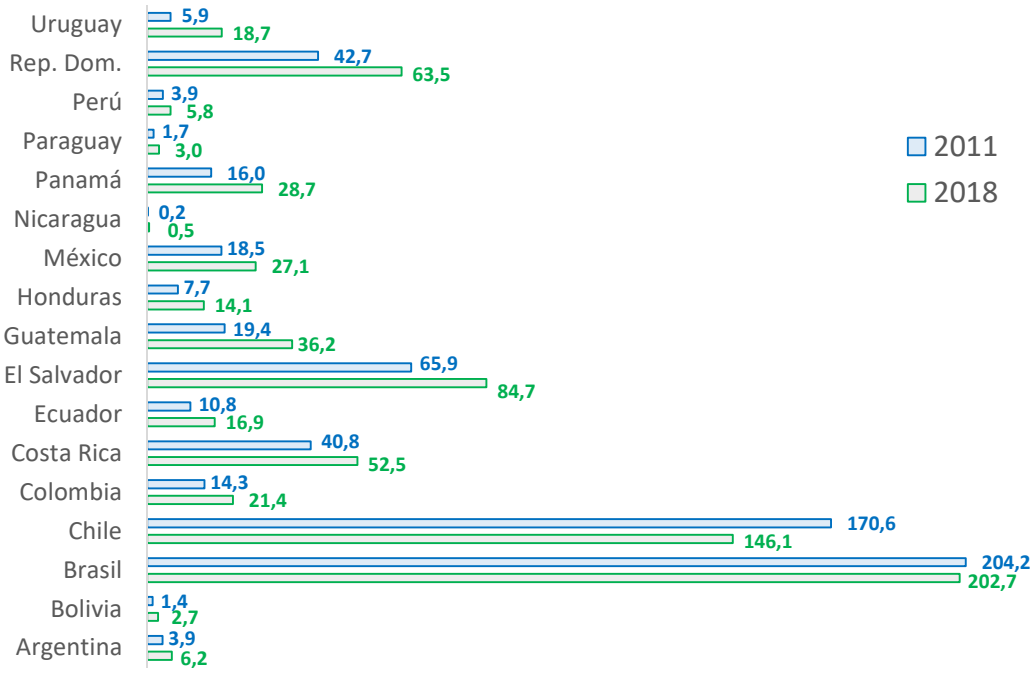
# Gráfico 35
## ATM `s por cada 1.000 Km$^2$, agregado regional





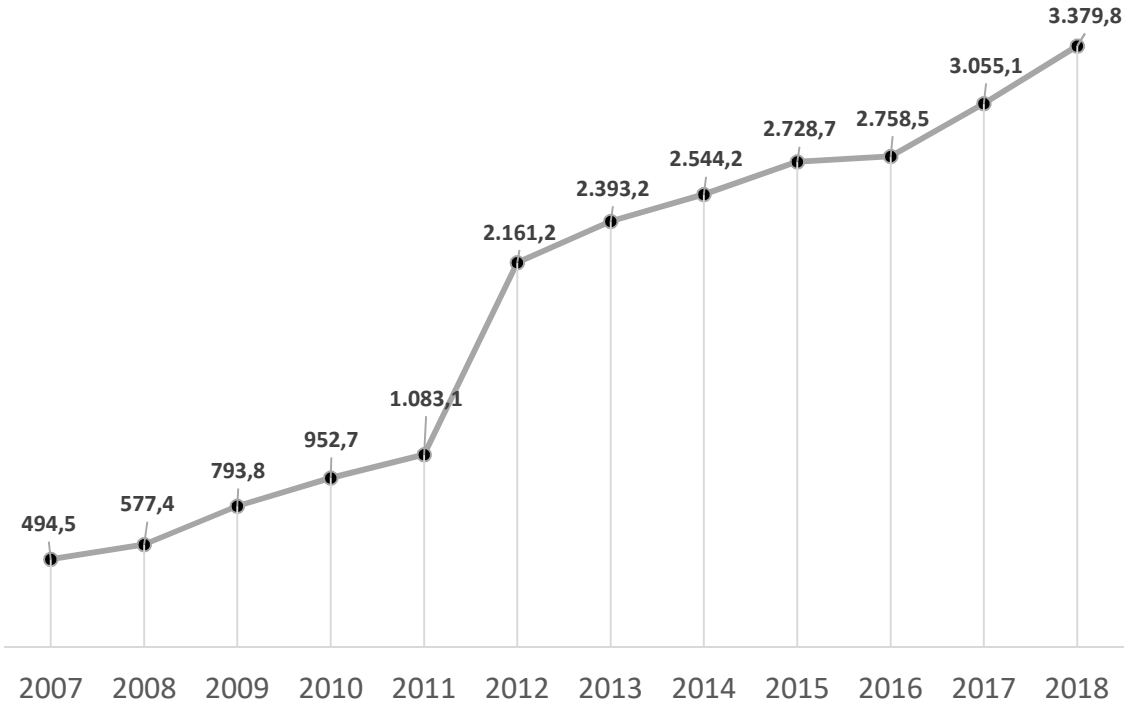

A nivel país no se observan patrones comunes en cuanto a la cobertura geográfica de este canal de atención. Sin embargo, sí se observa un crecimiento generalizado en el mismo en el período 2011 – 2018 (con excepción de Chile y Brasil) de dos dígitos. En este particular, Brasil y Chile continúan figurando como los países que cuentan con mayor cobertura geográfica de puntos de dispensación de efectivo a nivel latinoamericano, mientras que Uruguay y Nicaragua registran la mayor variación porcentual bajo el período de análisis (216% y 153%, respectivamente).

# Gráfico 36
## ATM s por cada 1.000 km²



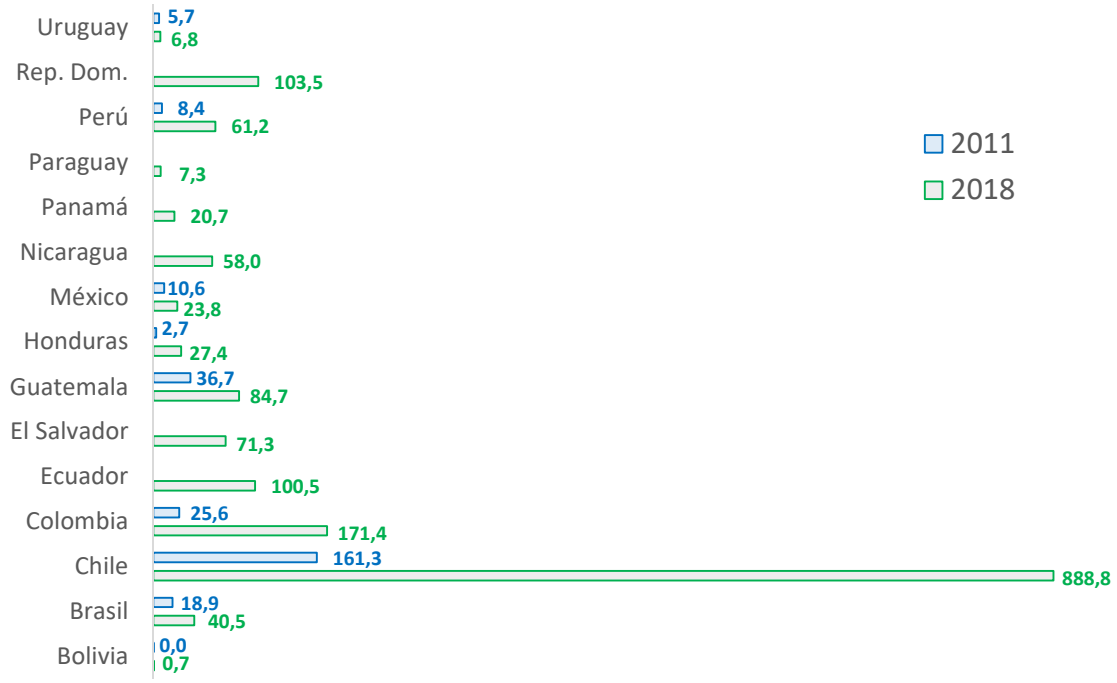

A su vez, el dinamismo evidenciado en términos de cantidad de Corresponsales No Bancarios se traduce en un dinamismo similar en términos de cobertura geográfica de los mismos. En 2018, América Latina contó con alrededor de 3.380 CNBs por cada 1.000 km², cifra 10.6% superior a la del año anterior y 212% superior a aquella del año 2011. No es de sorprender que este ritmo de crecimiento continúe observándose durante los próximos años pues, concretamente, el mismo ha promediado un 20% interanual desde el año 2011.

## Gráfico 37
### Corresponsales no Bancarios por cada 1.000 Km², agregado regional




De lejos, Chile continúa siendo el punto de referencia a nivel latinoamericano en la cobertura geográfica de este canal de atención. En línea similar se destacan Colombia, Ecuador y República Dominicana. De igual forma, vale la pena resaltar tanto los crecimientos registrados por cada país entre 2011 y 2018, como la cantidad de países que reportan la presencia de este canal de atención a lo largo de los últimos años – de hecho, con excepción de los tres países que llevan la delantera en este particular, la cobertura geográfica de los CNBs es relativamente homogénea entre países.

# Gráfico 38
## Corresponsales no bancarios por cada 1.000 km²



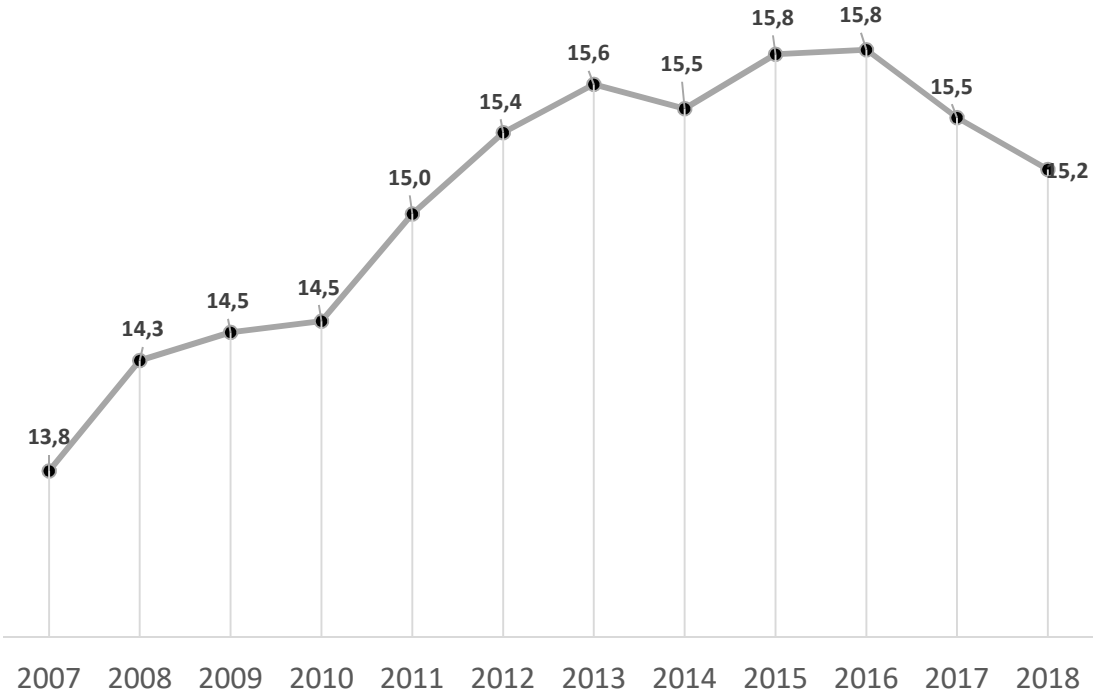



## 3.6 Cobertura demográfica canales de atención

En términos de cobertura demográfica, se observa que América Latina cuenta con 15.2 oficinas bancarias por habitante adulto al cierre de 2018, cifra similar a la observada en 2011 y que continúa exhibiendo la tendencia bajista inicialmente observada a partir del año 2016 (variación negativa de 1.6% entre 2017 y 2018, y de 2% entre 2016 y 2017).

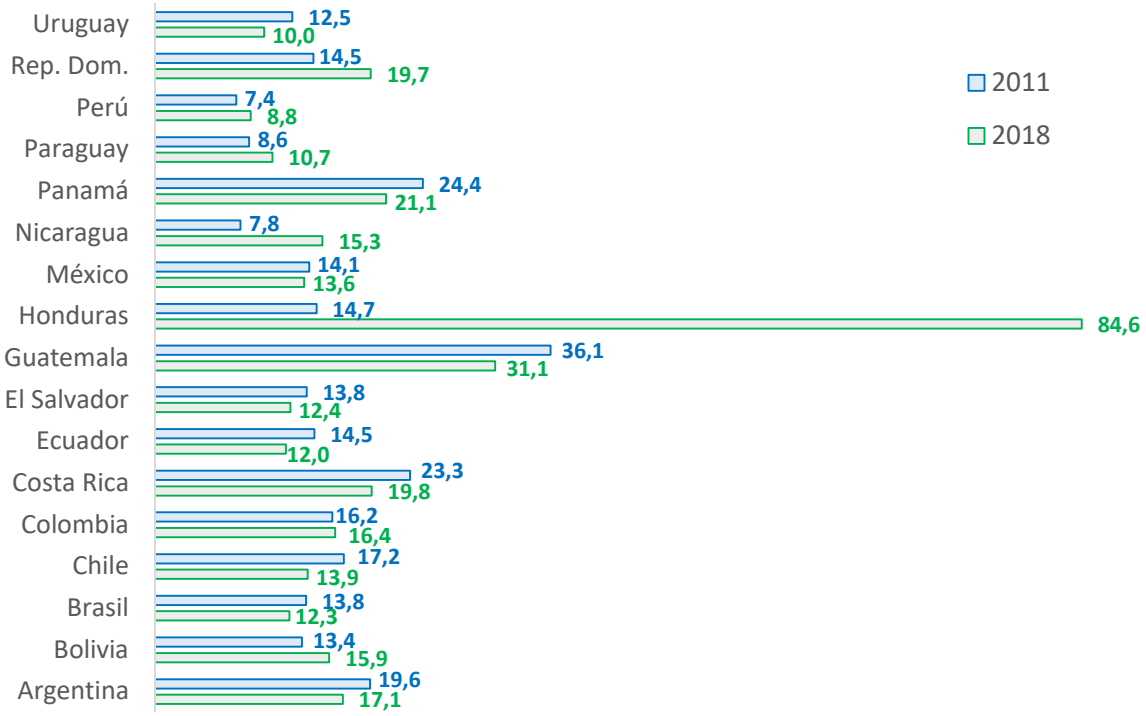
# Gráfico 39

## Sucursales bancarias por cada 100.000 habitantes adultos, total regional




El caso del sector bancario hondureño es muy particular, pues la vertiginosa expansión de su red de oficinas a partir del año 2015 le llevó a liderar de lejos este indicador (85 oficinas bancarias por cada 100.000 habitantes adultos), inclusive más que duplicando la cobertura demográfica de su seguidor más inmediato (Guatemala, 31 oficinas promedio por cada 100.000 habitantes adultos). Exceptuando estos dos casos particulares, se observa un promedio cercano a 15 oficinas por 100.000 habitantes adultos en la región, número muy similar al observado en el año 2011.

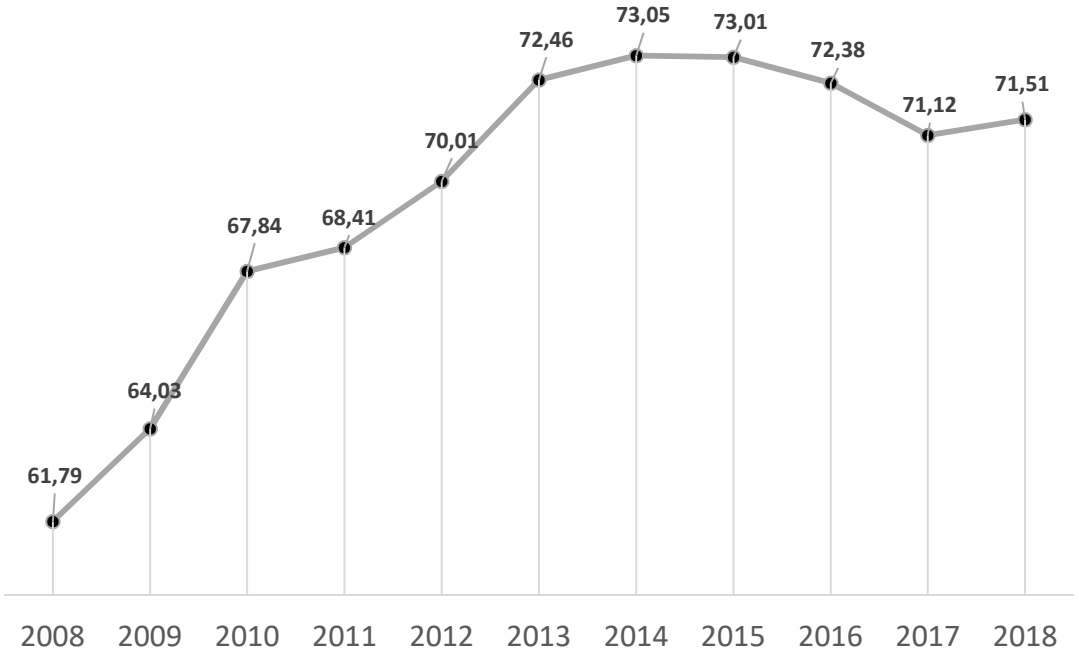
# Gráfico 40
## Oficinas por cada 100.000 habitantes adultos




A su vez, la banca regional registró un total de 71.5 ATMs por cada 100.000 habitantes adultos, registro 0.5% superior a aquél de 2017 y que rompe la tendencia negativa observada a partir del año 2014, período en el cual se observaron máximos históricos de la misma (73). No es posible concluir si este cambio de tendencia es temporal o estructural, no obstante lo anterior, llama la atención que en el último lustro esta variable de cobertura no ha reportado un dinamismo similar al aquél de los demás canales de atención objeto de análisis.

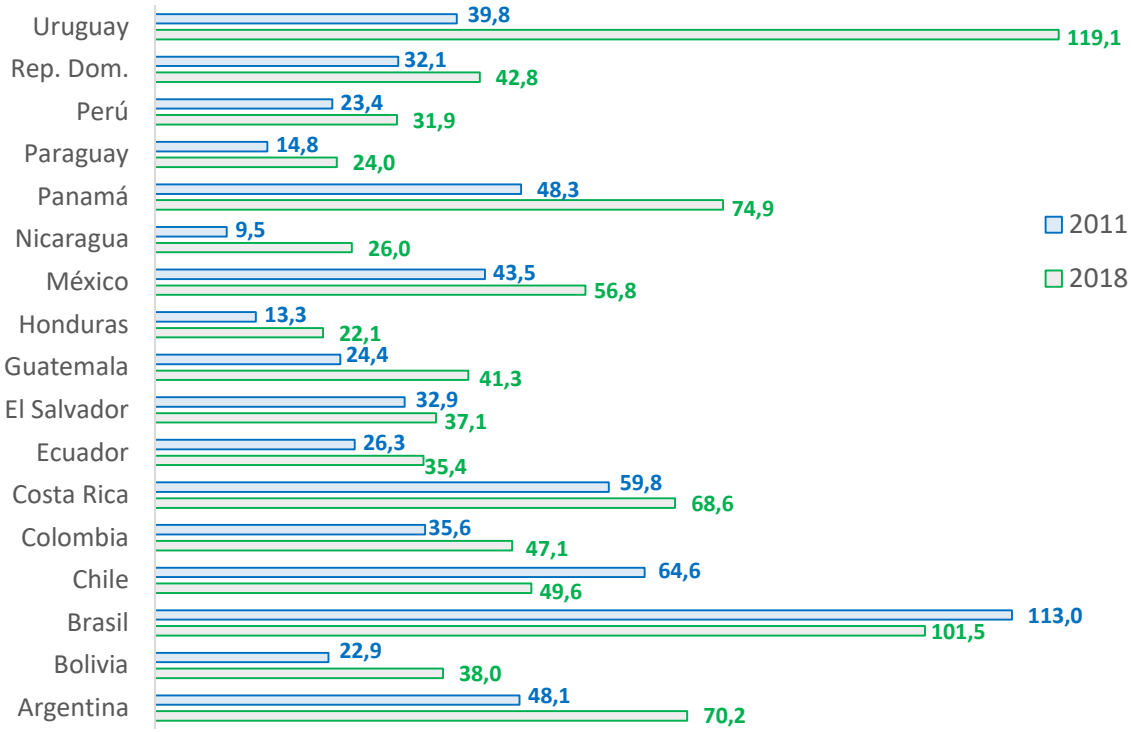
# Gráfico 41
## ATMs por cada 100.000 habitantes adultos, total regional






Exceptuando Brasil y Chile, la cobertura demográfica de estos dispositivos ratifica su tendencia al alza para la gran mayoría de países: crecimiento promedio superior al 60% en el último lustro y de 6% en el último año. Sin embargo, y junto con Brasil y Chile, se observa una disminución en la cobertura demográfica de este canal de atención en Guatemala, Panamá y Perú entre 2017 y 2018 la cual, aunque no es significativa (promedió -2.9% interanual para los cinco países entre 2017 y 2018), puede dar luces sobre la tendencia futura de esta variable en los próximos años.

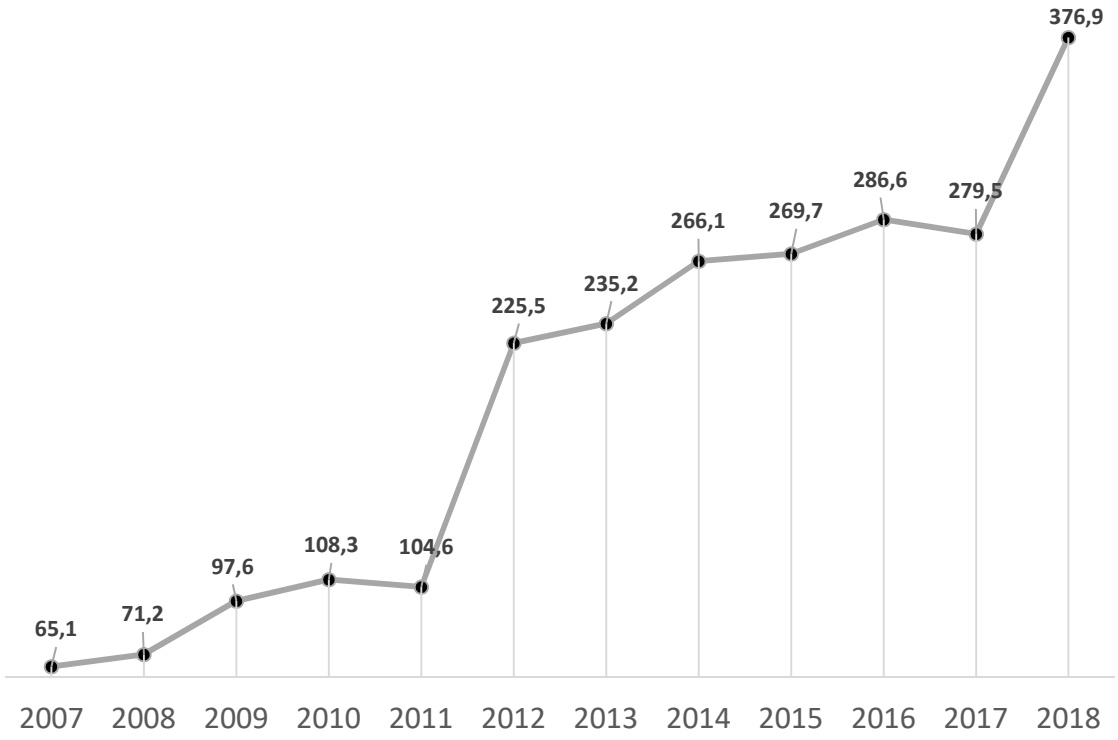
# Gráfico 42
## ATMs por cada 100.000 habitantes adultos




En contraste con las variables de cobertura demográfica abordadas previamente, aquella de los Corresponsales No Bancarios continúa exhibiendo una tendencia sostenida al alza, inclusive repuntando un 9% en el último año y casi cuatro veces aquél reportado en 2011. En concreto, se registraron alrededor de 163 CNBs por cada 100.000 habitantes adultos en la región, cifra que permite inferir que dicho dinamismo podría mantenerse durante los próximos años a nivel agregado.

# Gráfico 43

## Corresponsales bancarios por cada 100.000 habitantes adultos, total regional

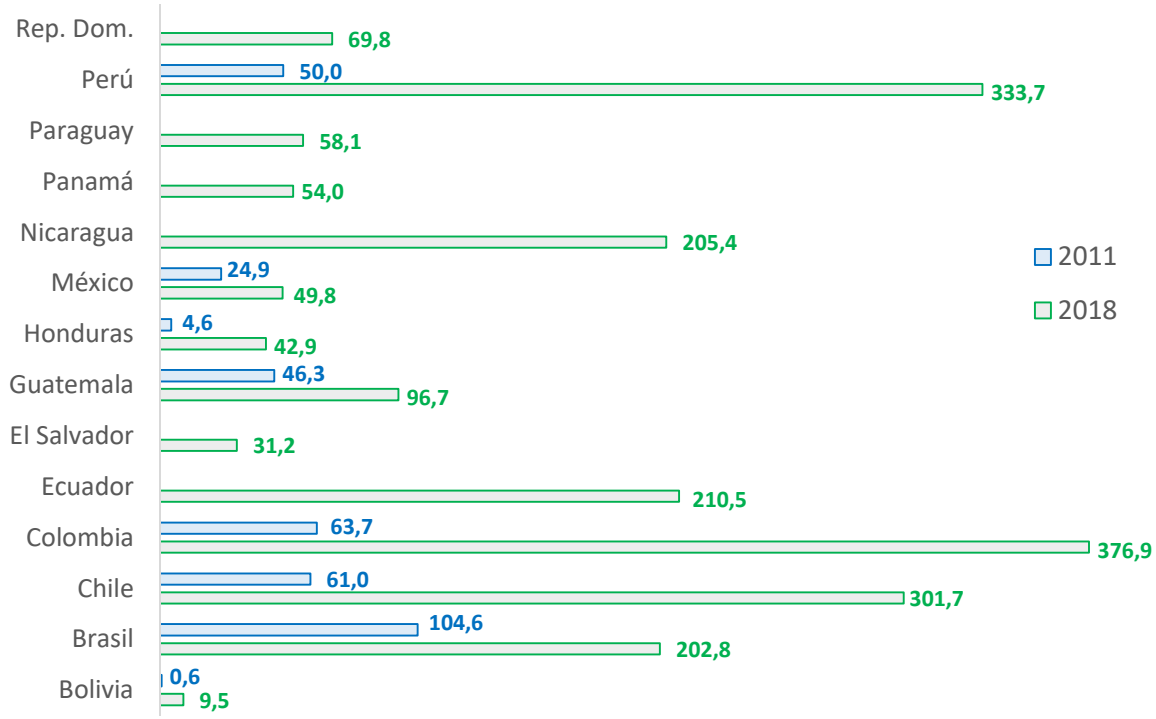





Llama la atención ver como, a nivel regional, para aquellos países con disponibilidad de información, la cantidad de CNBs como mínimo se ha duplicado desde 2011. Inclusive, aquellos países que no contaban con este canal de atención en dicho año, al cierre de 2018 han alcanzado niveles de cobertura demográfica superiores a aquellos registrados en 2011 por parte de países con trayectoria en la operación de dicho canal de atención. Similar al año anterior, son Colombia, Perú y Chile los países líderes en la cobertura demográfica de los mismos a nivel América Latina.

# Gráfico 44

## Corresponsales no Bancarios por cada 100.000 habitantes adultos



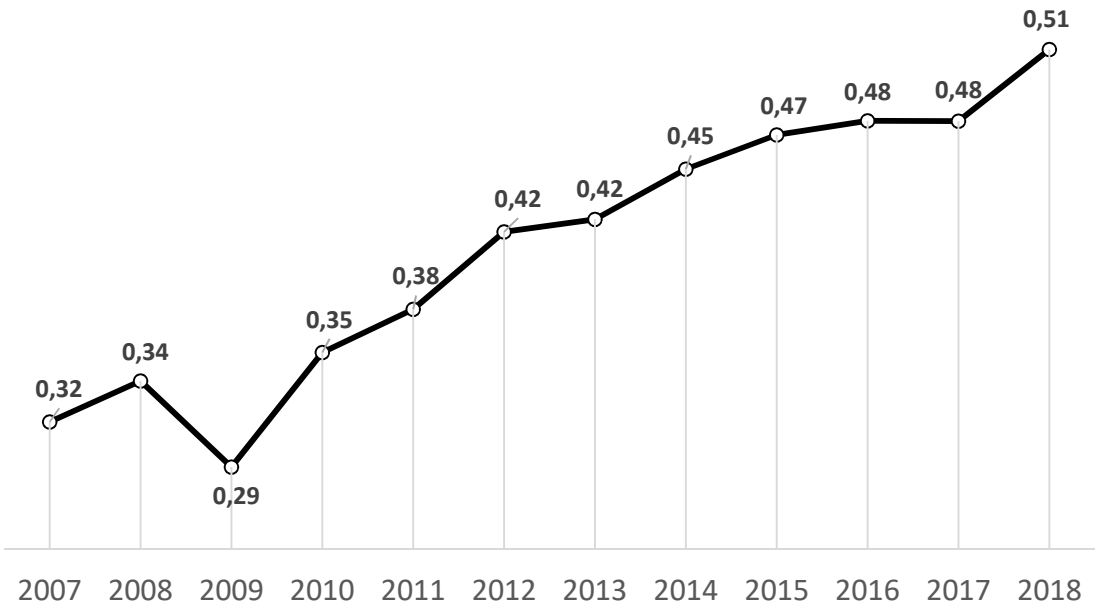



## 3.7 Cobertura demográfica de instrumentos financieros

El aumento en la disponibilidad de información del consumidor financiero, sumado a metodologías de riesgo de crédito más robustas por parte de los bancos, les ha permitido refinar el originamiento de tarjetas de crédito entre la población regional. En virtud de lo anterior, la población de América Latina cerró 2018 con un promedio de 0.51 tarjetas de crédito por habitante adulto, cifra que aunque ha registrado un alza consistente a lo largo de la última década, ha promediado un crecimiento interanual inferior al 4% en los últimos años.

# Gráfico 45
## Número promedio de tarjetas de crédito por habitante adulto

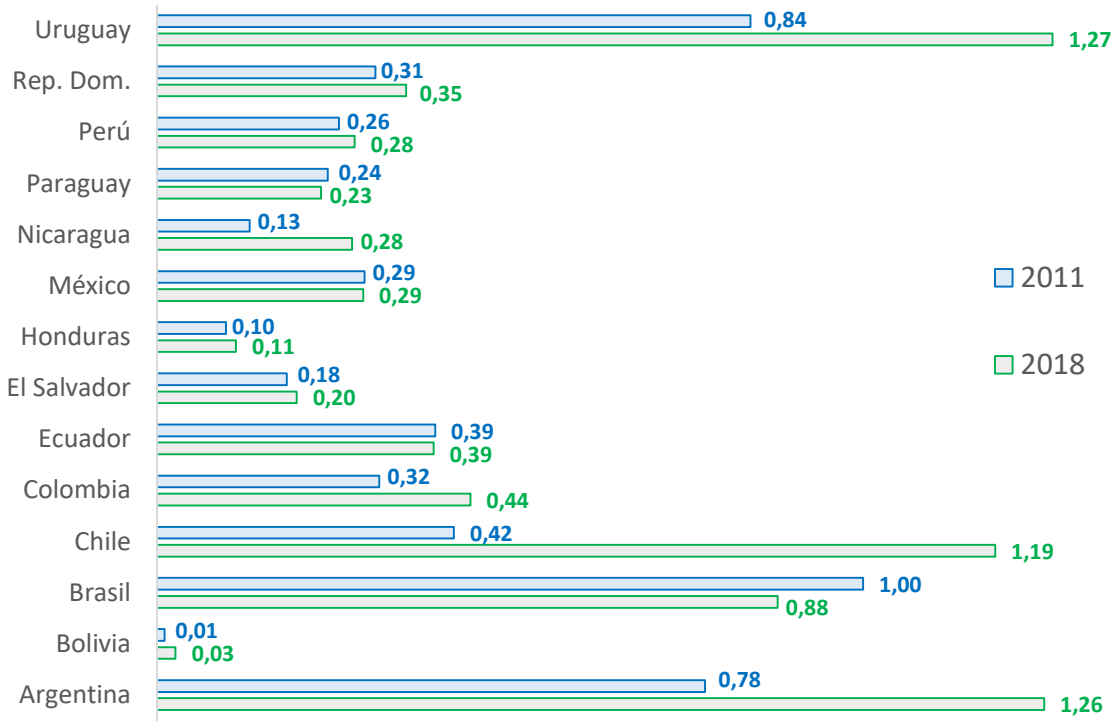





A nivel país se evidencian diferencias marcadas que pueden estar relacionadas con la profundidad del sector financiero y los niveles de inclusión financiera del país, principalmente. Por ello, países como Uruguay, Argentina y Chile registran una cantidad de tarjetas de crédito promedio por habitante adulto superior a la unidad. Por otro lado, con excepción de Brasil y Paraguay, todos los países de la región vieron incrementar este indicador entre 2011 y 2018, en particular Chile y Bolivia (+182% y +147%, respectivamente).

## Gráfico 46

### Número promedio de tarjetas de crédito por habitante adulto, por país

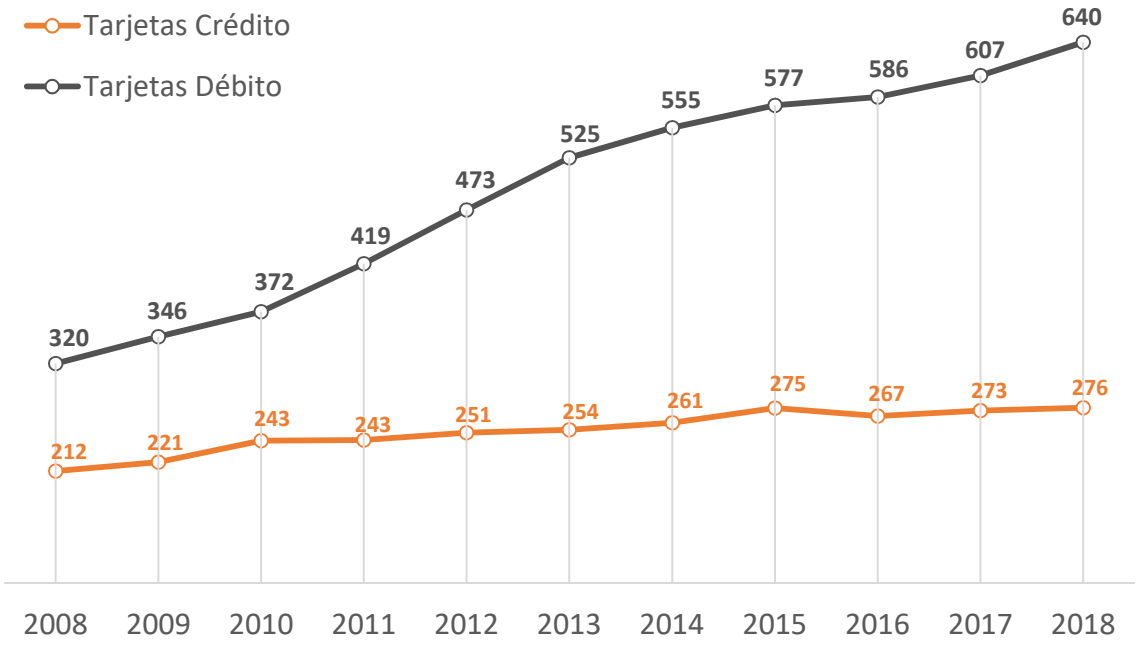



## 3.8 Tarjetas crédito y débito

Al cierre de 2018, el sector bancario regional totalizó 915.9 millones de plásticos, de los cuales el 70% (640.4 millones) correspondió a tarjetas débito y el restante 30% (275.5 millones) a tarjetas de crédito. En total, la cantidad de plásticos en la región creció 4.1% en 2018 y promedió 3.3% en el último lustro. Sin embargo, el dinamismo fue superior en el caso de las tarjetas débito en comparación con aquél de las tarjetas crédito (5.5% entre 2017 y 2018 vs 1%, respectivamente).

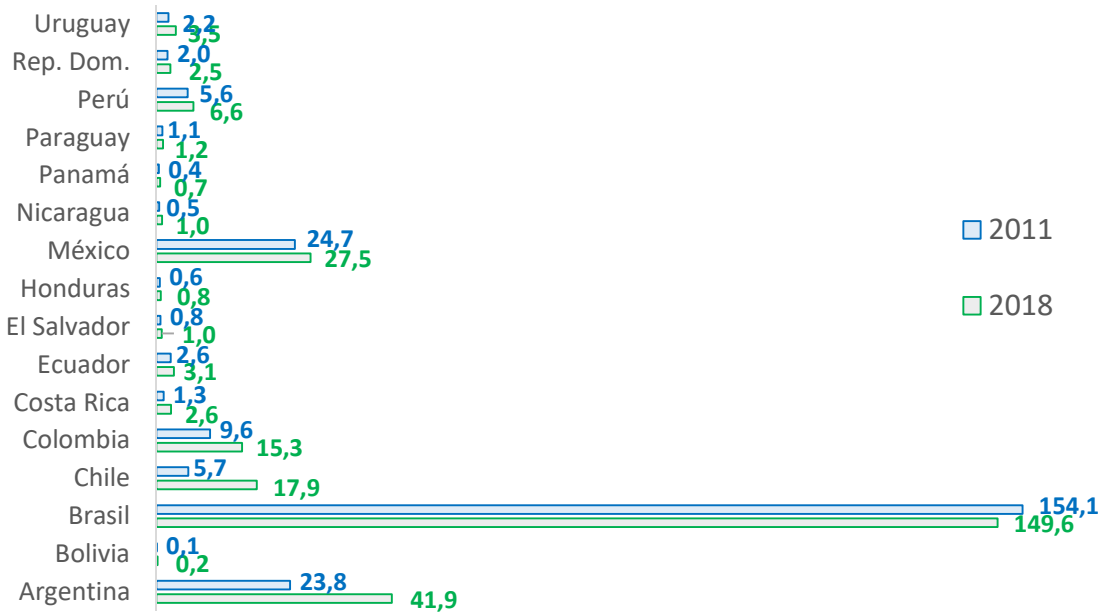
# Gráfico 47
## Cantidad de Tarjetas en circulación (millones), agregado regional





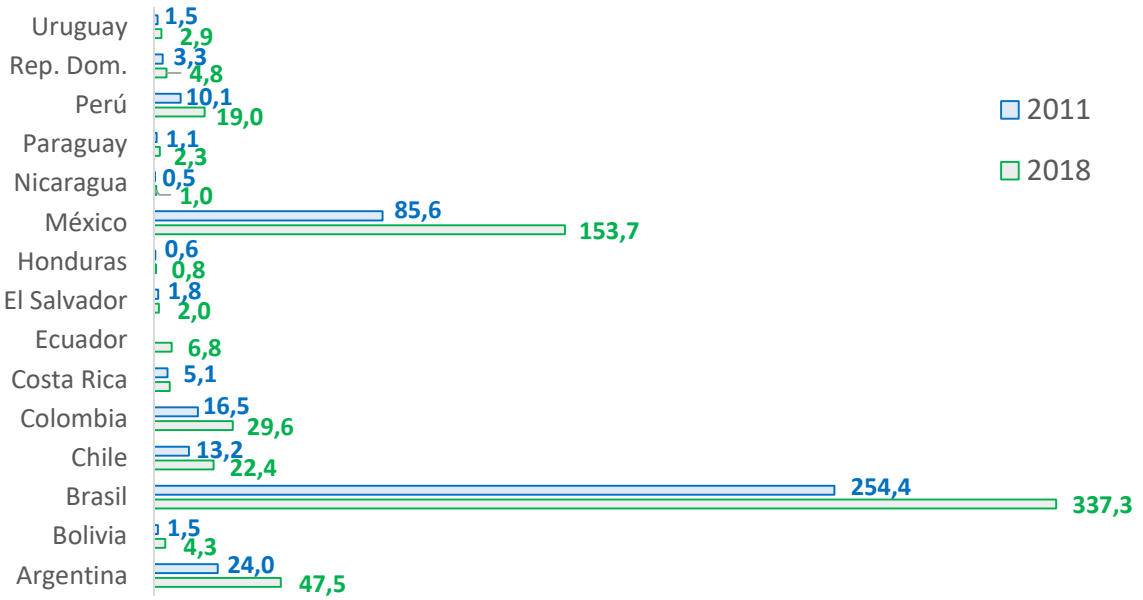

Por el tamaño de su economía, de su población y de su sector bancario, entre otras variables, Brasil explica la mayor parte de la cantidad de tarjetas de crédito en la región. Sorpresivamente, es el único país que vio disminuir la cantidad de dichos plásticos entre 2011 y 2018 (-3%), mientras que los demás vieron crecer este registro a doble dígito (inclusive a triple dígito, en los casos de Chile y Bolivia). A su vez, y de forma similar a algunas variables abordadas anteriormente, cinco países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México) explicaron el 91% de la cantidad de tarjetas de crédito de la región al cierre de 2018.

# Gráfico 48
## Cantidad de tarjetas de crédito (millones de unidades)




La situación para las tarjetas débito no difiere mucho de aquél de las tarjetas de crédito. En particular, se resalta el vertiginoso crecimiento observado en El Salvador, país que vio duplicar la cantidad de tarjetas débito entre 2017 y 2018, en contraste con Honduras y Nicaragua (países que arrojaron una disminución de -2% y de -14%, respectivamente). Para los demás países, el crecimiento interanual promedio entre 2017 y 2018 fue cercano al 8%. En términos netos, la cantidad de tarjetas débito se vio incrementada en 33.23 millones entre 2017 y 2018, incremento mayoritariamente explicado por Brasil (+13,63 millones), México +9,38 millones), Argentina (+2,3 millones) y Colombia (+2,05 millones).

# Gráfico 49
## Cantidad de tarjetas débito (millones de unidades)

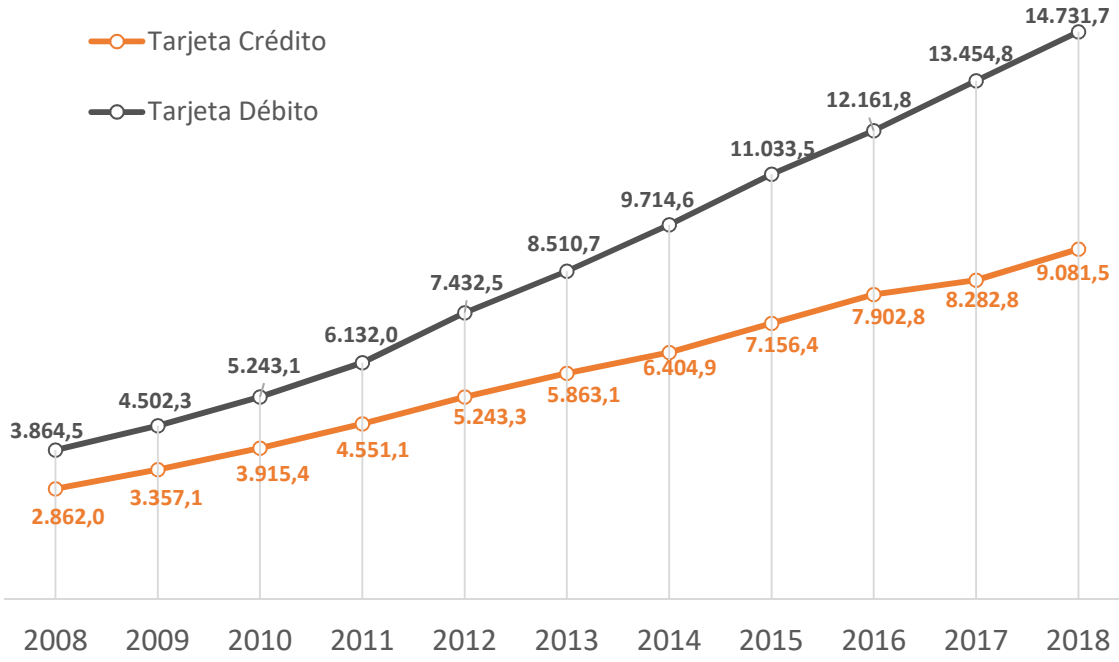



En línea con el crecimiento en la cantidad de plásticos, la cantidad de transacciones registradas con los mismos continúa con su tendencia ascendente año a año. Durante el año 2018 se efectuaron 23.813 millones de transacciones con estos medios de pago en la región latinoamericana (14.731 millones de transacciones con tarjetas débito, y 9.081 millones con tarjetas de crédito), cifra que se traduce en un incremento interanual de 9.5% con respecto a 2017, y que es un poco más del doble en comparación con el registro del año 2011 (10.683 millones).

# Gráfico 50

## Cantidad de transacciones anuales según medio de pago (en millones)



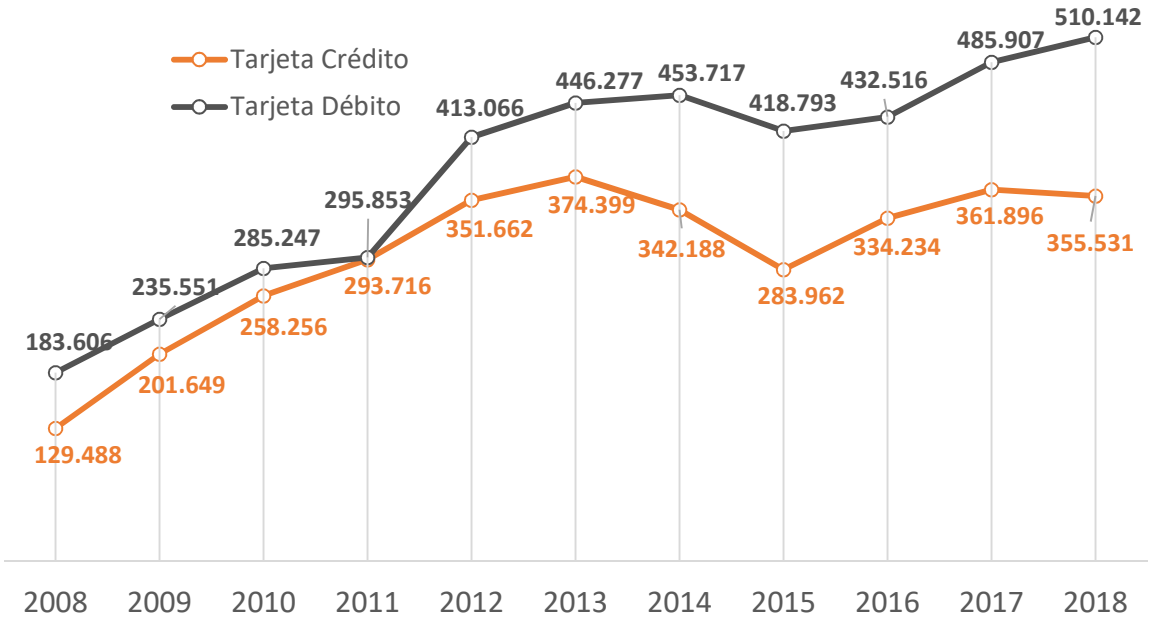



A su vez, y aún a pesar del debilitamiento de las monedas domésticas con respecto al dólar estadounidense, el valor de las transacciones anuales con tarjetas débito continúa al alza. No puede decirse lo mismo de las tarjetas crédito debido, en gran parte, a la devaluación del real brasilero entre 2017 y 2018 (tener en cuenta que, en moneda local, el valor de la transacciones con este medio aumentó 10.9%). Conjuntamente, ascendieron a USD 865.673 millones en 2018 (USD 510.142 millones por tarjetas débito, y USD 355.131 por tarjetas crédito), cifra 2.1% superior a aquella del año anterior.

# Gráfico 51

## Valor de las transacciones anuales según medio de pago (en millones USD)

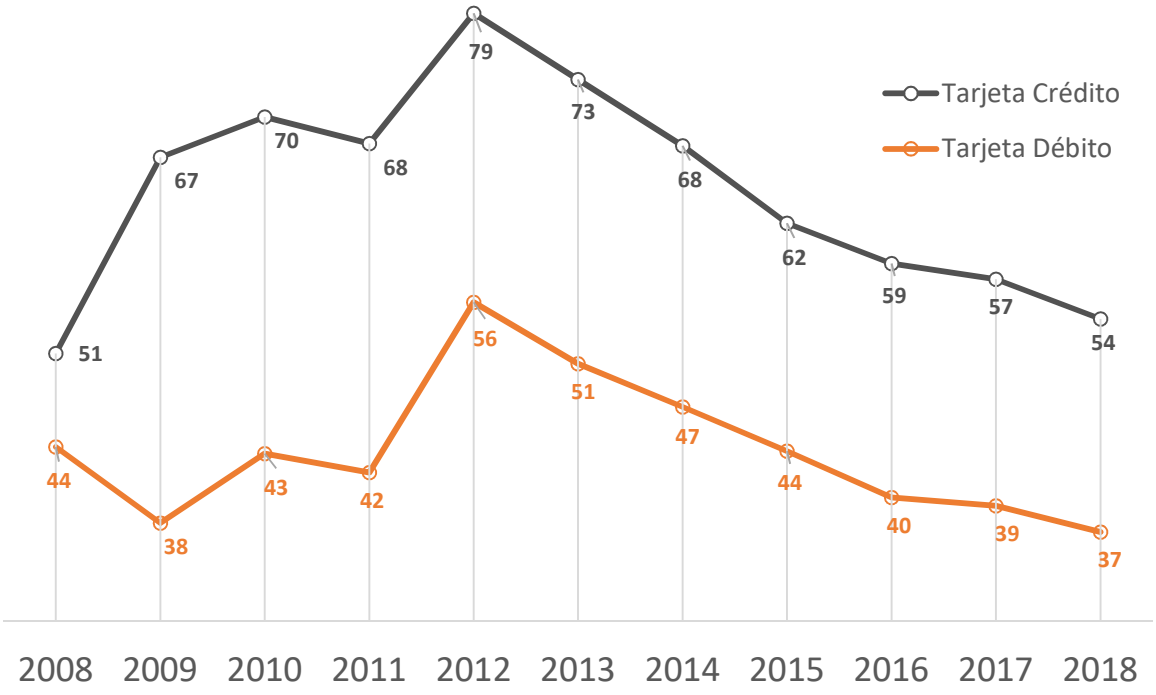





Combinando las dos variables anteriores se obtiene un valor promedio de transacción de USD 46 en el año 2018, correspondiente a un valor promedio de transacción de USD 54 con tarjetas de crédito (-5.5% en comparación al año 2017) y de USD 37 con tarjetas débito (-5.4% con respecto a 2017).

## Gráfico 52
### Valor promedio de la transacción según medio de pago (en USD)






## 5. Obstáculos a la inclusión financiera-Actualización

En un ejercicio de actualización sobre la situación de la inclusión financiera en la región, FELABAN ha buscado preguntar a sus asociaciones afiliadas sobre los obstáculos que impiden la misma. Este ejercicio fue realizado en el año 2016 por parte de la Secretaría General de FELABAN, en una aproximación para conocer factores comunes que afectan la región en dicho sentido. Esto ejercicio se complementa con algunos aspectos que algunos países destacan como importantes en su proceso.

## 5.1 Argentina

En los últimos años en la Argentina se presentó un avance considerable en el acceso de servicios financieros. Por ejemplo, en los últimos dos años hubo un crecimiento del 24% en la población que tiene una cuenta bancaria. Sin embargo, todavía es necesario incrementar el número de puntos de acceso del sistema financiero, que se encuentra por debajo del de otros países de América Latina. Además, estos puntos de acceso son particularmente escasos en las zonas de menor nivel socioeconómico y, cuando existen, suelen estar sobre-demandados y dar lugar a largas colas. Igualmente, con el creciente papel de la digitalización se podría aliviar la falta de capilaridad, aunque para eso es fundamental mejorar la infraestructura digital. No obstante, el mayor desafío en la agenda de inclusión financiera es potenciar el uso de los servicios financieros. Según datos de encuestas, aproximadamente una de cada tres personas que tienen una cuenta no reconoce que la tiene. Al observar el uso de servicios financieros en Argentina, se tiene que:



- aún existe una elevada participación del efectivo en los medios de pago, aunque el uso de pagos electrónicos esté creciendo.

- al menos la mitad de la población adulta posee algún producto de crédito. Desde la perspectiva de las empresas, se observa que hay disparidades en el acceso al financiamiento que afecta principalmente a las microempresas.

Respecto a las capacidades financieras de la población, aunque más del 80% conoce los productos financieros básicos (tarjetas de crédito y débito y depósitos en cajas de ahorro), una fracción minoritaria conoce alternativas más sofisticadas de productos. Esto implica que aún existe potencial de mejora en este punto. Así, muchas de las cuentas y medios de pago en la Argentina son solo un mecanismo de cobranza, y demasiados usuarios del sistema financiero todavía sólo lo utilizan una vez al mes, para luego manejarse en efectivo.

Aunque se haya observado un crecimiento en la cantidad de puntos de acceso en los últimos años, se observa una red de puntos de acceso poco desarrollada y concentrada en las zonas de mayores ingresos

socioeconómicos. Esto hace que el costo de oportunidad de usar las cuentas con regularidad sea muy alto.

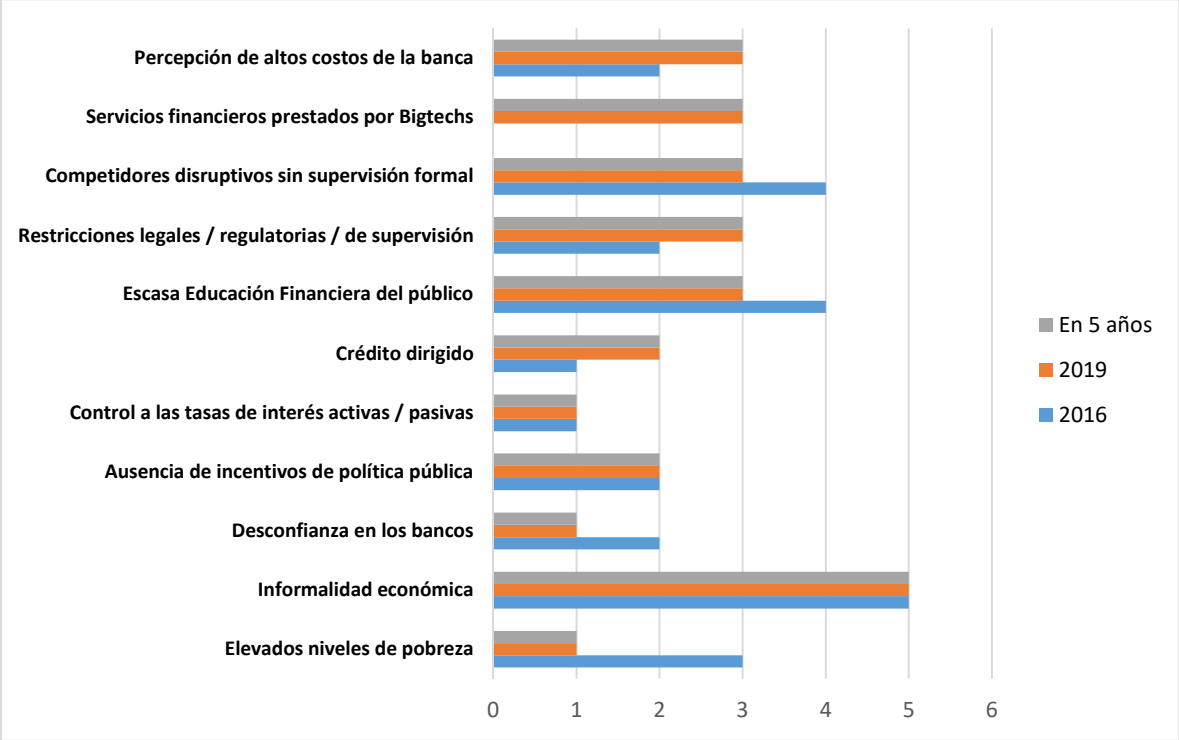
Si se aumentara la coordinación entre el sector público y el privado, la estrategia de inclusión financiera podría ser el facilitador clave para la inclusión financiera en la Argentina. En ese sentido recientemente se dio a conocer la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)[59] elaborada por el Gobierno de la República Argentina con el apoyo de diversos actores del sector público, privado, la comunidad internacional y la academia. En la misma se plantearon los siguientes objetivos estratégicos:



- Completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro, crédito.
- Potenciar el uso de cuentas, medios de pago electrónicos, y otros servicios.
- Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección al usuario.
- Incluir una perspectiva de género en el monitoreo de la estrategia y procurarla inclusión financiera de grupos específicos con mayor riesgo de exclusión: Habilitación de ciertos servicios para menores de edad.
- Cambios regulatorios para permitir la inclusión de trabajadores del sector informal.
- Cambios regulatorios para facilitar la identificación de los migrantes;
- Cambios regulatorios para promover el uso de la tecnología para el desarrollo de servicios económicos de transferencias internacionales.
- Ampliar la cobertura geográfica del sistema financiero, especialmente en las zonas desatendidas.

[59] https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/01_estrategia-nacional-inclusion-financiera_300819-final.pdf

## Gráfico 53
### Obstáculos a la inclusión financiera en Argentina




Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.2 Panamá

Actualmente el país no cuenta con una política pública aprobada en materia de inclusión financiera, pero se encuentra trabajando en un plan nacional de educación financiera para el año2020. Este plan nacional que va dirigido a los sectores vulnerables , comunidad educativa, micro, pequeña y mediana empresa, y asalariados, cuenta con la participación activa de entidades gubernamentales y organizaciones afines, entre las cuales se cuenta la Superintendencia de Bancos de Panamá y la Asociación Bancaria de Panamá, representada por los miembros de la Comisión de Sostenibilidad.

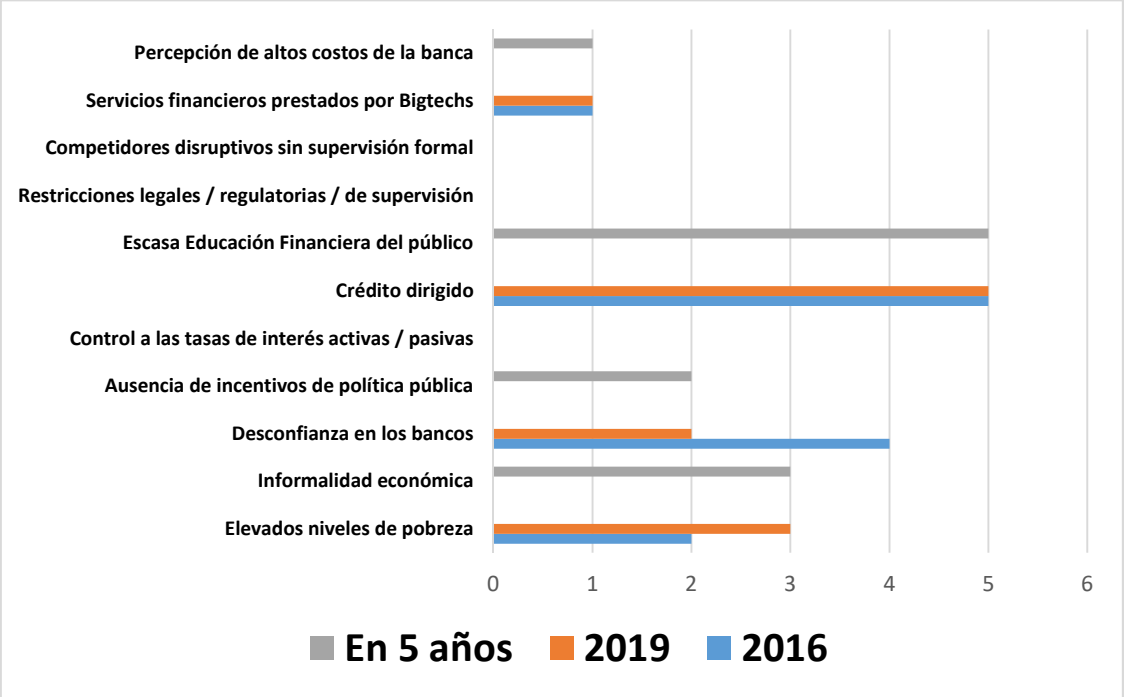
La Asociación Bancaria de Panamá (ABP), que representa la banca pública y privada a nivel nacional, forma parte de las cuatro mesas de trabajo encargadas del diseño e implementación del plan estratégico nacional de educación e inclusión financiera mencionado en el punto anterior. En este proyecto participan, además, directivos de varios ministerios del Gobierno actual (Educación, Economía, Desarrollo Social, Contraloría, entre otros), y se encuentra liderado por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



Un componente de la inclusión financiera lo constituye la educación financiera a nivel escolar y en ese sentido la ABP viene impulsando, por más de diez años, un programa dirigido a estudiantes de nivel secundario (pre graduandos y graduandos) de escuelas públicas del país. En el mismo participan como 15 bancos cuyos colaboradores, capacitados por la ABP, se encargan de desarrollar el programa en las escuelas asignadas. El programa de educación financiera cumple dos objetivos, el de ampliar los conocimientos de los jóvenes estudiantes y de impulsar el voluntariado entre los bancos participantes.

Adicional al programa de la ABP existe un creciente número de bancos que se encuentran trabajando en programas de educación financiera para los colaboradores, clientes, proveedores, entre otros

## Gráfico 54
### Obstáculos a la inclusión financiera en Panamá




Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.3 República Dominicana

En 2018, el BCRD anunció la elaboración de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, sin embargo, al momento no se ha implementado ni publicado de manera formal la misma. En mayo 2018, el BCRD y el Ministerio de Educación de la RD (MINERD) firmaron un acuerdo interinstitucional con el fin de desarrollar una alianza estratégica destinada a la enseñanza de materias de economía y finanzas a niños, adolescentes y jóvenes. A partir del 5 de septiembre de 2019, el MINERD iniciará un programa de capacitación de educación financiera dirigido a 3,000 docentes a nivel regional. Por otro lado, el BCRD ha flexibilizado recursos del encaje legal para ser canalizados en financiamiento en préstamos a los sectores productivos como las PYMES. En materia regulatoria, se aprobaron el Reglamento de Microcréditos y se realizaron

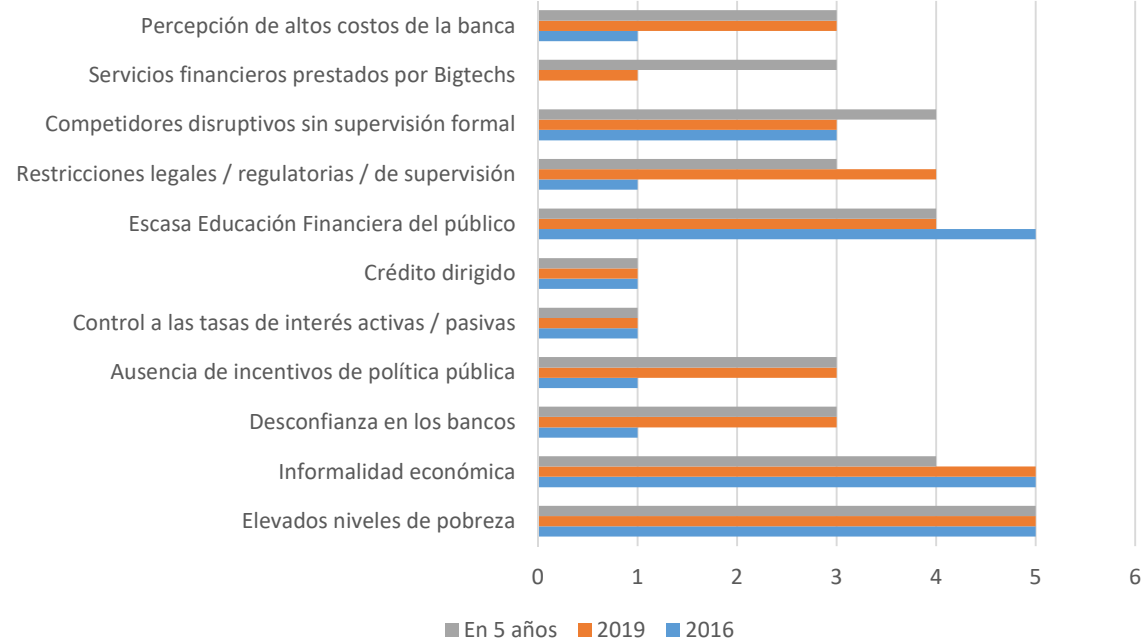
modificaciones al Reglamento de Evaluación de Activos (REA) con el fin de facilitar el acceso de las MIPYMES al financiamiento formal. Asimismo, están en proceso de aprobación los Anteproyectos de Ley de Garantías Mobiliarias y Factoring y la Ley de Sociedades de Garantías Reciprocas.



Los bancos comerciales de RD realizan charlas de educación financiera que fomentan la cultura del ahorro en centros educativos y en empresas del sector privado para inculcar esa cultura en los empleados. Asimismo los bancos realizan talleres y programas de capacitación para Pequeñas y Medianas empresas que incluyen herramientas de plan de negocio, modelo de negocio, calendario tributario, para incentivar la formalización y el acceso al crédito formal de estas empresas. Uno de los bancos comerciales ofrece una plataforma en línea gratuita de educación financiera y finanzas personales diridigidas a jóvenes (milkcash.do). Por otro lado, algunos bancos comerciales tienen programas con el objetivo de impulsar emprendimientos. Otra figura que fue promovida por el sector bancario y juega un rol importante en materia de inclusión financiera es el Subagente Bancario, el cual fue introducido en RD en 2013. Los subagentes bancarios son una de red de negocios que se asocian con las entidades de intermediación financiera con el objetivo de facilitar el acceso a servicios financieros a un mayor número de personas[60].

[60] https://www.bancentral.gov.do/Publicaciones/Consulta

# Gráfico 55
## Obstáculos a la inclusión financiera en R. Dominicana

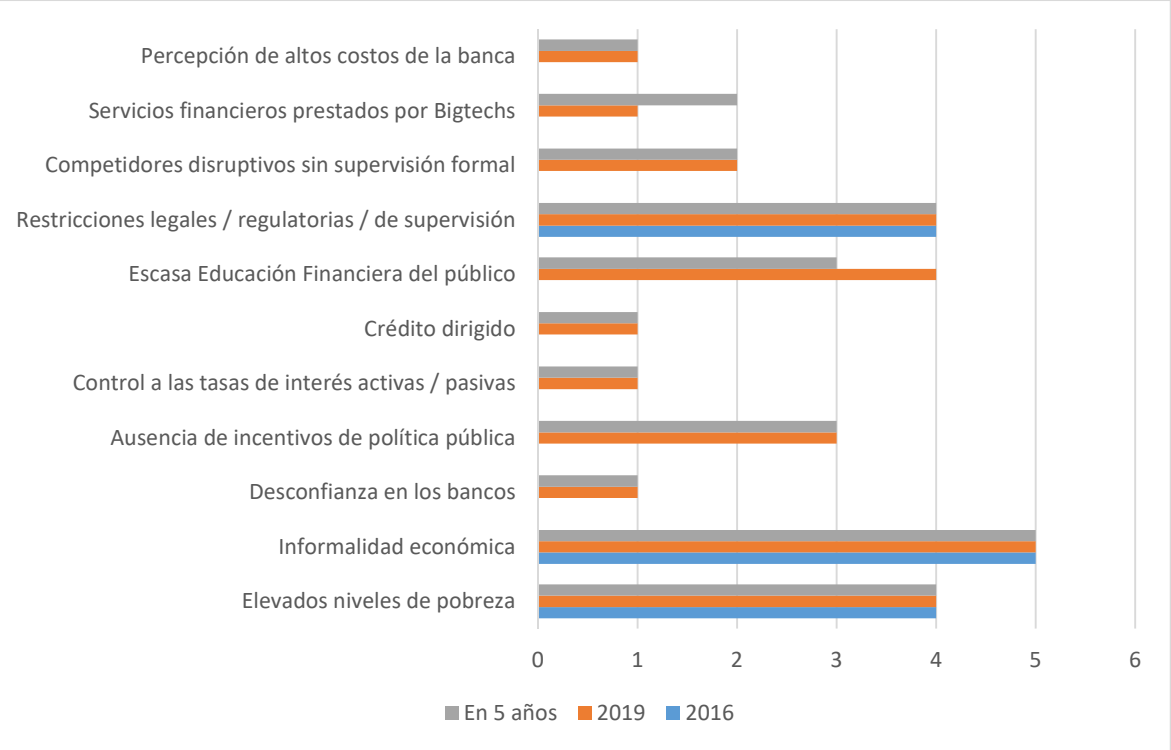



Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.4 Nicaragua



### Gráfico 56
### Obstáculos a la inclusión financiera en R. Dominicana




Fuente: Encuesta FELABAN

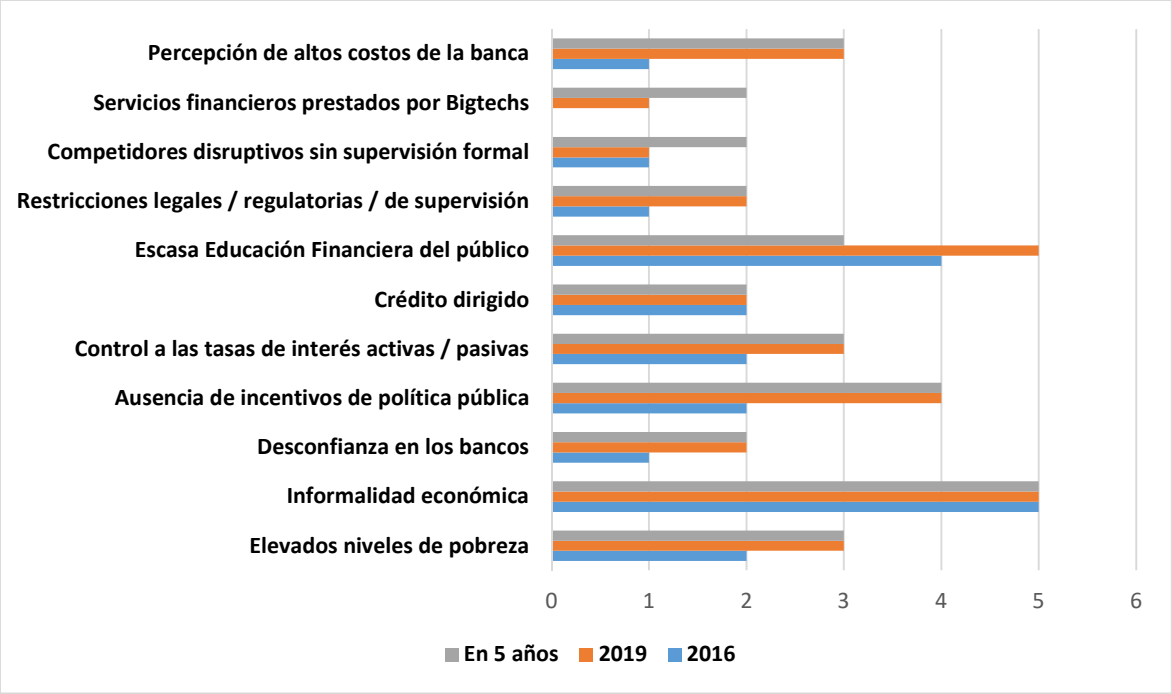
## 5.5 Bolivia

Las autoridades del sector vienen anunciando que están trabajando en una estrategia nacional de inclusión financiera, sin embargo a la fecha no se tienen documentos ni acciones concretas. Con el fin de promover la inclusión financiera, la banca boliviana trabaja en productos especiales para diferentes segmentos de la población como por ejemplo, los jóvenes, los adultos mayores. Además, la banca privada se esfuerza en masificar

el uso de instrumentos electrónicos de pago con el fin de reducir el efectivo. Un ejemplo concreto es el lanzamiento de Simple - Pago Móvil, una solución implementada de manera conjunta que consiste en simplificar las transacciones.



## Gráfico 57
### Obstáculos a la inclusión financiera en Bolivia




Fuente: Encuesta FELABAN

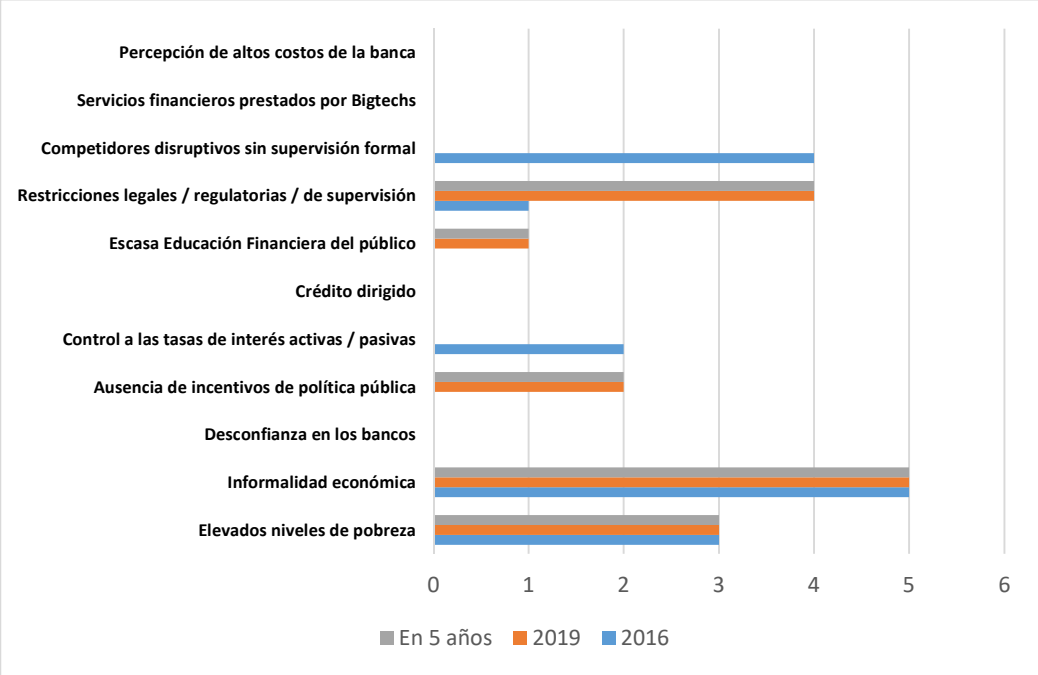
## 5.6 Costa Rica

A inicios del 2019 el Gobierno de Costa Rica lanza Estrategia Nacional de Educación Financiera. La iniciativa surge a partir de estudios que arrojaron un alto grado de endeudamiento y un alarmante desconocimiento financiero de la población, elaborados por la Dirección

de Investigación y Estudios de Mercado del MEIC[61], así como de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica (UCR). La estrategia plantea capacitar sobre la importancia del ahorro, el manejo de las finanzas personales y el presupuesto familiar. Asimismo, educar sobre la correcta utilización de herramientas financieras como tarjetas de crédito, préstamos, compras en casas comerciales, entre otras.



## Gráfico 58
## Obstáculos a la inclusión financiera en Costa Rica

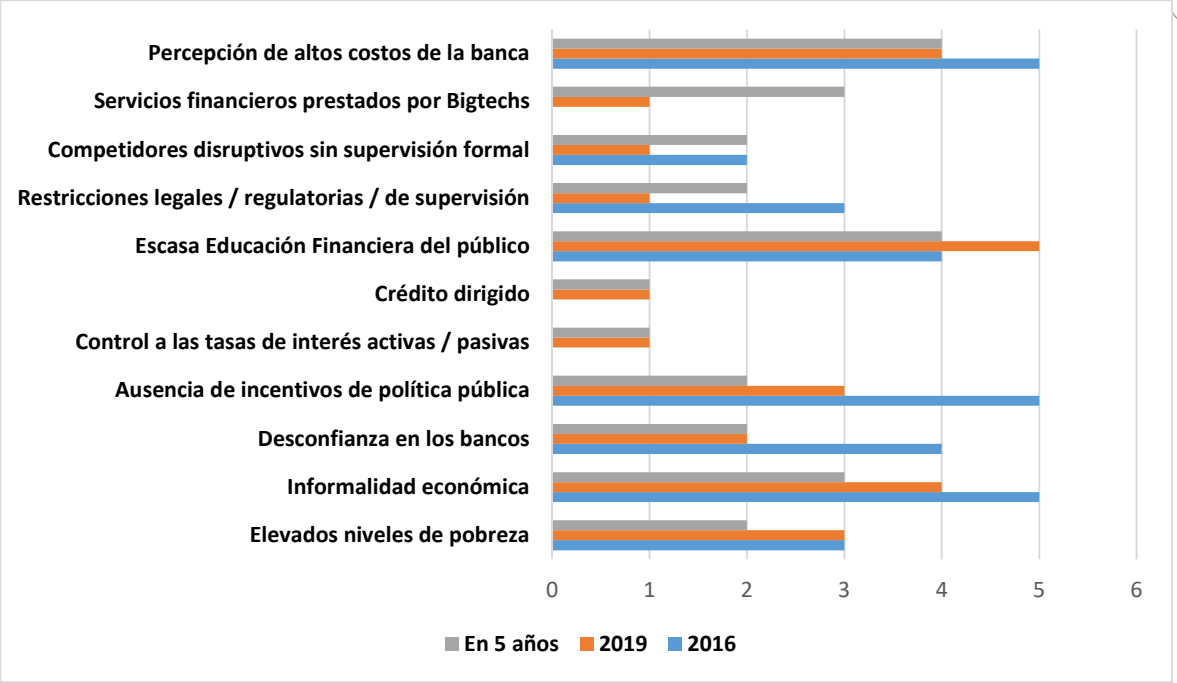



Fuente: Encuesta FELABAN

[61] https://presidencia.go.cr/comunicados/2019/01/gobierno-lanza-estrategia-

## 5.7 Perú

### Gráfico 59
### Obstáculos a la inclusión financiera en Perú




Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.8 Paraguay

El gobierno implementó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el periodo 2014-2018. Actualmente está realizando esfuerzos para el diseño de una nueva estrategia.

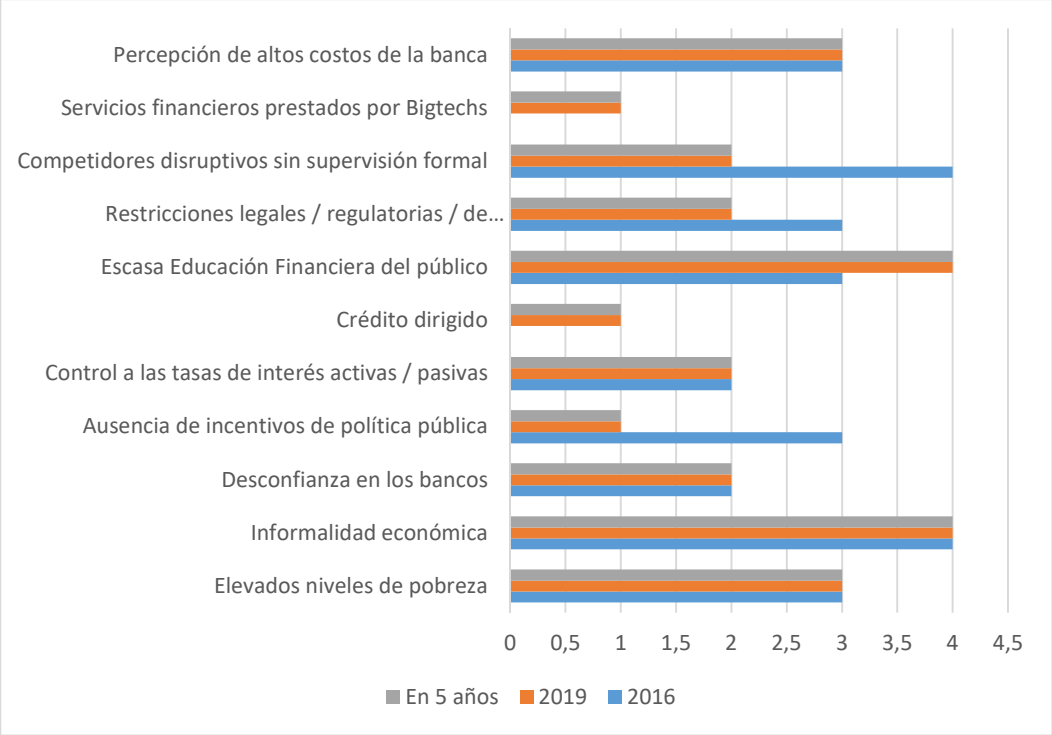
La banca privada comercial ha apoyado a la ENIF en todos sus grupos de trabajo. Este esfuerzo se observa en el aumento de puntos de acceso físico para las personas, cobertura geográfica y aumento de la bancarización[62]. Al respecto se destaca la necesidad de que la banca comercial provea servicios y productos lo suficientemente "flexibles" para

[62] https://www.bcp.gov.py/indicadores-y-datos-de-bancarizacion-i488

que los mismos sean utilizados por la base de la pirámide. Así también, el esfuerzo en la educación es necesario para afectar positivamente las capacidades financieras de la población.



## Gráfico 60
## Obstáculos a la inclusión financiera en Paraguay

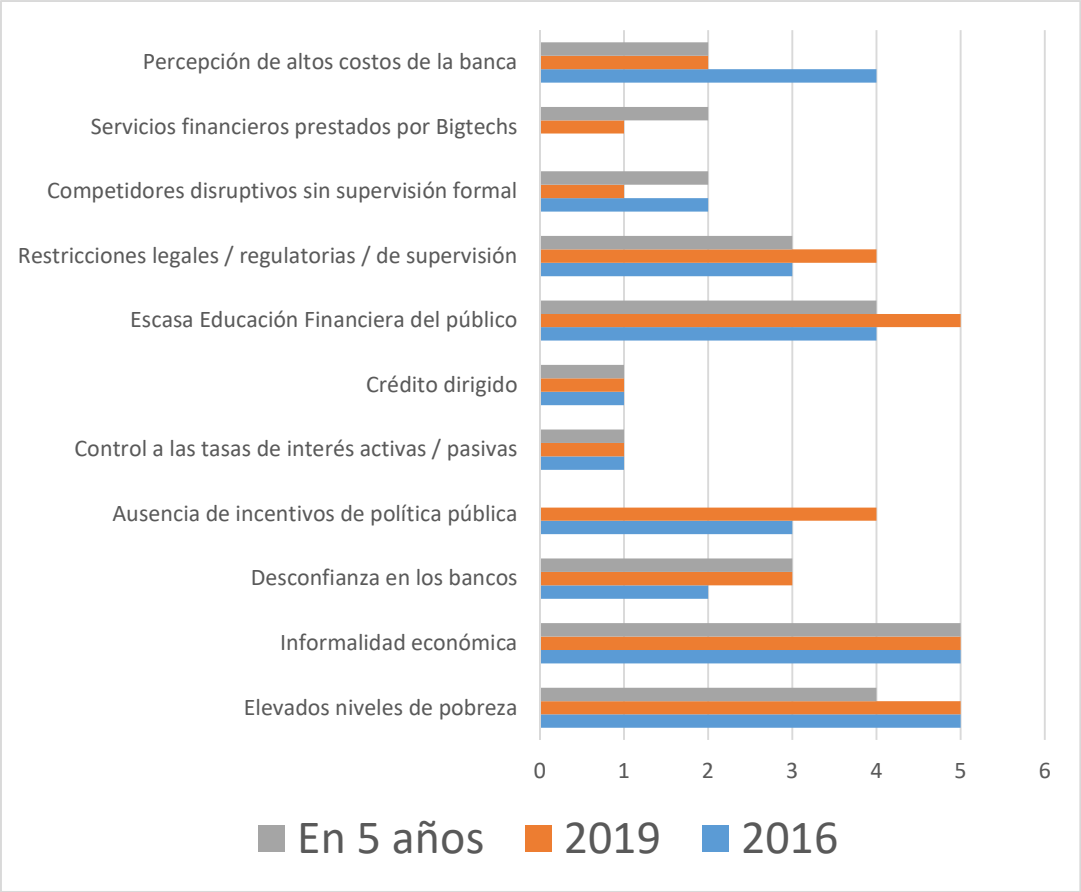



Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.9 Guatemala



### Gráfico 61
### Obstáculos a la inclusión financiera en Guatemala



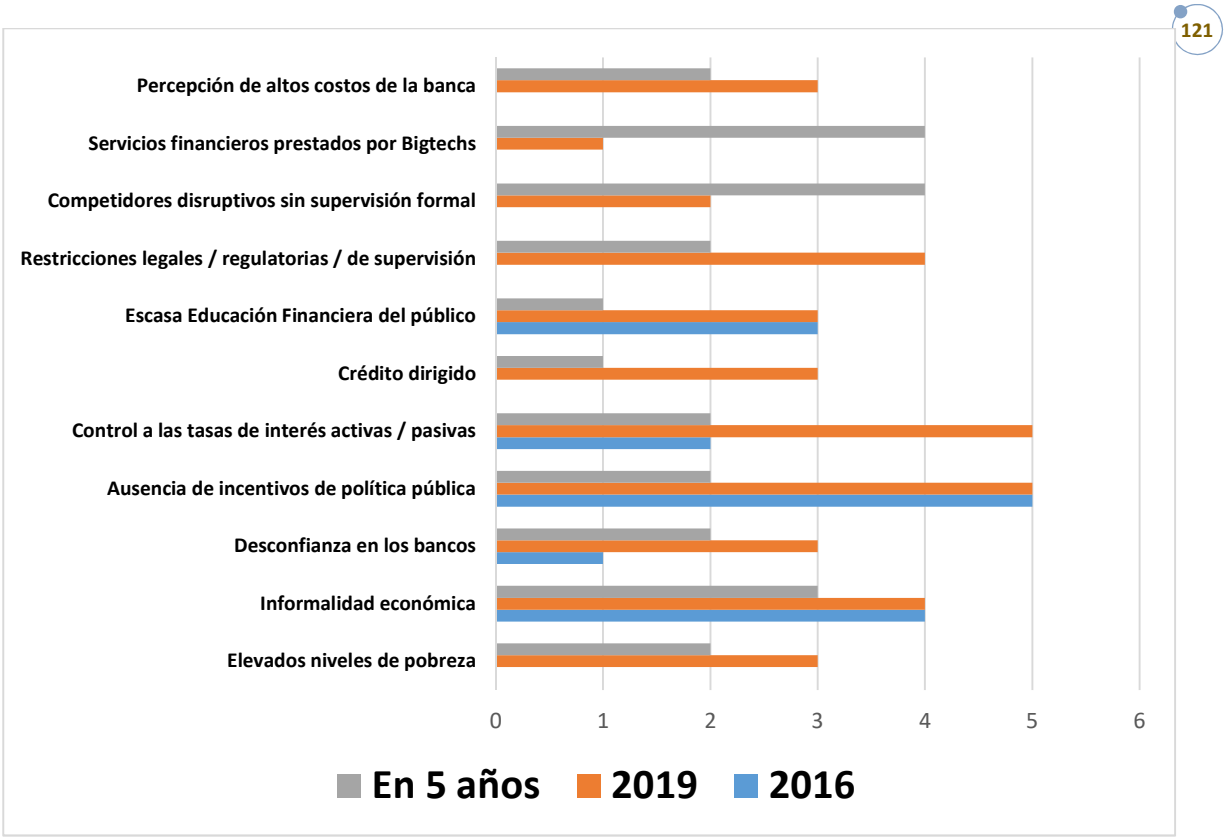

Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.10 Ecuador



En el Ecuador no existe legislación ni política pública explícita hacia la promoción de la inclusión financiera, de una manera integral ni basada en prácticas aceptadas internacionalmente por la industria. La regulación de los últimos años ha tratado de dirigir la gestión bancaria hacia ese fin, con la fijación de precios al crédito -y con la creación de segmentos específicos- y a los servicios reaccionado al contrario. Ciertas iniciativas de la banca pública en el crédito solo han sido medidas populistas. Se ha distorsionado el mercado financiero con regulación preferencial a cooperativas de ahorro y crédito. Al respecto, la amplia red de ATM's, la creación de 2 o 3 cadenas importantes de corresponsales no bancarios y la reciente incursión de la llamada Billetera Móvil -BIMO-, la cual pasó de ser operada por el Banco Central del Ecuador hacia la banca privada. De todas maneras, son elementos que tienen que ser potenciados y mejorados a través de regulación apropiada, políticas públicas consistentes e incentivos adecuados.

# Gráfico 62
## Obstáculos a la inclusión financiera en Ecuador

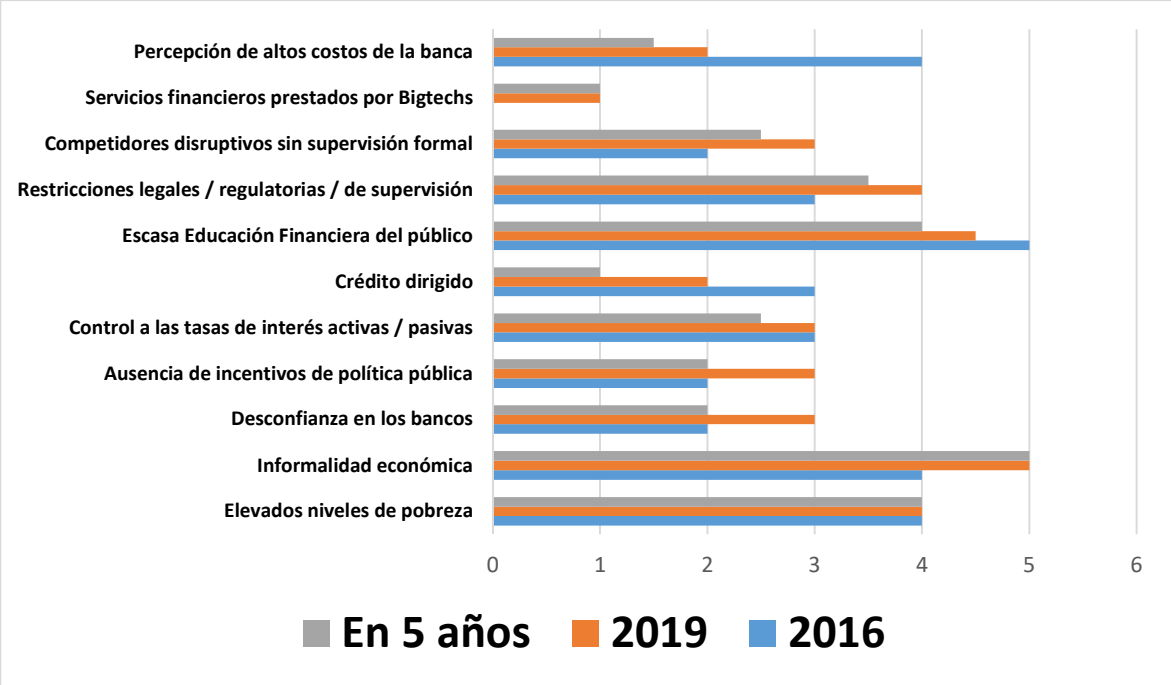



Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.11 Colombia

### Gráfico 63
### Obstáculos a la inclusión financiera en Colombia






Fuente: Encuesta FELABAN

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (Ley 1955 de 2019) presentó una agenda legal bastante completa dirigida a promover un mayor acceso y uso del sistema financiero. En primer lugar, el crecimiento del canal de corresponsables bancarios en Colombia se ha consolidado como un vehículo para garantizar una mayor cobertura de las entidades. El reporte anual de Banca de las Oportunidades 2018[63] brinda información detallada del estado actual de la inclusión financiera en Colombia, desagregando los datos por edad de la población y ubicación geográfica (rural vs. urbano). El mismo Presidente de la República planteó algunas ideas sobre el futuro de la inclusión financiera. Al

[63] http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/312

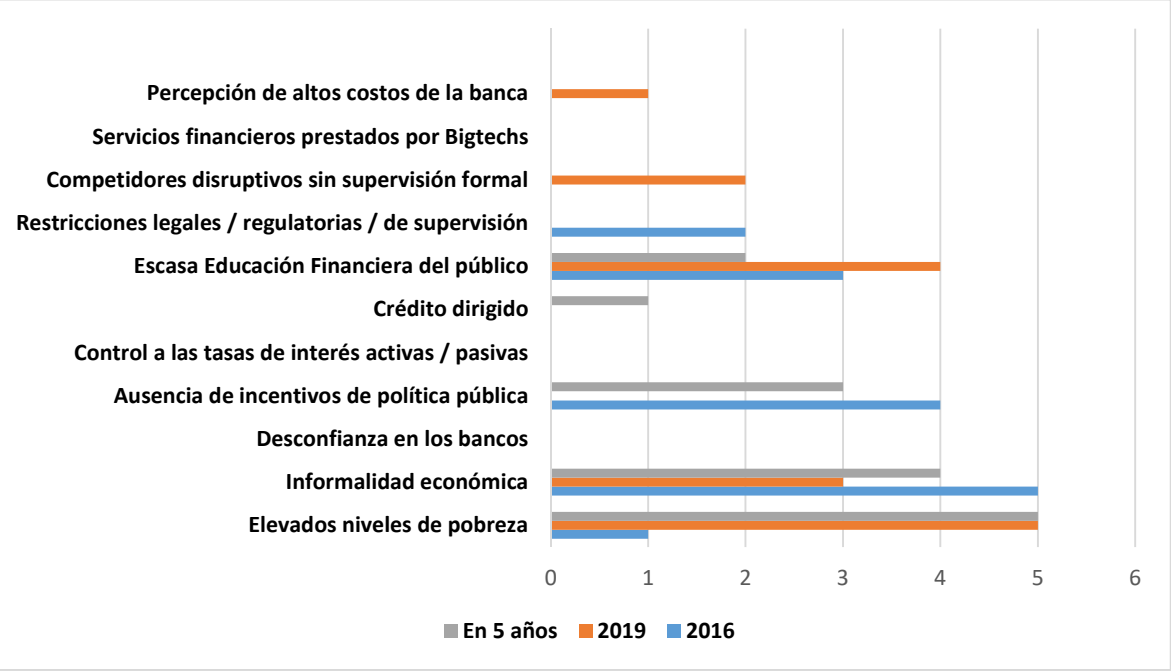
respecto, mencionó entre otros: a) Meta al 2022: incluir 3 millones nuevos de clientes; b) Generar incentivos para la reducción del uso del efectivo; c) Luchar contra el crédito informal o "gota a gota"; d) 4. Elaborar un documento CONPES sobre educación e inclusión financiera



## 5.12 Honduras

La Banca Privada ha realizado proyectos interesantes mediante el uso de tecnología para lograr llegar a segmentos donde no hay una cobertura de los servicios financieros. Por ejemplo, las experiencias de los corresponsales no bancarios, plataformas de banca móvil, y esfuerzos importantes en educación financiera que permitan a las personas utilizar más productos financieros de mejor forma.

### Gráfico 64
### Obstáculos a la inclusión financiera en Honduras



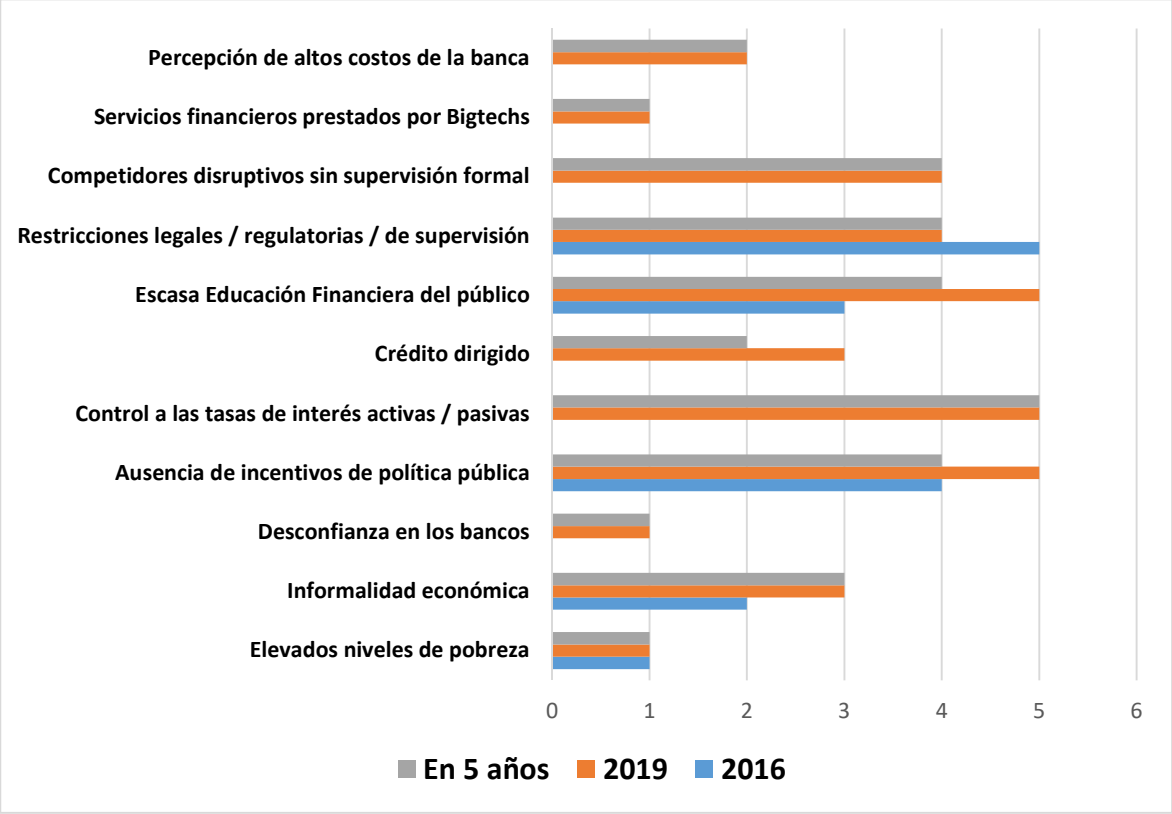

Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.13 El Salvador



Este es un tema que no ha sido incluido en la agenda política durante los últimos años. Actualmente existen iniciativas que buscan incentivar la inclusión financiera, proponiendo una nueva ley para facilitar el acceso al crédito, en que se flexibilicen o disminuyan los requisitos a fin de atraer a los sectores informales. Pero aún no hay una política pública que abarque todos los aspectos necesarios para conseguir inclusión financiera. l reto más importante es el de atraer más a los sectores informales y no caer en incumplimientos regulatorios, por la exigencia de los requisitos que según normativa local.

### Gráfico 65
### Obstáculos a la inclusión financiera en El Salvador

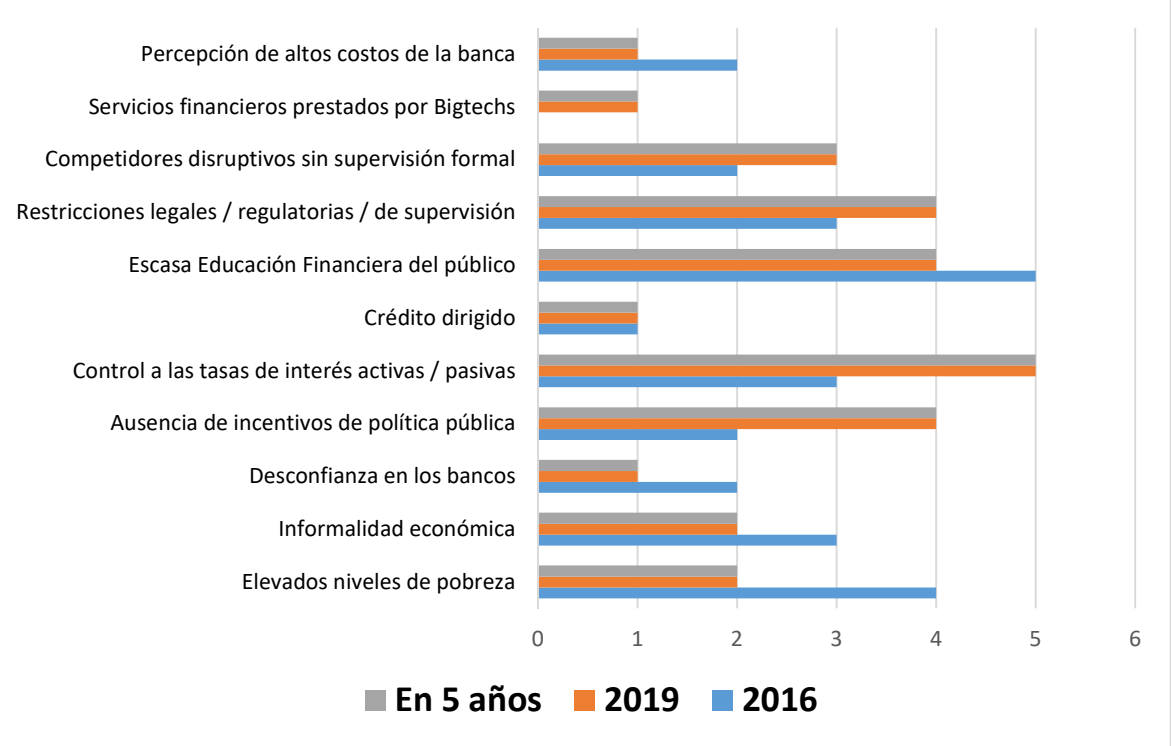



Fuente: Encuesta FELAB

## 5.14 Chile



# Gráfico 66
## Obstáculos a la inclusión financiera en Chile

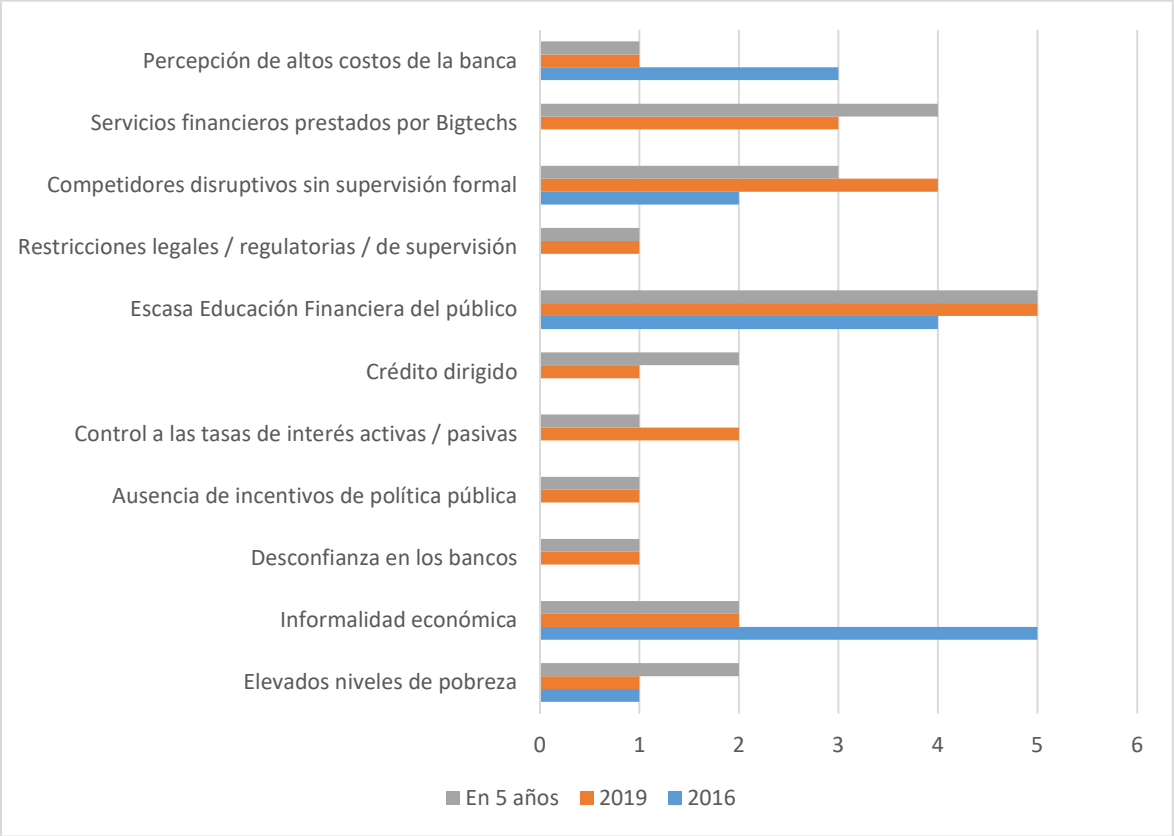



Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.15 Uruguay



### Gráfico 67
### Obstáculos a la inclusión financiera en Uruguay

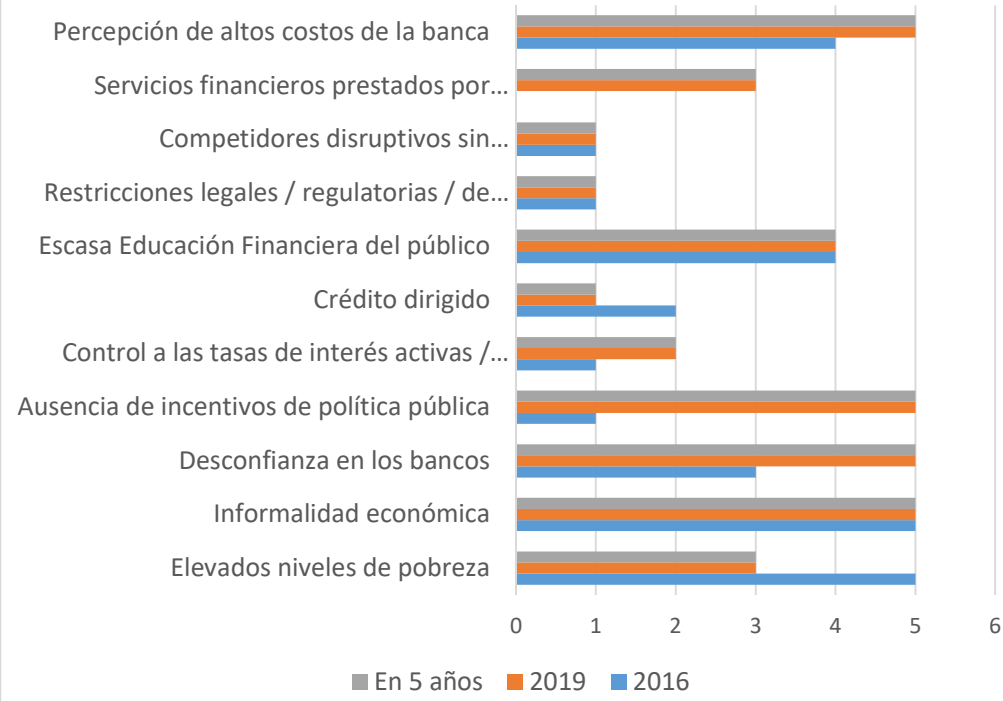



Fuente: Encuesta FELABAN

## 5.16 Brasil

# Gráfico 68
## Obstáculos a la inclusión financiera en Brasil






Fuente: Encuesta FELABAN

# 6. Bibliografía


Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). **2015**. "Range of Practice in the Regulation and Supervision of Institutions Relevant to Financial Inclusion." Bank for International Settlements, Basel.

Beck, Thorsten, and Augusto de la Torre. 2007. "The Basic Analytics of Access to Financial Services." Financial Markets, Institutions, and Instruments 16 (2): 79–117.

Beck, T., A. Demirg-Kunt, and R. Levine (2007a, March). Finance, inequality and the poor. Journal of Economic Growth 12 (1), 27{49.

Buera, Francisco, Joseph Kaboski, and Yongseok Shin. **2012**. "The Macroeconomics of Microfinance." NBER Working Paper 17905, National Bureau of Economic Research, Cambridge, Massachusetts.

Claessens, Stijn (2006). "Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives," World Bank Research Observer, vol. 21, no. 2, pp. 207-240

Čihák, Martin, Davide Mare, Martin Melecký, and Yen Nian Mooi. Forthcoming. "The Financial Stability-Inclusion Nexus." IMF Working Paper, International Monetary Fund, Washingto.

Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Peter Van Oudheusden. 2015. "The Global Findex Database **2014**: Measuring Financial Inclusion around the World." Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington

Demirguc-Kunt, Aslı, and Ross Levine. 2008. "Finance, Financial Sector Policies, and Long Run Growth." M. Spence Growth Commission Background Paper 11, World Bank, Washington, DC.

Era Dabla-Norris, Yixi Deng, Anna Ivanova, Izabela Karpowicz, Filiz Unsal, Eva VanLeemput, and Joyce Wong, 2015. "Financial Inclusion: Zooming

in on Latin America," IMF Working Paper (forthcoming), International Monetary Fund, Washington, DC

Gine, Xavier, Pamela Jakiela, Dean Karlan, and Jonathan Morduch. 2010. "Microfinance Games." American Economic Journal: Applied Economics 2 (3): 60–95.



GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion). 2010. "G20 Financial Inclusion Action Plan." http://www.gpfi.org/our-work/work-plans /g20-financial-inclusion-action-plan

Han, Rui, and Martin Melecky. **2013**."Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis." Policy Research Working Paper 6577, World Bank, Washington.

Klapper, Leora. 2006. "The Role of Factoring for Financing Small and Medium Enterprises."Journal of Banking and Finance 30 (11): 3111–30.

King, R. G. and R. Levine (1993, August). Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right. The Quarterly Journal of Economics 108 (3), 717{37.

Lagarde, Christine. **2014**, "Empowerment through Financial Inclusion" Keynote address at the International Forum for Financial Inclusion, Mexico City.

Levine, Ross, and Sara Zervos. 1998. "Stock Markets,Banks, and Economic Growth." American Economic Review 88 (3): 537–58.

Levine, R. (2005, December). Finance and Growth: Theory and Evidence. In P. Aghion and S. Durlauf (Eds.), Handbook of Economic Growth, Volume 1 of Handbook of Economic Growth,Chapter 12, pp. 865{934. Elsevier.

Plotnikov, Dmitry, Dmitriy Rozhkov, Diego Wachs, and Irina Yakadina, "Financial Inclusion to Reduce Income Inequality?" Forthcoming, International Monetary Fund, Washington

Sanyal, Paromita. 2014. Credit to Capabilities: A Sociological Study of Microcredit Groups in India. Cambridge: Cambridge University Press.

Sahay, Ratna, Martin Čihák, Papa N'Diaye, Adolfo Barajas, Ran Bi, Diana Ayala, Yuan Gao, Annette Kyobe, Lam Nguyen, Christian Saborowski, Katsiaryna Svirydzenka, and Seyed Reza Yousefi. 2015. "Rethinking Financial Deepening: Stability and Growth in Emerging Markets." IMF Staff Discussion Note 15/08, International Monetary Fund, Washington.

Stiglitz, Joseph, and Andrew Weiss. 1981. "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information." American Economic Review 71 (3): 393–410.

United Nations. 2014. Report of the Open Working Group of the General Assembly on Sustainable Development Goals. New York.

World Bank. 2014. Global Financial Development Report: Financial Inclusion. Washington

Banco Mundial – Inclusión financiera: http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1

BCRP – Inclusión financiera: http://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/inclusion-financiera.html

Comisión Nacional Bancaria y de valores – México: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/109909/Definici_n_de_Inclusi_n_Financiera.pdf

G20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) – Digital Financial Inclusion: Emerging Policy Approaches: https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015-Spanish.pdf

http://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/Digital%20Financial%20Inclusion-CompleteReport-Final-A4.pdf

SBS – Portal de inclusión financiera: http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera

Arner, DW; Barberis, JN; Buckley, RP. The HKU The Scholars hub. 2015. The University of Hong Kong. Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Parad

# FELABAN

FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

2019

Documento de libre distribución elabordo por FELABAN en octubre de 2019. Cuaquier uso de información del mismo es libre con la debida cita bibliográfica de la fuente.

Crr. 7 No. 71-21 ofi 401- Torre A
PBX: (571) 7451187
www.felaban.com
Bogotá D.C., Colombia

Síguenos en: