

Índice y estudio realizado por The Economist Intelligence Unit

# Microscopio global de 2018

El entorno propicio  
para la inclusión  
financiera y la  
expansión de los  
servicios financieros  
digitales



Con el apoyo de



BILL & MELINDA  
GATES foundation

CENTER for  
FINANCIAL  
INCLUSION | ACCION

IDB | Invest

IDB | LAB

MetLifeFoundation

## Acerca de este reporte

El Microscopio Global 2018 evalúa el entorno propicio para la inclusión financiera en 5 categorías y 55 países. La EIU rediseñó el marco de 2016 repensando los habilitadores clave de la inclusión financiera y agregando indicadores sobre servicios financieros digitales a cada dominio del marco.

El microscopio se desarrolló originalmente para los países de las regiones de América Latina y el Caribe en 2007 y se amplió a un estudio global en 2009. La mayor parte de la investigación para este informe, que incluyó entrevistas y análisis teóricos, se realizó entre junio y septiembre de 2018.

Este trabajo fue apoyado por fondos de la Fundación Bill y Melinda Gates, el Banco Africano de Desarrollo (AfDB), el Centro para la Inclusión Financiera en Acción, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y IDB Invest; y MetLifeFoundation.

El índice completo, así como un análisis detallado del país, se puede ver en estos sitios web:

[www.eiu.com/microscope2018](http://www.eiu.com/microscope2018);

[www.eiu.com/microscope](http://www.eiu.com/microscope);

[Microscope.fomin.org](http://Microscope.fomin.org);

[www.centerforfinancialinclusion.org/microscope](http://www.centerforfinancialinclusion.org/microscope);

[www.metlife.org](http://www.metlife.org)

Para citas de este reporte utilice la siguiente información

EIU (Economist Intelligence Unit), 2018; Microscopio Global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera; Patrocinado por AfDB, Bill & Melinda Gates Foundation, Accion, IDB/IDB Invest, Accion, and Metlife Foundation. EIU, Nueva York, NY.

Para mayor información contactenos en:

[Microscope@eiu.com](mailto:Microscope@eiu.com)

# Equipos de Trabajo

## **The Economist Intelligence Unit**

Leo Abruzzese, Project Director:  
leoabruzzo@eiu.com

Atefa Shah, Project Advisor:  
atefashah@eiu.com

Monica Ballesteros, Project Manager:  
monicaballesteros@eiu.com

Sarthak Grover, Research Analyst:  
Sarthakgrover@economist.com

Jennifer Wells, Marketing Executive:  
jenniferwells@eiu.com;  
+44(2)7 576 8224

## **Inter-American Development Bank and IDB Invest**

Sergio Navajas, Senior Specialist:  
sergion@iadb.org;  
+1 202 623 3268

Verónica Trujillo, Consultant:  
veronica-trujillo@outlook.com

Agustín Cáceres, Press Contact:  
agustinc@iadb.org;  
202 623 2264

## **Center for Financial Inclusion at Accion**

Elisabeth Rhyne, Managing Director:  
erhyne@accion.org

Virginia Moore, Director, Communications:  
vmoore@accion.org;  
+1 202 393 5113

## **MetLife Foundation**

Evelyn Stark, Assistant Vice-President:  
estark@metlife.com

## **African Development Bank**

Sheila Okiro, Chief Investment Officer, Financial Intermediation and Inclusion Division:  
s.okiro@afdb.org

Souad Chatar, Consultant, Financial Sector Development Department:  
s.chatar@afdb.org

Youssouf Traore, Consultant, Financial Intermediation and Inclusion Division:  
y.traore@afdb.org

## **Bill & Melinda Gates Foundation**

Daniel Radcliffe, Deputy Director, Policy, Regulation, & Research:

Daniel.Radcliffe@gatesfoundation.org

Special thanks to Sung Ah Lee, formerly of the Bill & Melinda Gates Foundation.

## Agradecimientos

Los siguientes investigadores, analistas de países y especialistas contribuyeron a este informe. Les agradecemos por sus contribuciones:

### **Análisis de países:**

Diane Alarcon, Stephen Allen, Monique Da Cunha, Siad Darwish, Amila Desaram, Emicron (Adeel Minhas, Waqas Rana) Jamie Hitchen, Meryem Kabbaj, Bernard Kennedy, MANAUS Consulting (Monique Da Cunha, Gonzalzes, Tamar Benzaken Koosed, Carlued (Lulu) Leon), Susana Martinez, Katrine Mehlsion, MicroCredit Ratings International Ltd. (M-CRIL) (Shayandeep Chakraborty, Nitin Madan, Krishna Raj Pandey, Gaurav Prateek, Pragya Sahay, Sahib Sharma, Sanjay Sinha, Abhinav Sonim, Sana Zehra), Kate Parker, Thorn Pitidol, Christine Pulvermacher, Andras Radnoti, David Ramirez, Nick Wolf.

### **Modelo y Producción del Reporte:**

Mike Kenny, Natasha Sarin, William Shallcross, Janet Sullivan, Nick Wolf.

### **Traducción:**

Morningside Translations

Para rediseñar el marco en 2018, la EIU realizó una extensa revisión bibliográfica sobre la inclusión financiera digital y convocó a un panel de expertos en marzo de 2018 para evaluar los conceptos del índice inicial. Se llevaron a cabo varias reuniones durante los meses siguientes con los asesores técnicos del proyecto para finalizar las categorías e indicadores. También se realizaron revisiones independientes con expertos de todo el mundo para llegar a un marco final que capture todos los aspectos de la inclusión financiera e incorpore un enfoque digital.

### **Revisores independientes:**

Veronica Trujillo (Banco Mundial y BID) Jeremiah Grossman (Bankable Frontiers Associates), Loretta Michaels, Doug Randall (Banco Mundial), Ali Ghiyazuddin Mohammad (Alianza para la Inclusión Financiera), Holti Banka (Banco Mundial).

### **Panel advisors:**

Rudy Araujo (ASBA), Irene Arias (BID), Tomás Conde (BBVA), Simone di Castri (Bankable Frontiers Associates), Fernando de Olloqui (BID), Nalleli García (Fundacion Metlife), Tracy Garcia, Maimouna Gueye (AfDB), Jeremiah Grossman (Bankable Frontiers Associates), Pauline Henriquez (BID), Sonja Kelly (CFI), SungAh Lee (Fundación Bill y Melinda Gates), Loretta Michaels, Leon Perlman (Universidad de Columbia), Douglas Randall (Banco Mundial), Laura Rojas (BID), Jorge Ruiz (a&b), Gema Sacristán (IDB Invest), José Sanin (GSMA), Dorothe Singer (Banco Mundial), Yuri Soarez (BID), Tyler Spalding (Paypal).

También agradecemos a Rudy Araujo y Marcos Fabian de la Asociación de Supervisores de Bancos de las Américas (ASBA) por facilitar el cuestionario a los reguladores en América Latina y el Caribe

### Sobre la Economist Intelligence Unit

The Economist Intelligence Unit (EIU) es la sección dedicada a la investigación de The Economist Group, que publica la revista The Economist. Es la empresa líder mundial en servicios de inteligencia sobre los países, y en ese carácter ayuda a gobiernos, instituciones y empresas ofreciéndoles un análisis puntual, confiable e imparcial sobre estrategias económicas y de desarrollo. Por medio de su práctica de política pública, la EIU aporta investigaciones basadas en pruebas concretas para las autoridades que toman las decisiones y otras partes interesadas en resultados susceptibles de medición, en campos que van desde cuestiones de género y finanzas a energía y tecnología. La EIU realiza sus investigaciones por medio de entrevistas, análisis de la regulación, modelado cuantitativo y pronósticos, y presenta los resultados en herramientas interactivas de visualización de datos. A través de una red mundial de más de 650 analistas y corresponsales, constantemente.

Para más información, sírvase visitar [www.eiu.com](http://www.eiu.com)

### Sobre BID Invest

BID Invest, la institución del sector privado del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un banco multilateral de desarrollo comprometido con los negocios de América Latina y el Caribe. BID Invest financia empresas y proyectos sostenibles para que alcancen resultados financieros y maximicen el desarrollo económico, social y medio ambiental en la región. Con un portafolio de US\$11.200 millones en activos bajo administración y 330 clientes en 23 países, BID Invest provee soluciones financieras innovadoras y servicios de asesoría que responden a las demandas de sus clientes en una variedad de sectores. A partir de noviembre 2017, BID Invest es el nombre comercial de la Corporación Interamericana de Inversiones.

Para más información visite [www.idbinvest.org](http://www.idbinvest.org)

### Sobre BID Lab

BID Lab es el laboratorio de innovación del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID), una plataforma con propósito abierta al mundo, que moviliza capital, conexiones y conocimiento para promover innovación para la inclusión en América Latina y el Caribe. BID Lab trabaja con el sector privado y capitaliza la influencia del BID con los gobiernos y la sociedad civil para maximizar el impacto de sus proyectos e inversiones en poblaciones vulnerables.

A partir del 29 de octubre de 2018 BID Lab es la nueva identidad del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). [www.idblab.org](http://www.idblab.org)

### Sobre el Centro para la Inclusión Financiera en Acción

El Centro para la Inclusión Financiera en Acción (CFI, por sus siglas en inglés) ayuda a generar condiciones para lograr la plena inclusión financiera en todo el mundo. Para crear un sector de inclusión financiera que ofrezca un acceso a servicios de calidad para todos se requerirán los esfuerzos combinados de muchos actores. El Centro contribuye a una inclusión plena al colaborar con participantes del sector para atacar retos que superan el alcance de un solo sector, utilizando un conjunto de herramientas para pasar del liderazgo en pensamiento a la acción.

Para más información, sírvase visitar [www.centerforfinancialinclusion.org](http://www.centerforfinancialinclusion.org)

### Sobre la Fundación MetLife

La Fundación MetLife fue creada en 1976 para continuar la larga tradición de MetLife de contribuciones empresariales y participación en la comunidad. Desde su fundación hasta fin de 2017, la Fundación MetLife aportó más de US\$783 millones en donaciones y realizó inversiones por US\$70 millones en programas que abordan temas que tienen un impacto positivo en sus comunidades. Hoy, la Fundación está dedicada a promover la inclusión financiera y ha comprometido US\$200 millones a la inclusión financiera, y el trabajo realizado ha llegado a más de 6 millones de personas de bajos recursos en 42 países.

Para más información sobre la Fundación MetLife, sírvase visitar [www.metlife.org](http://www.metlife.org)

### Sobre el Banco Africano de Desarrollo

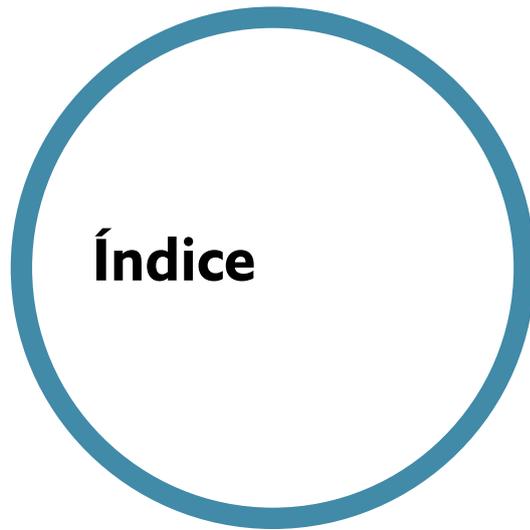
El Grupo del Banco Africano de Desarrollo es la principal institución financiera de desarrollo en África. El Grupo se compone de tres entidades: el Banco Africano de Desarrollo, el Fondo Africano de Desarrollo y el Fondo Fiduciario de Nigeria. Presente en 37 países africanos con una oficina externa en Japón, el Banco contribuye al desarrollo económico y el progreso social de sus 54 Estados miembro en la región.

Para más información visite [www.afdb.org](http://www.afdb.org)

### Sobre la Fundación Bill & Melinda Gates

La Fundación Bill & Melinda Gates se enfoca en desarrollo humano, desde pobreza hasta salud y educación. Las áreas de enfoque ofrecen la oportunidad de mejorar dramáticamente la calidad de vida de miles de millones de personas. La Fundación construye alianzas que reúnen recursos, experiencia y visión – trabajando con las mejores organizaciones alrededor del mundo para identificar problemas, crear respuestas y generar cambio.

Para más información visite [www.gatesfoundation.org](http://www.gatesfoundation.org)



# Índice

---

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Acerca de este reporte               | 1  |
| Equipos de Trabajo                   | 2  |
| Agradecimientos                      | 3  |
| Marco del Microscopio global de 2018 | 6  |
| Introducción                         | 7  |
| Resultados generales                 | 9  |
| Hallazgos clave                      | 10 |
| Conclusión                           | 20 |
| Resúmenes de países                  | 21 |
| Apéndice: Metodología y fuentes      | 76 |

---

# Marco del Microscopio Global 2018

Tabla 1. Microscopio global: dominios del marco e indicadores principales

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| 1. Políticas públicas y apoyo del gobierno                     | 2. Estabilidad e integridad                 | 3. Productos y puntos de venta                                     | 4. Protección del consumidor                                     | 5. Infraestructura  |
| 1.1 Estrategias para la inclusión financiera                   | 2.1 Restricciones de entrada al mercado     | 3.1 Cuentas en entidades financieras y dinero electrónico          | 4.1 Usuarios de servicios financieros                            | 5.1. Infraestructura de pagos                                       |
| 1.2 Promoción de la educación financiera y digital             | 2.2 Requisitos de operación                 | 3.2 Carteras de crédito para clientes de ingresos medianos y bajos | 4.2 Usuarios de seguros inclusivos                               | 5.2 Identificaciones digitales                                      |
| 1.3 Incentivos para la digitalización y tecnologías emergentes | 2.3 Diligencia debida del cliente           | 3.3 Servicios emergentes   | 4.3 Privacidad de datos y protección contra delitos informáticos | 5.3 Conectividad  |
|  | 2.4 Capacidad de supervisión                | 3.4 Seguro inclusivo   |  | 5.4 Información crediticia y otros sistemas de intercambio de datos |
|  | 2.5 Compromiso con la seguridad cibernética | 3.5 Puntos de venta financieros                                    |  |   |

# Introducción

El Microscopio global de 2018 brinda una perspectiva única de las prácticas líderes que los gobiernos y los entes reguladores están adoptando para canalizar la revolución digital de los servicios financieros hacia niveles más altos de inclusión financiera. Para los propósitos del Microscopio, la inclusión financiera va más allá de la cantidad de cuentas abiertas en las instituciones financieras. De acuerdo con la definición del Centro para la Inclusión Financiera en Acción (CFI), entendemos que la inclusión financiera significa el acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, lo que garantiza que los clientes posean capacidad financiera y que los servicios se brinden a través de un mercado competitivo y diverso.<sup>1</sup> Para lograr la inclusión financiera, las nuevas herramientas y tecnologías deben ser accesibles y útiles para los clientes y deben conectarlas con un conjunto más amplio de servicios.

El Microscopio 2018 establece un modelo para un entorno propicio para la inclusión financiera en cinco dominios:

1. Políticas públicas y apoyo del gobierno
2. Estabilidad e integridad
3. Productos y puntos de venta
4. Protección del consumidor
5. Infraestructura

Desarrollado a través de consultas con un gran número de expertos, los cinco dominios del marco representan los elementos clave que deben desarrollarse para fomentar un entorno propicio para la inclusión financiera.

El estudio evalúa los entornos regulatorios y operativos en 55 países y los compara entre sí y con las mejores prácticas internacionales. El Microscopio

incluye a actores clave como bancos, instituciones financieras no bancarias, emisores de dinero electrónico y proveedores de pagos transfronterizos. También se enfoca en el papel de los seguros inclusivos, los agentes financieros, las empresas de tecnología financiera (*fintech*) y los proveedores de información crediticia. Los países que solo priorizan una o algunas de estas áreas corren el riesgo de desarrollar desequilibrios de mercado que podrían limitar la prestación de servicios inclusivos, integrales y seguros para las poblaciones de ingresos bajos y medianos. Los países mejor clasificados del Microscopio 2018 exhiben políticas y regulaciones equilibradas, lo que permite que diferentes tipos de instituciones ofrezcan servicios financieros.

La tecnología está revolucionando el acceso y el uso de los servicios financieros de la misma manera en que Internet y los servicios móviles han transformado la forma en que las personas se comunican. A principios de la década de 2000, los expertos en desarrollo se sorprendieron al ver a los países de bajos ingresos eludir el desarrollo de herramientas de “baja tecnología” como los sistemas de telefonía fija e invertir, en cambio, en una infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas más moderna y menos intensiva en capital.<sup>2</sup> Estas inversiones reemplazaron algunas tecnologías más antiguas, pero, lo que es más importante, impulsaron el crecimiento general de las telecomunicaciones. En los últimos años, un fenómeno similar ha estado ocurriendo en el desarrollo de la infraestructura financiera. Las empresas de tecnología financiera y los operadores

<sup>1</sup> Centro para la Inclusión Financiera, <http://www.centerforfinancialinclusion.org/>

<sup>2</sup> The Guardian, <https://www.theguardian.com/media/2004/may/05/citynews.newmedia>  
VOA News, <https://www.voanews.com/a/a-13-2008-05-19-voa22/401756.html>  
The Technium, <https://kk.org/thetechnium/the-myth-of-lea/>  
Banco Mundial, <https://blogs.worldbank.org/publicsphere/media-revolutions-skipping-landline-going-straight-mobile-phone>

móviles se han unido a bancos e instituciones microfinancieras como actores clave en la prestación de servicios financieros. La tecnología ha permitido a los proveedores renunciar a la inversión en una red de presencia física para ofrecer servicios financieros con una presencia digital que llegue a los clientes potenciales a través de sus teléfonos móviles. Los dispositivos móviles se están convirtiendo en billeteras digitales, sistemas de transacciones en puntos de venta (point of sale, POS) y cuentas bancarias virtuales.

Los cambios a esta edición de 2018 del Microscopio están impulsados por la evolución de la inclusión financiera en sí. La tecnología ha desempeñado un papel importante en la expansión de los servicios a diferentes instituciones y clientes: en los países donde el uso de dinero móvil está creciendo, la cantidad de clientes que poseen una cuenta móvil en lugar de una cuenta en una institución financiera está creciendo.<sup>3</sup> Pero esta tendencia no cuenta toda la historia. La tecnología es un facilitador de la inclusión financiera, no su fin. Por este motivo, el Microscopio 2018 divide su análisis en los cinco dominios que se muestran en la Tabla 1. El primero, "Políticas Públicas y Apoyo del Gobierno", evalúa el grado de coordinación oficial y los incentivos que los gobiernos están creando para generar entornos favorables para la inclusión financiera. El dominio de "Estabilidad e Integridad" evalúa la regulación general, la supervisión y el monitoreo de los proveedores de servicios financieros que atienden a las poblaciones de ingresos bajos y medianos, como una forma de garantizar la estabilidad prudencial y la integridad financiera. El tercer dominio, "Productos y Puntos de Venta", evalúa la regulación de productos y puntos de venta específicos que llegan a poblaciones de ingresos bajos y medianos. El cuarto dominio, "Protección del Consumidor", evalúa la protección del consumidor y la regulación y el cumplimiento de la privacidad. El dominio final, "Infraestructura", examina las infraestructuras digitales, de identificación y de información crediticia que facilitan la inclusión financiera, así como las políticas y medidas normativas que los gobiernos pueden tomar para mejorar la accesibilidad.

Los entes reguladores y formuladores de políticas también deben asegurarse de establecer principios que fomenten la expansión de un mercado competitivo

para los servicios financieros digitales (DFS). Muchos de estos principios también pueden encontrarse en otros ecosistemas tecnológicos y disruptivos. La interoperabilidad, que garantiza que los diferentes sistemas puedan conectarse entre sí, tiene el potencial de aumentar los volúmenes de transacciones en general y puede aumentar el número de usuarios.<sup>4</sup> La innovación es otro principio que se encuentra en estos ecosistemas y que contribuye a la competencia y expansión de las tecnologías financieras.

La adopción de tecnologías digitales puede aumentar la inclusión financiera, ya que reduce considerablemente el costo de iniciar y mantener relaciones financieras tanto para las instituciones como para los consumidores. La digitalización ayuda a reducir las filas de clientes en espera, el papeleo y el número de sucursales bancarias necesarias en áreas remotas.<sup>5</sup> También facilita que las instituciones financieras puedan llegar a los clientes y realizar transacciones. Esto es particularmente importante para los bancos que atienden a clientes de bajos ingresos que realizan transacciones con mayor frecuencia y administran montos de dinero más bajos. Los consumidores también se benefician cuando gastan menos tiempo y dinero al ir a una sucursal o esperar en la fila. Como la fricción y los costos transaccionales se reducen para todas las partes, los segmentos de la población excluidos anteriormente tienen nuevas oportunidades para acceder a servicios financieros de mejor calidad.

Las empresas de todo el mundo aprovechan esta oportunidad y están creando nuevos productos y servicios financieros entregados a través de plataformas digitales, y los clientes de ingresos medianos y bajos están probando su funcionalidad y comprometiéndose con el sistema financiero más amplio, algunos por primera vez. En este contexto, los formuladores de políticas y los entes reguladores están determinando hasta qué punto necesitan establecer los términos, incentivar y mediar estas relaciones en evolución. El Microscopio global de inclusión financiera de 2018 tiene como objetivo proporcionar un modelo que pueda ayudar a los gobiernos y a los líderes empresariales a explorar este panorama cambiante.

4 Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre, <http://www.cgap.org/publications/digital-finance-interoperability-financial-inclusion>

5 Corporación Financiera Internacional, <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/4e45d83f-e049-41d3-8378-2e388ffc1594/EMCompass+Note+42+DFS+Challenges+updated.pdf?MOD=AJPERES>

3 Global Findex de 2017

# Resultados generales

Tabla 2. Rangos y puntuaciones por país

De 55 países; de 0 a 100, donde 100 = mejor

| Rango/55 | Países      | Puntuación/<br>100 | Rango/55 | Países               | Puntuación/<br>100 |
|----------|-------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|
| 1        | Colombia    | 81                 | =27      | Senegal              | 52                 |
| 2        | Perú        | 78                 | 30       | Costa Rica           | 51                 |
| 3        | Uruguay     | 75                 | =31      | Ghana                | 50                 |
| =4       | India       | 72                 | =31      | Jordania             | 50                 |
| =4       | Filipinas   | 72                 | =31      | Marruecos            | 50                 |
| 6        | México      | 70                 | 34       | Trinidad y Tobago    | 49                 |
| 7        | Indonesia   | 69                 | 35       | Turquía              | 48                 |
| 8        | Chile       | 66                 | 36       | Egipto               | 45                 |
| =9       | Argentina   | 64                 | =37      | Nicaragua            | 44                 |
| =9       | Brasil      | 64                 | =37      | Vietnam              | 44                 |
| =11      | Rwanda      | 62                 | 39       | Camerún              | 43                 |
| =11      | Sudáfrica   | 62                 | =40      | Bangladesh           | 40                 |
| 13       | China       | 61                 | =40      | Nepal                | 40                 |
| =14      | Paraguay    | 60                 | =40      | Túnez                | 40                 |
| =14      | Tanzania    | 60                 | =43      | Camboya              | 39                 |
| =16      | Panamá      | 59                 | =43      | República Dominicana | 39                 |
| =16      | Tailandia   | 59                 | =43      | Etiopía              | 39                 |
| 18       | Bolivia     | 57                 | =43      | Guatemala            | 39                 |
| =19      | Ecuador     | 56                 | 47       | Madagascar           | 36                 |
| =19      | Nigeria     | 56                 | =48      | Uganda               | 34                 |
| =21      | Honduras    | 55                 | =48      | Venezuela            | 34                 |
| =21      | Pakistán    | 55                 | 50       | Líbano               | 33                 |
| =23      | El Salvador | 54                 | 51       | Myanmar              | 31                 |
| =23      | Jamaica     | 54                 | 52       | Haiti                | 26                 |
| =23      | Kenia       | 54                 | =53      | Chad                 | 25                 |
| 26       | Sri Lanka   | 53                 | =53      | DRC                  | 25                 |
| =27      | Mozambique  | 52                 | 55       | Sierra Leone         | 22                 |
| =27      | Rusia       | 52                 |          |                      |                    |

## Hallazgos clave

Los países con mejor desempeño demuestran el apoyo de las políticas y el gobierno para la inclusión financiera, priorizan la integridad y la estabilidad financiera, y fomentan la inclusión a través de una variedad de productos y puntos de venta.

Colombia y Perú ocupan los dos primeros lugares en la clasificación general en el Microscopio global de inclusión financiera 2018. Estos dos países también lideran el índice de Políticas Públicas y Apoyo P del Gobierno para la Inclusión financiera, donde un indicador clave de la coordinación de alto nivel es la estrategia de inclusión financiera de un país. La mayoría de los países en el Microscopio de 2018 tienen un plan de inclusión financiera, pero las estrategias en Colombia y Perú se destacan porque están respaldadas por comisiones con miembros de varias entidades gubernamentales, así como por objetivos específicos de inclusión. La estrategia de inclusión financiera de Colombia establece objetivos tanto para el acceso como para el uso de productos financieros, y cuenta con el respaldo de un organismo asesor integrado por empresas del sector privado y asociaciones comerciales. La estrategia de Perú incluye una meta para proporcionar cobertura de servicios financieros en todos los distritos para 2021. Uruguay en tercer lugar y Filipinas, empatada con India en la cuarta posición, tienen también estrategias respaldadas por grupos de trabajo de alto nivel. De los países en las primeras cinco posiciones del ranking solo India en cuarto lugar aún tiene que emitir una estrategia de inclusión financiera, aunque el país está siguiendo un enfoque coordinado de tres niveles y se

espera publique una estrategia formal para 2018-19.

En términos de Estabilidad e Integridad, los países líderes también cuentan con regulaciones de entrada al mercado que no desalientan a los nuevos actores que prestan servicios a la población de ingresos bajos y medianos. En Perú, Uruguay y Filipinas, las instituciones bancarias, las instituciones financieras no bancarias, los emisores de dinero electrónico y los proveedores de pagos transfronterizos pueden llegar a estos clientes con restricciones que son proporcionales al riesgo de los servicios que prestan. En estos países, vemos requisitos de capital diferenciados y no identificamos requisitos y tarifas de licencia excesivamente restrictivos, con algunas excepciones. En Colombia encontramos una restricción desproporcional para la propiedad de instituciones no bancarias, ya que solo las personas o corporaciones colombianas establecidas en Colombia pueden solicitar licencias de cooperativas no financieras. En la India, también encontramos algunas restricciones onerosas para los proveedores de pagos transfronterizos que limitan las remesas de salida.

Una fortaleza común entre los países mejor clasificados es la facilidad con la que los clientes pueden acceder a una variedad de productos y puntos de venta financieros. Los clientes no enfrentan requisitos desproporcionados para abrir cuentas bancarias ni de dinero electrónico en ninguno de los cinco principales países, y la apertura remota de cuentas solo está limitada en Colombia, donde los clientes deben visitar un banco para completar el proceso de apertura de cuentas. El acceso a productos de seguros inclusivos se facilita mediante marcos regulatorios específicos en Perú, India y Filipinas, donde las poblaciones de bajos ingresos tienen acceso a productos de seguros de vida, salud y otros.

## El dinero electrónico está avanzando y se hace más accesible a medida que una variedad más amplia de proveedores pueden ingresar al mercado.

La mayoría de los países en el Microscopio de 2018 han hecho esfuerzos para facilitar nuevos proveedores digitales y se han desempeñado bien en el indicador de restricciones de entrada al mercado (con un puntaje promedio de 73 sobre 100). Sin embargo, entre los bancos, las instituciones financieras no bancarias, los emisores de dinero electrónico y los proveedores de pagos transfronterizos, las restricciones fueron las más altas para los emisores de dinero electrónico. El reconocimiento del dinero electrónico ahora es común entre las autoridades reguladoras y más de la mitad de los países en el estudio tienen un entorno de entrada al mercado favorable para los emisores de dinero electrónico. La mayoría de los países permite que diversos actores se conviertan en emisores de dinero electrónico. En 18 países, las autoridades reconocen a los emisores de dinero electrónico como proveedores financieros, una amplia variedad de actores puede obtener una licencia para convertirse en emisores de dinero electrónico y no existen restricciones reglamentarias desproporcionadas para ingresar al mercado. En otros 17 países existen algunas restricciones reglamentarias, pero una amplia variedad de actores puede emitir dinero electrónico. Este entorno operativo, en general positivo en todo el mundo, junto con la demanda de los clientes, está contribuyendo a que el dinero electrónico se convierta en un producto financiero digital líder. Sin embargo, en tres países (Chile, Guatemala y Vietnam) no existe un reconocimiento legal del dinero electrónico y en 16 países han optado por transformaciones digitales lideradas por bancos.

El Microscopio 2018 reveló que, en 16 de los 55 países, solo los bancos pueden emitir dinero electrónico. En países que incluyen a Rusia y Sudáfrica, los supervisores requieren que los emisores de dinero electrónico tengan licencias bancarias o de crédito. Esto contrasta con países como Camboya, Colombia, Honduras, Paraguay, Perú, que han creado categorías de licencias específicas para emisores de dinero electrónico con requisitos de capital y requisitos operativos iniciales que son accesibles para los nuevos

participantes en el mercado. Al comparar estos hallazgos con los datos del Global Findex de 2017 del Banco Mundial, los porcentajes promedio de adultos que tienen y usan cuentas de dinero móvil fueron menores en los países donde las iniciativas de dinero electrónico están lideradas por bancos, en comparación con los países donde una variedad de actores puede convertirse en emisores de dinero electrónico (consulte la Tabla 3). Esto sugiere que la competencia y la innovación pueden hacer que el dinero electrónico sea más accesible, especialmente si una amplia gama de instituciones puede convertirse en emisores de dinero electrónico.

## En África subsahariana (SSA) y Oriente Medio y Norte de África (MENA), la falta de infraestructura de conectividad y sistemas de identificación digital limita la expansión de la inclusión financiera digital.

Nueve países en las regiones de ASS y OMNA obtuvieron buenos puntajes en el dominio de Políticas Públicas y Apoyo del Gobierno para la inclusión financiera: Ruanda, Tanzania y Kenia se ubicaron entre los mejores en este campo, mientras que Sudáfrica, Marruecos, Nigeria, Jordania, Senegal y Mozambique también obtuvieron puntajes de 75 (de 100) o más. Pero el apoyo del gobierno en sí no es suficiente para lograr la inclusión financiera; ninguno de estos países se ubicó entre los diez primeros puestos en general. Ruanda y Sudáfrica empataron con China y Paraguay en el puesto 11.

La expansión de la inclusión financiera se basa cada vez más en la infraestructura digital, y África subsahariana, Medio Oriente y África del Norte están detrás de otras regiones en infraestructura en el Microscopio 2018. En términos de conectividad, la mayoría de los países de África subsahariana en el índice tienen un margen de mejora sustancial: solo Sudáfrica, Senegal y Ghana se ubicaron entre la mitad superior de los países. Mientras tanto, la infraestructura para pagos también tiene un espacio considerable para el crecimiento en ambas regiones. En Medio Oriente y África del Norte, solo Marruecos exige el acceso abierto a la infraestructura de pagos minoristas, mientras que en África subsahariana solo

Camerún y Ruanda han dado este paso. La falta de acceso a los sistemas de pago limita la competencia y la innovación de los nuevos actores en las tecnologías financieras.

La identificación digital también puede facilitar la

difusión de la tecnología financiera a través de los sistemas automatizados de conozca a su cliente (Know Your Customer, KYC), aunque el Microscopio 2018 encontró que estas herramientas faltan tanto en la región SSA como en la región MENA. Solo Ruanda,

**Tabla 3. Restricciones de entrada al mercado para emisores de dinero electrónico en países con entornos menos restrictivos y más limitados, en comparación con las mediciones de Findex de la captación de cuentas de dinero móvil**

**Países que permiten emisión de dinero electrónico a una amplia gama de actores**

|            | Cuentas de dinero electrónico (% edad 15+) |
|------------|--|
| Bolivia    | 7%   |
| Cambodia   | 6%   |
| Colombia   | 5%   |
| Ecuador    | 3%   |
| Honduras   | 6%   |
| Kenia      | 73%  |
| Mozambique | 22%  |
| Myanmar    | 1%   |
| Paraguay   | 29%  |
| Perú       | 3%   |
| Filipinas  | 5%   |
| Ruanda     | 31%  |
| Senegal    | 32%  |
| Tanzania   | 39%  |
| Tailandia  | 8%   |
| Promedio   | 18%  |

Excluyendo a China y Uruguay que no se encuentran en el Global Findex 2017

**Países que restringen los actores que pueden emitir dinero electrónico**

|                      | Cuentas de dinero electrónico (% edad 15+) |
|----------------------|--|
| Argentina            | 2%   |
| Bangladesh           | 21%  |
| Camerún              | 15%  |
| Chad                 | 15%  |
| República Dominicana | 4%   |
| Egipto               | 2%   |
| Etiopia              | 0%   |
| Haití                | 14%  |
| Nigeria              | 6%   |
| Panamá               | 4%   |
| Sudáfrica            | 19%  |
| Túnez                | 2%   |
| Average              | 9%   |

Excluyendo Costa Rica, Jamaica, Líbano y Rusia por falta de datos del Global Findex 2017

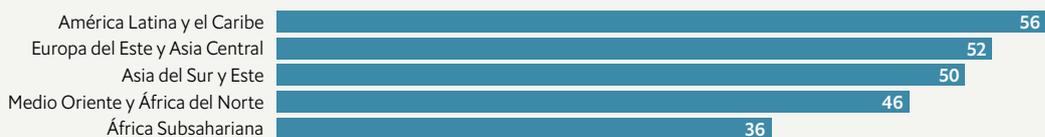
**Comparación**

|                             | Cuentas de dinero electrónico (% edad 15+) |
|-----------------------------|--|
| Promedio, menos restrictivo | 18%  |
| Promedio, más restrictivo   | 9%   |

Fuente: Global Findex 2017 y Global Microscopio 2018

**Figura 1. Puntuaciones regionales sobre el dominio de la infraestructura**

Puntuación regional promedio



Source: EIU.

## No hay un enfoque regulatorio único para Fintech

Si bien las tecnologías financieras (*fintech*), como los préstamos P2P y la financiación colectiva (*crowdfunding*), a menudo se anuncian como un importante impulsor potencial de la inclusión financiera, los entes reguladores en los mercados emergentes aún están divididos en su enfoque hacia estas tecnologías. El Microscopio 2018 reveló que solo siete de los 55 países han creado un marco dedicado para dar seguridad jurídica a las empresas de tecnología financiera emergentes. 14 países han establecido grupos de trabajo sobre tecnología financiera, pero aún no se han establecido requisitos específicos. Sin embargo, más de la mitad de los países en este estudio (34) todavía no tienen un marco dedicado para emitir licencias o supervisar servicios de tecnología financiera emergentes. En varios países, las empresas de tecnología financiera se están organizando para dialogar con los entes reguladores: Argentina y Colombia han creado recientemente asociaciones de la industria de tecnología financiera, mientras que la asociación bancaria en Ecuador ha establecido un laboratorio de innovación sobre tecnología financiera.

Sin embargo, la promesa de tecnología financiera, que utiliza la tecnología para ampliar el alcance de los servicios financieros, reducir los costos y acelerar la innovación, es atractiva tanto para los responsables de la formulación de políticas como para los empresarios. Aunque pocos países en el estudio han establecido marcos dedicados con requisitos específicos para las empresas de tecnología financiera, muchos países están permitiendo que modelos innovadores operen usando regulaciones de toque ligero o ad hoc, 36 de 55 países están usando enfoques de autorización y supervisión como “probar y aprender”, “esperar y ver qué pasa” y las “*sandboxes*” regulatorios.

Argentina se encuentra entre los países que

han adoptado un enfoque de “esperar y ver qué pasa”, donde las autoridades han expresado explícitamente su intención de permitir que el sector de tecnología financiera comience a desarrollarse antes de imponer regulaciones. Tanto en Tanzania como en Honduras, las autoridades permitieron que los sectores de dinero móvil operaran por un tiempo sin regulación y, cuando se impusieron regulaciones, continuaron fomentando el crecimiento del sector. China permitió el crecimiento de proveedores de pago externos utilizando este enfoque y, recientemente, comenzó a ejercer un mayor control sobre estas instituciones.

Otros países también han fomentado la innovación, pero han empleado un enfoque más estructurado de “probar y aprender” o “*sandbox*”. Brasil inició un *sandbox* regulatorio en 2017 para plataformas y transacciones de préstamos de grupos solidarios y otras innovadoras. En Ruanda, las empresas nuevas de tecnología financiera pueden quedar exentas de la regulación hasta un año después de su lanzamiento público. Colombia, Mozambique y Jamaica también han implementado el enfoque de *sandbox*. En uno de los casos más publicitados, la ley de *Fintech* de México entró en vigencia en marzo de 2018 con los objetivos de fomentar la innovación, la competencia, la estabilidad financiera y la protección del consumidor, entre otros. La ley regula algunos servicios que ya estaban establecidos (*crowdfunding* y pagos electrónicos) y establece áreas de prueba regulatorias mediante autorizaciones temporales que pueden emitirse para otros servicios no incluidos en la ley.

La llamada revolución *fintech* está muy avanzada y el Microscopio 2018 revela que la mayoría de los países han optado por dejar que estos modelos crezcan antes de establecer las reglas para el sector.

Tanzania y Túnez mostraron algún uso de estos sistemas para aumentar la inclusión financiera. Facilitar el uso de la identificación digital también es un desafío a nivel mundial; solo India y Chile tienen sistemas de identificación digital sólidos que se han combinado eficazmente con procesos de KYC automatizados. En India, los números de identificación se combinan con datos biométricos para verificar las identidades, mientras que Chile requiere que los bancos implementen sistemas de KYC electrónicos. Estas herramientas pueden facilitar la apertura remota de cuentas, como es el caso en India, pero Chile aún necesita actualizar las regulaciones complementarias para habilitar este procedimiento.

### La regulación adecuada de los agentes les permite catalizar el crecimiento en los servicios financieros digitales

Dos tercios de los países en el Microscopio 2018 tienen entornos regulatorios favorables para los puntos de venta financieros, lo que significa que una variedad de actores puede realizar muchos tipos de operaciones financieras. En estos países, los proveedores de servicios financieros pueden establecer redes de agentes o aprovechar las existentes para ofrecer servicios innovadores, acelerando el despliegue de nuevos productos para los clientes. En Bolivia, Camerún, Marruecos, Filipinas y otros países, tanto las instituciones financieras autorizadas como los proveedores de dinero móvil pueden tener agentes. En Filipinas, esto ha ayudado a la viabilidad comercial de

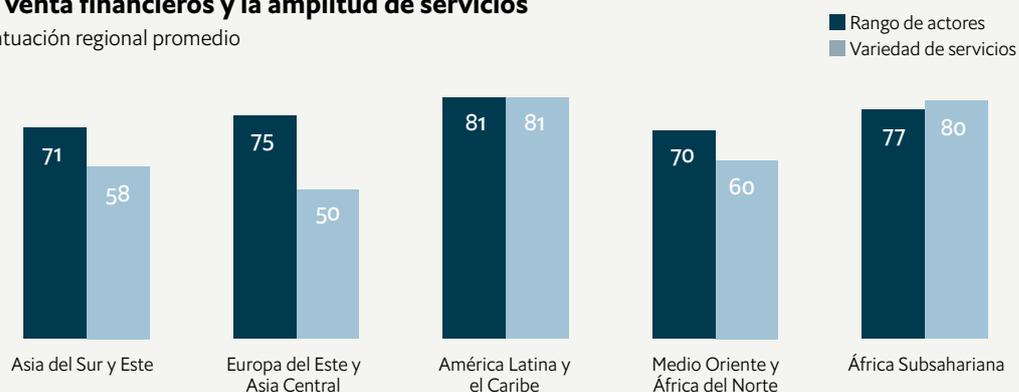
los modelos de agente al garantizar que sean más activos y, en Camerún, los agentes han ayudado al dinero móvil a llegar a áreas rurales y distantes.

Entre los indicadores del Microscopio, el desempeño con la regulación de agentes fue más sólido en América Latina (consulte la Tabla 4), mientras que, a nivel mundial, 40 países permiten que los puntos de venta ofrezcan transacciones de entrada y salida de efectivo y apertura de cuentas. Estos puntos de venta pueden convertirse en el principal punto de contacto de servicios financieros para muchos clientes de ingresos bajos y medianos. Aunque los servicios financieros digitales evitan las grandes redes de sucursales físicas en las que confían las instituciones tradicionales, su uso de las redes de agentes es indispensable para que los clientes cobren y retiren dinero electrónico.

La variedad de actores que pueden convertirse en puntos de venta financieros también es importante, ya que determina la cantidad de puntos de contacto potenciales en una comunidad o vecindario. 32 países permiten que una amplia variedad de actores funcione como puntos de venta, a través de modelos comercialmente viables. En otros países, las regulaciones permiten que muchos tipos de individuos o empresas sean puntos de venta, pero imponen otras restricciones. En República Dominicana, las empresas financieras solo pueden operar en áreas donde no hay sucursales bancarias. En Indonesia, los establecimientos deben trabajar con un solo proveedor de servicios financieros. Dicha exclusividad puede limitar la competencia y evitar que la innovadora tecnología financiera aproveche las redes existentes de puntos de venta.

Figura 2. **Puntuaciones regionales (de 100) para la variedad de actores de los puntos de venta financieros y la amplitud de servicios**

Puntuación regional promedio



Source: EIU.

## Interoperabilidad: conectando sistemas de pago

El Microscopio 2018 explora la interoperabilidad como motor en un mercado de pagos inclusivos. La evidencia muestra los efectos de la interoperabilidad, lo que garantiza que los diferentes sistemas puedan comunicarse entre sí en varios frentes: sistemas de pago nacionales y cámaras de compensación, innovaciones como códigos QR y dinero electrónico móvil. Los bancos centrales de varios países han tomado medidas importantes para abrir sistemas nacionales de pago, lo que garantiza que las empresas antiguas y nuevas, grandes y pequeñas, tengan acceso para mover fondos a través de las plataformas. La interoperabilidad se citó como principio fundamental cuando Indonesia lanzó su Plataforma Nacional de Pagos en 2017. En China, la interoperabilidad de las plataformas de pago es un facilitador clave de la inclusión financiera: los sistemas de pago externos utilizan una única plataforma en tiempo real para liquidar los pagos de las cuentas bancarias, lo que ha reducido el riesgo y mejorado la transparencia.

China también se encuentra entre un pequeño grupo de países que lideran la estandarización de códigos QR para pagos; en China, un solo código QR permite a los usuarios realizar pagos en cualquier plataforma. Argentina ordenó un sistema similar

y lo vinculó con el sistema de transferencias interbancarias del país, lo que les permite a las personas no solo realizar pagos con códigos QR, sino también realizar transferencias persona a persona con los códigos, incluso a personas que no tienen una cuenta bancaria. Estas innovaciones aumentan el alcance de cualquier sistema de pago electrónico único, al tiempo que reducen la fricción para los usuarios y, en el caso de Argentina, incluso abren el sistema para enviar pagos a los no usuarios, lo que podría impulsar la adopción.

Tanzania ha liderado la interoperabilidad de las plataformas de dinero móvil en África al permitirles a los usuarios enviar y recibir dinero en cualquier red móvil. Ruanda también ha habilitado recientemente dichas transferencias, una medida previa a un sistema de dinero móvil interoperable transfronterizo que conectaría a los estados miembros de la Comunidad de África Oriental. Más allá de África, estos tipos de sistemas aún no se han adoptado ampliamente, como se evidencia en el caso de India, donde varios actores operan en el sector de pagos digitales. Los entes reguladores no les exigen que conecten sus sistemas, lo que limita el uso de pagos móviles para transacciones comerciales.

## Los requisitos de “diligencia debida del cliente” basados en el riesgo son necesarios para la integridad financiera, pero se podrían obtener mayores eficiencias mediante la adopción generalizada de prácticas de KYC automatizadas.

Los enfoques basados en el riesgo de conozca a su cliente (KYC por sus siglas en inglés) y la diligencia debida del cliente (CDD por sus siglas en inglés) facilitan la inclusión financiera para las poblaciones de ingresos bajos y medianos al determinar qué clientes y tipos de cuentas presentan un bajo riesgo de actividad ilegal y, por lo tanto, requieren menos documentación. Casi dos tercios de los países en el Microscopio 2018

utilizan enfoques de CDD que no limitan indebidamente el acceso a servicios financieros para clientes de ingresos medianos y bajos, y solo las puntuaciones de dos países (Túnez y Senegal) indicaron marcos de CDD desproporcionados en general. Los países, incluidos Argentina, Ghana y Jordania, utilizan enfoques por niveles para la CDD y solo requieren información adicional para transacciones por encima de umbrales específicos. En Argentina, los requisitos de CDD más simples se pueden satisfacer al proporcionar una identificación con foto.

Los enfoques escalonados permiten a los proveedores de servicios financieros participar en asociaciones innovadoras. En México, Banamex, un banco, y OXXO, una cadena de tiendas de

Tabla 4. **Protección del consumidor en servicios financieros y puntuaciones sobre protección de datos, privacidad y seguridad cibernética**

Países que obtuvieron una puntuación de 80 o más de 100

|             | 4.1 Protección del consumidor de servicios financieros | 4.3.1 Protección de datos y privacidad | 4.3.2 Protección legal contra el crimen cibernético | 4.3.3 Aplicación de las leyes de privacidad | 2.5.1 Compromiso del gobierno con la seguridad cibernética |
|-------------|--|--|---|---|--|
| Argentina   | 92   | 100                                    | 69  | 50  | 59   |
| Bangladesh  | 83   | 0                                      | 91  | 0   | 65   |
| Bolivia     | 100  | 100                                    | 0   | 0   | 11   |
| Colombia    | 92   | 100                                    | 95  | 100   | 71   |
| Ecuador     | 86   | 100                                    | 0   | 0   | 57   |
| El Salvador | 100  | 0                                      | 50  | 50  | 22   |
| Honduras    | 92   | 100                                    | 0   | 0   | 1  |
| India       | 83   | 100                                    | 78  | 50  | 86   |
| Indonesia   | 83   | 100                                    | 100   | 0   | 51   |
| Líbano      | 81   | 0                                      | 0   | 0   | 18   |
| México      | 92   | 100                                    | 100   | 50  | 83   |
| Pakistán    | 100  | 0                                      | 86  | 0   | 54   |
| Panamá      | 86   | 100                                    | 59  | 100   | 59   |
| Filipinas   | 83   | 100                                    | 100   | 100   | 74   |
| Sudáfrica   | 100  | 100                                    | 82  | 100   | 62   |

Fuente: Microscopio 2018

conveniencia, se asociaron en 2012 para ofrecer la cuenta Saldazo, a la que se puede acceder a través de una tarjeta de débito Visa vinculada a una cuenta de Banamex, y que se ofrece a través de tiendas OXXO o de la plataforma de dinero móvil de Banamex. Se informa que el proceso de apertura de la cuenta demora menos de cinco minutos y se beneficia de los procedimientos de KYC simplificados. Para calificar para los procedimientos de KYC simplificados, la cuenta está limitada a aproximadamente USD 750 en depósitos por mes.

Las prácticas automatizadas de KYC pueden facilitar aún más dichos servicios para la población de ingresos bajos y medianos al aumentar la eficiencia. México y otros 15 países han implementado procedimientos de KYC electrónicos que incluyen la verificación en línea de la identificación e, incluso, el uso de datos biométricos para verificar la identidad de una persona. En India, las instituciones financieras pueden verificar los números de identificación

nacional a través de sistemas en línea. Ruanda permite a los emisores de dinero electrónico verificar la identificación a través de la base de datos nacional.

**La tecnología presenta nuevos riesgos y muchos países todavía tienen que actualizar las leyes de seguridad cibernética y desarrollar su capacidad de cumplir las protecciones de privacidad de datos.**

En 35 de los 55 países en el Microscopio 2018, las regulaciones de protección al consumidor generalmente facilitan la inclusión financiera, y las ediciones anteriores han mostrado un fortalecimiento gradual de estas protecciones a lo largo del tiempo. A medida que se expanden los servicios financieros digitales, surgen nuevos riesgos para el consumidor y, por lo tanto, en los países con mejor desempeño, las protecciones tradicionales para el consumidor se

combinan con la protección de la privacidad de los datos y la seguridad cibernética. Colombia y Sudáfrica tienen marcos de protección financiera del consumidor exclusivos y una capacidad especializada de cumplimiento, así como entidades gubernamentales con una fuerte capacidad para hacer cumplir las leyes de protección de datos. Sin embargo, en la mayoría de los países, las protecciones de privacidad de datos no están bien desarrolladas: 42 países tienen capacidad limitada o nula para hacer cumplir la privacidad de datos. El Reglamento General de Protección de Datos en Europa, que se aplica a las transacciones con ciudadanos europeos incluso fuera de Europa, probablemente influya en los entes reguladores de los mercados emergentes para que asuman la privacidad de los datos.<sup>6</sup> La Corte Suprema de India recientemente hizo un hallazgo histórico de un derecho a la privacidad; las implicaciones prácticas de esa decisión aún no se han resuelto.<sup>7</sup>

El desempeño general del indicador de Compromiso con la ciberseguridad es insuficiente. Cuarenta y siete países han demostrado un compromiso moderado o deficiente. El desafío no se limita a una región específica; algunos de los países con el mejor desempeño son Rusia, India y China. Como muestra la tabla a continuación, el buen desempeño en la protección al consumidor tradicional (países con una puntuación superior que 80) no necesariamente indica que un país tenga un marco suficiente para la protección del consumidor digital. Esto es claramente un área en proceso de cambio.

## Los gobiernos pueden fomentar la inclusión financiera digital mediante la expansión de las plataformas de pago para transacciones gubernamentales

Aunque existen plataformas de pago sólidas de personas al gobierno (P2G) y de empresas al gobierno (B2G) en varios países, las condiciones pueden mejorarse en, al menos, 30 países (países que obtuvieron menos de 75) en el Microscopio de 2018. El tamaño significativo del sector público en la mayoría de los países y la omnipresencia de hacer pagos o recibir pagos de los gobiernos implica que, cuando las

autoridades introducen opciones de pago digital, pueden influir en el comportamiento de una gran cantidad de personas e incentivarlas a optar por pagos digitales. En Kenia, el gobierno ha aprovechado la amplia aceptación del dinero móvil para ampliar sus servicios a través de una plataforma de gobierno electrónico. El dinero móvil representa más del 90% de los pagos a través de la plataforma y más del 85% de los pagos de las tarifas de estacionamiento, permisos comerciales individuales y licencias.<sup>8,9</sup> Los servicios, como las licencias de conducir, solo se pueden pagar a través de la plataforma.<sup>10</sup> Al mismo tiempo, las acciones gubernamentales pueden estimular el desarrollo de la infraestructura de pagos digitales a través de asociaciones con plataformas que aumentan la capacidad técnica y las opciones disponibles para el resto del mercado. Además, el gobierno puede obtener ganancias considerables, incluida la reducción de los costos administrativos, el aumento de la seguridad y la ampliación de las bases fiscales. Paraguay utiliza los pagos electrónicos para sus dos programas de transferencia de efectivo, así como todos los salarios del gobierno. Jordania, Paraguay y Sudáfrica combinan iniciativas para digitalizar los pagos del gobierno a personas (G2P), como las pensiones, con las plataformas de pago P2G y B2G que permiten a las personas y empresas pagar impuestos y otros cargos en línea. Sudáfrica utiliza un portal en línea para administrar todos los servicios electrónicos del gobierno y recibir pagos digitalmente. Desde 2016, la cámara de compensación automatizada de Jordania ha permitido la digitalización de todos los pagos del gobierno.

6 Político, <https://www.politico.eu/article/europe-data-protection-privacy-standards-gdpr-general-protection-data-regulation/>

7 BBC, <https://www.bbc.com/news/world-asia-india-41033954>

8 Next Billion, <https://nextbillion.net/digital-government-4-keys-to-kenyas-success-with-electronic-government-payments/>

9 GSMA, <https://www.gsmaintelligence.com/research/?file=85996b8b4689e7056b2197d972b7222f&download>

10 Ibid.

## Los proveedores de tecnología financiera se asocian con instituciones financieras tradicionales

### Panorama general

Para una cantidad creciente de personas, su relación principal con una institución financiera es con un emisor de dinero electrónico. Sin embargo, garantizar que las personas tengan acceso a una variedad de servicios financieros no es tan simple como inscribirlos en una cuenta de dinero móvil. Por ejemplo, en 2017, aproximadamente el 72% de los adultos de Kenia tenía una cuenta de dinero móvil, pero solo el 9% de los adultos usaban cuentas móviles para servicios financieros que no fueran transferencias de dinero, como ahorros, créditos y pagos.<sup>11</sup> La profundización de estas relaciones ofrece beneficios tanto para los clientes como para los proveedores. Para ampliar sus ofertas de servicios, la mayoría de los emisores de dinero electrónico se han asociado con instituciones financieras tradicionales.

### El Salvador

MoMo (Mobile Money Centroamérica S.A. de C.V.) es un proveedor de servicios de pago y dinero electrónico con más de 180,000 usuarios y 400 agentes en El Salvador. Desde 2015, la firma se ha asociado con el Banco de Fomento Agropecuario (BFA) del estado para proporcionar servicios de dinero electrónico a los clientes del banco. Los clientes del BFA pueden usar agentes de MoMo para realizar transacciones que incluyen depósitos y pagos en línea. En agosto de 2018, tanto MoMo como BFA participaron y anunciaron que las transferencias de

efectivo condicionales ahora se podrían realizar a través de una billetera electrónica.

### Honduras

Tigo Money es un emisor de dinero electrónico operado por el proveedor de servicios de telefonía celular Tigo en Honduras con más de 4200 agentes y 2 millones de transacciones por mes. En mayo de 2018, Tigo Money y el banco BanPaís anunciaron una asociación que les permite a los clientes vincular su cuenta bancaria de BanPaís con su billetera electrónica Tigo Money. Los clientes pueden acceder a sus cuentas bancarias a través del teléfono celular, transferir fondos de la cuenta a la billetera electrónica para realizar transacciones y hacer retiros de los agentes de Tigo.

### Camerún

Los dos proveedores de dinero móvil líderes de Camerún (MTN y Orange) se han asociado con bancos por necesidad; las regulaciones requieren que los emisores de dinero electrónico se unan a los bancos. Sin embargo, las asociaciones han permitido a los emisores de dinero electrónico ofrecer una gama más amplia de servicios, incluida la vinculación de cuentas bancarias con billeteras electrónicas para realizar transacciones entre ambas cuentas. Además, en 2016, Orange lanzó una tarjeta de débito Visa que permite a los clientes realizar compras y retirar fondos de sus cuentas de dinero móvil a través de cajeros automáticos.

<sup>11</sup> Financial Inclusion Insights, <http://finclusion.org/blog/fii-updates/mobile-money-is-powering-financial-inclusion-and-the-uptake-of-advanced-digital-financial-services-in-kenya.html>

## La capacidad de supervisión especializada se puede fortalecer en la mayoría de los países.

La mayoría de los países puede mejorar su capacidad de supervisión para la inclusión financiera y los servicios financieros digitales. Sólo cinco países<sup>12</sup> exhibieron conocimientos técnicos avanzados para la supervisión de las instituciones financieras no bancarias y servicios financieros digitales.

Perú ofrece una capacitación de 14 semanas para entes reguladores que se enfoca en la gestión de riesgos y la supervisión específica de microfinanzas e inclusión financiera. Filipinas proporciona a los supervisores una capacitación especializada similar. En 2016, los entes reguladores de Tanzania participaron en el primer Programa de Capacitación en Inclusión Financiera Digital, organizado por el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) y el Centro de Toronto.<sup>13</sup> Sin embargo, la mayoría de los países pueden hacer mucho más para desarrollar capacidades de supervisión, particularmente cuando se trata de servicios financieros digitales. Además, 32 de los 55 países no están aprovechando la tecnología para la supervisión digital. A medida que las tecnologías financieras evolucionen, los mercados se volverán más complejos y los reguladores deben poseer las herramientas para supervisarlos de manera efectiva. Por ejemplo, la tecnología puede ayudar a los funcionarios a supervisar el mercado en busca de proveedores que no están regulados como instituciones financieras, pero ofrecen servicios financieros que pueden afectar al sistema financiero y

suponen un riesgo para la estabilidad y la integridad. En Brasil, los entes reguladores están utilizando la tecnología de blockchain para la supervisión electrónica, mientras que en Panamá los entes reguladores han adoptado XRBL, un estándar internacional abierto para informes comerciales digitales, para intercambiar información financiera y no financiera.

Además de la experiencia técnica, los supervisores requieren marcos integrales de riesgo diferenciado para las carteras de crédito al consumo y microcréditos. Los marcos permiten a los entes reguladores priorizar entidades y sectores, lo que crea incentivos para mejorar el gobierno corporativo, desarrolla herramientas especializadas para cada tipo de riesgo y complementa de manera eficaz la supervisión dentro y fuera del sitio.<sup>14</sup> Varios países en el Microscopio 2018 están implementando las mejores prácticas para la supervisión basada en el riesgo: 24 países tienen un marco diferenciado para el crédito al consumidor supervisado por el ente regulador y 12 tienen un marco integral de microcrédito. El marco integral de gestión de riesgos de Colombia evalúa los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operaciones en las instituciones. El Comité de Estabilidad Financiera de Uruguay reúne a varios entes reguladores y evalúa indicadores sobre riesgos e inclusión financiera, entre otros. En otros países, se puede mejorar la supervisión basada en el riesgo. En Ecuador, por ejemplo, la supervisión de instituciones financieras no bancarias se basa principalmente en el tamaño, en lugar de un perfil de riesgo institucional más completo.

<sup>12</sup> Jordania, Perú, Rusia, Ruanda y Sudáfrica

<sup>13</sup> Brookings Institution, [https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip\\_20170831\\_project\\_report.pdf](https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip_20170831_project_report.pdf)

<sup>14</sup> Cooperativas de las Américas, <https://www.microfinancegateway.org/es/library/gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-supervisi%C3%B3n-basada-en-riesgos-para-las-cooperativas-de-ahorro-y-cr%C3%A9dito>

# Conclusión

El Microscopio 2018 documenta el avance global de los servicios financieros digitales y muestra cómo las medidas tomadas por los entes reguladores y los responsables de la formulación de políticas están facilitando o inhibiendo su contribución a la inclusión financiera. Es importante recordar que la tecnología es un importante facilitador de la inclusión financiera, pero el crecimiento de los servicios financieros digitales no debe equipararse con la inclusión financiera en sí. El Microscopio Global se preocupa por una visión más completa de la inclusión financiera y tiene en cuenta factores como el compromiso de los gobiernos con la seguridad cibernética, la protección del consumidor para los servicios digitales y el dinero electrónico, la protección de datos y la privacidad, la legislación sobre delitos cibernéticos, la existencia de identificación digital, la conectividad a Internet, y el apoyo a la educación digital. Cada uno de estos factores contribuye a la viabilidad de que las personas transformen su uso de un solo servicio financiero digital en inclusión financiera. Además, el desempeño de los países en el entorno digital y los indicadores de infraestructura sugieren que, a medida que se expanden los servicios financieros digitales, la exclusión digital también puede contribuir a la exclusión financiera. Más allá de la esfera digital, las áreas tradicionales de inclusión financiera, como la entrada en el mercado, la capacidad de supervisión, los productos y puntos de venta, y la protección del consumidor son fundamentales para que los servicios financieros funcionen bien para los pobres.

El Microscopio 2018 mide el entorno propicio para

la inclusión financiera, desde las condiciones mínimas para que se produzca la inclusión financiera, hasta los incentivos que los gobiernos pueden ofrecer para estimular una mayor inclusión. Los servicios financieros digitales continuarán expandiéndose como motor de la inclusión financiera, pero su crecimiento no está exento de riesgos. Para que los individuos se den cuenta plenamente de los beneficios que pueden proporcionar las tecnologías financieras, los entes reguladores deben buscar modelos y desarrollar marcos que equilibren los riesgos y los beneficios.

El Microscopio fomenta un enfoque de la regulación basado en el riesgo, lo que evita restricciones innecesarias y garantiza la estabilidad financiera, la integridad y la protección del consumidor. Al implementar la supervisión basada en estos principios básicos, los entes reguladores y los responsables de la formulación de políticas se asegurarán de que estén preparados para la próxima evolución en la inclusión financiera. A medida que avancen las tecnologías, las innovaciones crearán oportunidades para nuevas herramientas y, al mismo tiempo, impulsarán el crecimiento en plataformas establecidas; simplemente, hay que notar cómo los proveedores de dinero móvil se han asociado con los bancos para ampliar sus ofertas de servicios. La inclusión financiera digital consiste en reducir las barreras para una inclusión financiera más amplia. Como lo demuestra el Microscopio 2018, fomentar la inclusión financiera requiere esfuerzos concertados de los sectores público y privado para garantizar servicios accesibles y atractivos para los clientes.

# Resúmenes de países

|                                 |    |                   |    |
|---------------------------------|----|-------------------|----|
| ARGENTINA                       | 22 | MADAGASCAR        | 49 |
| BANGLADESH                      | 23 | MÉXICO            | 50 |
| BOLIVIA                         | 24 | MARRUECOS         | 51 |
| BRASIL                          | 25 | MOZAMBIQUE        | 52 |
| CAMBOYA                         | 26 | BIRMANIA          | 53 |
| CAMERÚN                         | 27 | NEPAL             | 54 |
| CHAD                            | 28 | NICARAGUA         | 55 |
| CHILE                           | 29 | NIGERIA           | 56 |
| CHINA                           | 30 | PAKISTÁN          | 57 |
| COLOMBIA                        | 31 | PANAMÁ            | 58 |
| COSTA RICA                      | 32 | PARAGUAY          | 59 |
| REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO | 33 | PERÚ              | 60 |
| REPÚBLICA DOMINICANA            | 34 | FILIPINAS         | 61 |
| ECUADOR                         | 35 | RUSIA             | 62 |
| EGIPTO                          | 36 | RUANDA            | 63 |
| EL SALVADOR                     | 37 | SENEGAL           | 64 |
| ETIOPÍA                         | 38 | SIERRA LEONA      | 65 |
| GHANA                           | 39 | SUDÁFRICA         | 66 |
| GUATEMALA                       | 40 | SRI LANKA         | 67 |
| HAITÍ                           | 41 | TANZANIA          | 68 |
| HONDURAS                        | 42 | TAILANDIA         | 69 |
| INDIA                           | 43 | TRINIDAD Y TOBAGO | 70 |
| INDONESIA                       | 44 | TURQUÍA           | 71 |
| JAMAICA                         | 45 | UGANDA            | 72 |
| JORDANIA                        | 46 | URUGUAY           | 73 |
| KENIA                           | 47 | VENEZUELA         | 74 |
| LÍBANO                          | 48 | VIETNAM           | 75 |

## ARGENTINA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Argentina se beneficiaría de una mayor coordinación entre las autoridades gubernamentales y el sector privado; la próxima estrategia nacional podría lograrlo. La regulación proporcional de los servicios financieros digitales ha contribuido al dinamismo y la innovación en este sector y lo ha posicionado como un posible impulsor de la inclusión financiera. Con un sector de microfinanzas pequeño y sin un marco regulatorio para los agentes corresponsales bancarios, queda por verse cómo Argentina ampliará el alcance del sistema financiero para incluir una mayor porción de la población de ingresos bajos y medianos.

### Panorama general

En julio de 2017, el gobierno de Argentina creó un Comité Coordinador de Inclusión Financiera en el Ministerio de Finanzas y, en mayo de 2018, el Congreso aprobó la Ley de Financiamiento Productivo (ley n.º 27.440), que incluye un requisito para que el gobierno emita una estrategia de inclusión financiera. La estrategia debe emitirse durante 2018. De 2016 a 2018, el Banco Central publicó regulaciones diseñadas para aumentar la inclusión financiera. En junio de 2016, el BCRA regulaba los sistemas de punto de venta móviles, los pagos en línea y una billetera electrónica. En marzo de 2017, los entes reguladores exigían que las cuentas de ahorro básicas, las tarjetas de débito y las transferencias en línea fueran gratuitas para los clientes. En mayo de 2017, los entes reguladores permitieron la instalación de cajeros automáticos no pertenecientes a bancos. Según el Global Findex de 2017, la titularidad de cuentas bancarias entre los adultos aumentó del 33 % en 2011 al 50 % en 2014, pero cayó ligeramente al 49 % en 2017. Los expertos creen que el creciente sector de tecnología financiera podría revertir esta tendencia: el gobierno ha adoptado un enfoque de “esperar y ver qué pasa”; por el momento se mantiene la regulación, mientras que la industria ha comenzado a organizarse con la creación de una Cámara de Comercio de Fintech. Existe cierta esperanza de que el crecimiento en el sector de las tecnologías financieras (fintech) también podría compensar la baja penetración de las microfinanzas en Argentina; en 2018, el microcrédito solo llegó a 81.000 prestatarios, mientras que unos cuatro millones de microempresarios carecían de acceso a servicios financieros.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El enfoque de regulación del Banco Central ha fomentado la innovación en los servicios financieros digitales, lo que aumentó la adopción de pagos electrónicos (algunos de los cuales ahora están obligados por ley) y el uso de herramientas de estandarización como los códigos QR digitales para que un solo código pueda dirigir los pagos a través de todas las plataformas de pago electrónico. Los entes reguladores también ampliaron la cobertura del Sistema nacional de transferencia bancaria para cubrir a las personas que actualmente no tienen cuentas bancarias. La interoperabilidad ha sido un tema de regulación en los últimos años: los sistemas de pago y las billeteras electrónicas deben funcionar juntas en todas las plataformas de Argentina. Si aumenta con éxito la coordinación entre las autoridades y con el sector privado, la próxima estrategia nacional podría convertirse en un facilitador clave de la inclusión financiera en Argentina, especialmente porque el requisito de crear una estrategia está codificado en la ley y, por lo tanto, debería trascender a cualquier administración presidencial.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La falta de coordinación entre las autoridades y con el sector privado ha frenado la inclusión financiera en los últimos años en Argentina; hay esperanza de que la próxima estrategia de inclusión financiera corrija esto. La falta de un sector de microfinanzas desarrollado significa que muchas personas de ingresos bajos y medianos aún están excluidas del sistema financiero. Argentina podría trazar un curso diferente al de sus vecinos al evitar las microfinanzas tradicionales o al combinarlas con servicios de tecnología financiera; lo que está claro es que los modelos que han funcionado en otros lugares de América Latina no están tan presentes en Argentina. Los agentes corresponsales bancarios carecen de regulación habilitadora, lo que elimina efectivamente esta herramienta para extender los servicios financieros a áreas rurales y remotas. Los entes reguladores financieros han carecido de independencia política en el pasado y esto disminuye la posibilidad de implementar cambios duraderos para aumentar la inclusión financiera.

## BANGLADESH



### Resumen

Bangladesh ha seguido avanzando en la promoción del uso de los Servicios financieros digitales (Digital Financial Services, DFS) y ha adoptado recientemente nuevas pautas de servicios financieros móviles. Sin embargo, todavía hay margen de mejora para que la regulación sea más proporcional y el acceso al mercado sea más justo. A pesar de algunas limitaciones, los actores del mercado han continuado expandiendo los servicios y el uso del dinero electrónico, en particular, está cada vez más generalizado.

### Panorama general

La inclusión financiera sigue siendo una prioridad política en Bangladesh, pero el gobierno se beneficiaría de la finalización de una estrategia global para lograr sus objetivos de inclusión financiera. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que inicialmente estaba programada para lanzarse en diciembre de 2017, aún está en proceso de elaboración. El Plan estratégico 2015-2019 del Banco de Bangladesh (BB, el banco central) tiene algunos temas relevantes, pero en la actualidad no existe un documento de política general destinado específicamente a mejorar la inclusión financiera. El gobierno ha tomado algunas medidas, en forma de proyectos piloto para fomentar la digitalización de los pagos G2P, pero no existe una iniciativa general para lograrlo. La penetración de los Servicios financieros digitales (DFS), aunque todavía es relativamente baja, se está expandiendo. Según el Global Findex de 2017, el 21 % de los adultos tenía cuentas de dinero móvil en 2017, en comparación con solo el 3 % en 2014. Dos empresas, bKash y Rocket, dominan este mercado y la mayoría de las transacciones son remesas dentro del país. La captación de servicios financieros formales también ha aumentado, ya que el 50 % de los adultos tenían cuentas bancarias en 2017, en comparación con el 31 % en 2014, según la encuesta de Findex. En general, las iniciativas lideradas por el mercado son los principales impulsores de la inclusión financiera en Bangladesh.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Las regulaciones para DFS, promulgadas en 2015 y actualizadas recientemente en julio de 2018, han permitido que el uso del dinero electrónico se expanda significativamente. Muchos clientes de bajos ingresos ahora usan cuentas de dinero electrónico para enviar remesas desde zonas urbanas a áreas rurales, lo que compensa el limitado alcance geográfico de los bancos. El modelo de red de agentes es popular en Bangladesh, lo que permite que tanto los bancos como los proveedores de DFS alcancen segmentos de mercado de bajos ingresos, incluidos los de las zonas rurales. Los requisitos de Conozca a su cliente (Know your customer, KYC) simplificados también ayudan en este proceso, especialmente para abrir cuentas de dinero electrónico. El Banco de Bangladesh ha estado trabajando en un sistema piloto de KYC electrónico que facilitaría enormemente la apertura de cuentas en áreas remotas del país.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Bangladesh tiene un enfoque regulatorio "dirigido por el banco" hacia los proveedores de Servicios financieros digitales (DFS), lo que significa que otros proveedores, como los operadores de redes móviles (Mobile Network Operator, MNO), tienen efectivamente prohibido ingresar al mercado. Esto reduce la competencia, así como el incentivo para que las empresas existentes sean innovadoras. La interoperabilidad es baja, en parte porque un proveedor de DFS (bKash) domina y tiene pocos incentivos para fomentarla. Sin embargo, la regulación de Servicios financieros móviles recientemente actualizada otorga acceso a los proveedores de dinero móvil al interruptor de pagos nacionales, que tiene el potencial de aumentar la interoperabilidad. Si bien existe un enfoque basado en el riesgo y los requisitos de apertura de cuenta simplificados, en la práctica, las personas de bajos ingresos tienen dificultades para abrir cuentas bancarias e incluso de dinero electrónico, a menudo debido a la falta de documentos de identificación apropiados.

## BOLIVIA



### Resumen

El gobierno de Bolivia ha centrado la inclusión financiera en su estrategia de desarrollo y ha implementado políticas que dirigen a los actores públicos y privados a los consumidores de ingresos medianos y bajos. El apoyo a las políticas y la protección del consumidor son fuertes, mientras que la infraestructura y la estabilidad son áreas de mejora. Se necesita más trabajo para implementar una política a futuro que fomente la supervisión basada en el riesgo y mejore la capacidad analítica.

### Panorama general

En 2013, Bolivia implementó la Ley de Servicios Financieros (Financial Services Law, FSL), que definió las disposiciones para ampliar el acceso al sistema financiero y creó el Comité de Estabilidad Financiera (Committee on Financial Stability, CFS), un grupo de trabajo con miembros de diferentes agencias gubernamentales. La FSL impuso tasas mínimas para depósitos y tasas máximas para préstamos, cuotas de préstamo obligatorias para el sector productivo y vivienda social, y modificó los requisitos de solvencia de los bancos para cumplir con los estándares internacionales de Basilea. La ley también exigía un mayor gasto para mejorar la protección del consumidor y aumentar el acceso a la financiación en las zonas rurales. Desde la FSL, los préstamos a sectores específicos han crecido significativamente y la inclusión financiera ha mejorado. De acuerdo con el Global Findex de 2017, entre los países de ingresos medianos y bajos en América Latina, Bolivia tiene el porcentaje más alto (54 %) de adultos con una cuenta. Las mujeres y los hombres tienen tasas de acceso similares, pero es menos probable que los pobres tengan cuentas. En general, el sistema financiero es estable, pero el papel del gobierno para dictar el crecimiento de la inclusión financiera a través de cuotas y límites de tasas de interés puede estar distorsionando el mercado al evitar que las instituciones evalúen y calculen el riesgo en consecuencia. La fuerte intervención gubernamental y la falta de evaluaciones basadas en el riesgo también pueden obstaculizar la innovación financiera. Por ejemplo, los productos de billetera móvil son pocos. Tigo Money tiene la mayor cuota de mercado e informó alrededor de un millón de usuarios registrados en 2017. La FSL reconoce legalmente el dinero electrónico, pero la actividad del mercado es baja.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La política inclusiva, la protección del consumidor y los documentos de identidad son los principales impulsores de la inclusión financiera en Bolivia. El gobierno boliviano ha adoptado e implementado reformas ambiciosas que se enfocan en las necesidades de las poblaciones de ingresos medianos y bajos. Las restricciones de las tasas de interés y las cuotas de préstamos fueron diseñadas para minimizar los costos de los préstamos y maximizar los rendimientos para los consumidores, que han sido efectivos para llegar a las mujeres, los pobres y las personas en las áreas rurales. La FSL también reconoce el dinero electrónico y no impone restricciones desproporcionadas a los emisores de dinero electrónico ni a las transferencias transfronterizas. El Servicio General para la Identificación Personal (SEGIP) está actualizando las tarjetas de identificación nacional para incluir un chip inteligente y datos biométricos para facilitar la verificación de identidad y las transacciones electrónicas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La fuerte intervención gubernamental y la infraestructura no confiable son las barreras clave para la inclusión financiera en Bolivia. Las restricciones en las tasas de interés sobre depósitos y préstamos ayudan a los consumidores, pero en última instancia pueden limitar el acceso al crédito y perjudicar la rentabilidad y el crecimiento de las instituciones financieras. La infraestructura de telecomunicaciones también es una barrera para la inclusión financiera. Un número significativo de personas vive en valles y áreas remotas donde la infraestructura de telecomunicaciones se ha descuidado crónicamente y el acceso a servicios móviles confiables sigue siendo costoso.

## BRASIL



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Brasil se ha visto fortalecido por su amplia red de agentes financieros gracias a regulaciones proporcionales, su dedicación al avance y mantenimiento del predominio de las transacciones digitales y la tecnología financiera, y el compromiso con la educación financiera. Se necesita más trabajo para aumentar la autonomía del Banco Central como ente regulador principal, incentivar el uso de productos de seguros inclusivos y ampliar la capacidad reguladora con respecto a las tecnologías financieras innovadoras y emergentes.

### Panorama general

El gobierno de Brasil ha logrado grandes avances en la priorización de la inclusión financiera desde la Alianza para la Inclusión Financiera de 2012. Brasil ahora ocupa el 3.º lugar entre los mercados de transacciones digitales más grandes del mundo y tiene una alta capacidad móvil del 83 %. Desde 2015, Brasil ha aumentado la interoperabilidad de cajeros automáticos en un 10 % y el país comenzó a regular la apertura de cuentas remotas en 2016, lo que ha permitido a las instituciones financieras más pequeñas distribuir servicios a áreas remotas de forma digital. Brasil tiene una extensa red de más de 400.000 puntos de venta y agentes financieros, lo que permite un mayor acceso para las poblaciones de ingresos bajos y medianos. En 2018, el Banco Central implementó una nueva tecnología basada en cadenas de bloques para mejorar la regulación de las instituciones financieras. Sin embargo, todavía no existe una regulación formal del dinero electrónico en el país. El Banco Central lanzó el nuevo protocolo de regulación de prueba en 2017 para facilitar la introducción de préstamos de grupos solidarios y permitir que la regulación de ciertas transacciones de crédito se lleve a cabo en plataformas de préstamos electrónicos. Una lista de los proyectos elegidos se establecerá en octubre de 2018. La demora por parte del presidente con respecto a la legislación propuesta que le habría otorgado plena autonomía al Banco Central en 2017 ha suscitado preocupaciones sobre la autonomía operativa del Banco Central. La legislación ahora está retrasada hasta finales de 2018 o 2019.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La Asociación para la Inclusión Financiera de 2012 es un importante facilitador para la regulación, el desarrollo y la difusión de servicios financieros al fomentar el crecimiento del mercado de transacciones digitales y la expansión de servicios financieros móviles y de agentes a través de asociaciones público-privadas. Además, la nueva tecnología de supervisión basada en cadenas de bloques y la regulación de las instituciones financieras por parte del Banco Central está permitiendo un acceso más proporcional a los servicios financieros. El nuevo método de regulación de prueba de Brasil debería seguir facilitando el ingreso de las nuevas plataformas Fintech y aumentando el acceso a servicios financieros digitales para las poblaciones marginadas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

En la práctica, todavía no existen regulaciones formales para tecnologías financieras y otras instituciones de dinero electrónico. Se lanzó el método de regulación de prueba y se estableció un grupo de trabajo para comenzar a crear un marco para el dinero electrónico y otros servicios emergentes. No se ha implementado ninguna regulación concreta, lo que deja a las nuevas plataformas en riesgo de tener una regulación deficiente. Las pautas de prevención de lavado de activos y contra el financiamiento del terrorismo (ALD/CFT) aún no cuentan con un marco suficiente basado en el riesgo para un cliente de bajo riesgo, lo que potencialmente aumenta el costo de los servicios para las personas de ingresos bajos a medianos. Además, la influencia de las dinámicas políticas en el Banco Central es preocupante, ya que la legislación propuesta de 2017 para otorgarle plena autonomía al Banco Central fue demorada por el presidente.

## CAMBOYA



## Resumen

El panorama de la inclusión financiera en Camboya está creciendo y evolucionando a medida que el gobierno se acerca a la finalización de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Si bien la inclusión financiera digital está estableciendo raíces firmes ayudadas por la regulación, se necesita más trabajo para crear un régimen regulatorio proporcional relacionado con la fijación de precios de los productos de crédito de microfinanzas.

## Panorama general

El sector de inclusión financiera en Camboya ha crecido no solo en términos de la cantidad de instituciones (2016: 64 IMF y 2017: 69 IMF), sino también en nuevas categorías de licencias como Proveedores de servicios de pago (9 entidades en 2017). El límite de la tasa de interés de 2017 en las Instituciones de microfinanzas (IMF) y las Instituciones de captación de depósitos de microfinanzas (IDM) ha provocado una disminución en el número de prestatarios de 1,9 millones a 1,75 millones (diciembre de 2017) en las IMF/IDM. Sin embargo, el volumen total de préstamos creció un 25 % al llegar a los USD 3,9 mil millones a fines de 2017. Esto ha reavivado las preocupaciones de que los clientes de IMF/IDM se endeuden en exceso dada la capacidad limitada del personal de las IMF/IDM para realizar una evaluación de crédito para montos de préstamos altos. Los datos FinScope específicos de Camboya proporcionan una imagen completa del lado de la oferta de la inclusión financiera; el 29 % de la población adulta de Camboya permanece excluida. Los bancos atienden al 17 % y las instituciones formales no bancarias cubren el 52 % de la población adulta. No existe un gran diferencial de género y la inclusión financiera femenina (60 %) es ligeramente superior que la inclusión masculina (57 %). Los Servicios financieros digitales (DFS) se han estado expandiendo rápidamente en Camboya. Los datos de FinScope revelan que más de un tercio de los adultos en Camboya habían recibido transferencias de dinero, mientras que el 22 % de los adultos enviaron dinero (período de 12 meses). El Banco Nacional de Camboya reconoce su papel como la agencia que tiene que crear el entorno propicio para la inclusión financiera y, como tal, ha logrado generar un impulso interno en diversas iniciativas, como la creación de la infraestructura de apoyo (esfuerzos para aumentar la educación financiera, la regulación de proveedores de sistemas de pago, mejora de las capacidades de los sistemas de pago).

## ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El ente regulador ha elaborado recientemente una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera que incluye un plan de acción de duración determinada, como parte del proceso MAP, impulsado por el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC). Esto, junto con la regulación de apoyo y la infraestructura para los servicios financieros digitales, son los dos facilitadores clave que deben proporcionar el impulso necesario de la inclusión financiera en Camboya. El entorno regulatorio relativamente liberal, pero sistemático (hasta la imposición del límite de la tasa de interés en los préstamos de las IMF en marzo de 2017), fue un importante facilitador de la inclusión financiera en el país.

## ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Mientras que los Servicios financieros digitales (DFS) se ven como un facilitador clave, la transferencia de dinero es lo que actualmente impulsa a los DFS. Los proveedores de dinero móvil no pueden ofrecer productos de ahorro y, si bien muchos proveedores de servicios financieros (financial services provider, FSP) han aumentado su presencia digital para incluir el cobro de depósitos y préstamos, esto todavía está en la primera etapa de su desarrollo, ya que los FSP tienen problemas con la tecnología backend. La cantidad de IMF e IDM sigue siendo una preocupación para muchos observadores del mercado y el reciente aumento de préstamos refinanciados por parte de las IMF e IDM ha causado alarma entre varios inversores preocupados por el nivel de sobreendeudamiento en el mercado.

## CAMERÚN



### Resumen

Camerún está dando pasos graduales hacia la inclusión financiera, guiado por el Plan Estratégico para un Camerún Digital. Como miembro de la Comunidad Económica y Monetaria de África Central (CEMAC), Camerún está habilitado por el Banco de los Estados de África Central (BEAC) y la Comisión Bancaria de África Central (COBAC). Los servicios financieros digitales proporcionados por los bancos en asociación con los operadores de telecomunicaciones están en una etapa temprana y están limitados por la falta de interoperabilidad. Si bien la regulación financiera se ha fortalecido, existen nuevos obstáculos regulatorios debido al aumento del riesgo de lavado de dinero.

### Panorama general

La infraestructura habilitadora para la inclusión financiera aún está en su primera etapa de desarrollo en Camerún. Un documento de visión, "Plan estratégico para un Camerún digital para 2020", detalla los planes de infraestructura y ecosistema para la inclusión financiera. El Ministro de Finanzas ha articulado la decisión de su gobierno de adoptar una estrategia de inclusión financiera. Sin embargo, estos planes aún no se han puesto en marcha. Como miembro de la Comunidad Económica y Monetaria de África Central (CEMAC), la economía y las regulaciones financieras de Camerún están guiadas por el Banco de los Estados de África Central y la Comisión Bancaria de África Central. El país ha pasado por un programa de ajuste estructural (structural adjustment program, SAP), que estipulaba un aumento significativo en el capital mínimo requerido por los bancos. Debido a estas reformas, los bancos tradicionales han reforzado las condiciones de acceso a sus servicios, lo que ha provocado la marginación de un gran segmento de la población y un aumento de la banca insuficiente, especialmente en las zonas rurales. Debido a los recientes temores de lavado de dinero por actividades terroristas, los funcionarios del gobierno a menudo han impuesto restricciones arbitrarias a la moneda extranjera que ingresa al país.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Camerún tiene un marco regulatorio e institucional sólido para bancos, instituciones financieras no bancarias (incluidas instituciones de microfinanzas y cooperativas de ahorro y crédito) y operadores de telecomunicaciones que ofrecen

seguridad jurídica a los proveedores de servicios financieros. El Banco Central, la Comisión Bancaria, el Ministerio de Finanzas, el Consejo Nacional de Crédito, la Agencia Reguladora de las Telecomunicaciones, el Ministerio de Correos y Telecomunicaciones están desempeñando su papel de facilitadores. Un programa financiado por el gobierno para la educación digital, así como un programa apoyado por donantes para proporcionar computadoras en instituciones educativas, están fortaleciendo aún más las medidas hacia la inclusión financiera. Sin restricciones reglamentarias, las instituciones de microfinanzas han brindado sus servicios en Camerún. Sin embargo, estos servicios todavía se ofrecen a un precio alto para clientes de bajos ingresos. A pesar de los desafíos, los servicios de dinero electrónico proporcionados por operadores del sector privado como MTN y Orange están en una trayectoria de crecimiento que llega incluso a las regiones remotas de Camerún, a través de una red de agentes y otros puntos de venta.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

El gobierno no ha tomado ninguna medida para implementar su estrategia de inclusión financiera y hay un bajo nivel de digitalización en los pagos del gobierno. La regulación financiera en Camerún restringe la emisión de dinero electrónico a los bancos. Como resultado de esta restricción, los operadores de telecomunicaciones deben ofrecer servicios financieros solo en asociación con un banco. Además, el ente regulador recientemente prohibió a los operadores de telecomunicaciones que ofrecen servicios de remesas a países fuera de la región de la CEMAC. Todas estas restricciones ponen límites al crecimiento y la ampliación de los servicios de dinero electrónico. Hay agentes de proveedores de servicios de dinero electrónico de telecomunicaciones que operan en áreas rurales, pero debido a problemas de red, hay varios casos de agentes y clientes que pierden dinero en transferencias electrónicas. La transferencia de dinero aún se considera un servicio postal en Camerún, en lugar de una simple transacción financiera, por lo que conlleva una tasa impositiva relativamente alta, lo que restringe aún más su crecimiento. El seguro aún es muy limitado, lo que deja un gran mercado aún sin explotar. El reciente crecimiento de violentos movimientos separatistas y terroristas en el país también plantea amenazas. A pesar de todos estos desafíos, los servicios financieros digitales siguen creciendo en Camerún.

## CHAD



### Resumen

Chad enfrenta desafíos multifacéticos para lograr la inclusión financiera. Hay una falta general de apoyo del gobierno y de políticas a nivel nacional, junto con problemas de infraestructura extremas en el panorama ampliamente rural. La penetración móvil y de Internet sigue siendo baja en un país donde los productos y puntos de venta son escasos. La mayor ventaja de Chad proviene de su banco central compartido, el Banco de los Estados de África Central, que también brinda servicios a Camerún, la República Centroafricana, Guinea Ecuatorial, Gabón y la República del Congo.

### Panorama general

El estado de inclusión financiera en Chad es débil. Según el Global Findex de 2017, solo el 9 por ciento de los chadianos tiene una cuenta bancaria. El país tiene un sector de telecomunicaciones poco desarrollado y las tasas de penetración de teléfonos móviles e internet siguen siendo bajas. El sistema educativo en Chad carece de fondos suficientes y no cuenta con suficiente personal, ya que la alfabetización, la alfabetización digital y la educación financiera carecen de la atención adecuada. En 2015, Tigo Chad lanzó Tigo Cash Paaré, una versión digital de una tradición de ahorro comunitario de hace siglos en Chad. Los grupos de ahorro, conocidos como paarés, juntan el dinero de los miembros en un fondo comunitario. El veintidós por ciento de las mujeres de Chad participan en dichos fondos y el Tigo Cash Paaré, un paaré digital, ha sido popular, pero debido al poco uso de teléfonos móviles, su éxito es limitado. La estrategia nacional de inclusión financiera de Chad (la Stratégie nationale de l'inclusion financière au Tchad) se aprobó en julio de 2016, pero ha habido poca o ninguna evidencia de los resultados de la estrategia.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El Banco de los Estados de África Central, que, además de Chad, presta servicios a Camerún, la República Centroafricana, Guinea Ecuatorial, Gabón y la República del Congo, como un organismo regulador supranacional, se elimina de las políticas e influencias a nivel nacional. También garantiza que la regulación financiera se mantenga uniforme en estos seis estados. Si bien los ejemplos no son extensos, en el pasado el gobierno de Chad se ha asociado con organizaciones no gubernamentales y actores del sector privado para participar en ejercicios de creación de capacidad relacionados con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Las regulaciones sobre la entrada en el mercado y los requisitos continuos para las instituciones financieras en Chad y los demás estados miembros del Banco de los Estados de África Central siguen siendo, en gran medida, proporcionales para aquellos que buscan atender a las poblaciones de ingresos bajos y medianos.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Existen numerosas barreras para la inclusión financiera en Chad. Existen varios desafíos infraestructurales en el país, aunque se están llevando a cabo esfuerzos para mejorar la conectividad. La industria de servicios de telecomunicaciones sigue sin estar desarrollada, con un gran número de personas desatendidas. La financiación también es un obstáculo, ya que el gobierno no ha dedicado más recursos para cultivar el entorno de inclusión financiera.

## CHILE



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en Chile se fortalece mediante la coordinación estratégica de alto nivel entre las agencias gubernamentales, a través de programas de capacitación, educación financiera y programas de garantía, y mediante la prestación de servicios financieros por parte de bancos e instituciones financieras no bancarias. No obstante, la regulación actual en Chile está sesgada a las instituciones financieras tradicionales y necesita reestructurarse para fomentar la innovación y la competencia entre los servicios financieros emergentes y tecnologías financieras.

### Panorama general

La Estrategia Nacional Chilena para la Educación Financiera, ratificada por la presidenta Bachelet en enero de 2018, involucra a actores públicos, privados y de la sociedad civil para mejorar la comprensión de los procedimientos y servicios financieros, al tiempo que garantiza la protección de los clientes. La nueva Ley Bancaria, aprobada en enero de 2018, sigue las normas de Basilea III aplicadas por los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y mantiene el nivel mínimo de capital efectivo para los bancos en un 8 % de sus activos de riesgo ponderado, pero las normas también ajustan los cálculos de riesgo para bancos basados en el tamaño y la importancia en el mercado. Se espera que los requisitos equilibren los efectos de los requisitos de capital desproporcionados existentes, ya que proporcionan a los bancos más grandes una amplia gama de servicios con mayor flexibilidad para expandir sus operaciones. La Ley General de Cooperativas de 2016 (actualizada en 2017) regula las operaciones de todas las cooperativas en el país, pero las cooperativas de ahorro y crédito tienen regulaciones especiales con respecto a sus instalaciones, recursos humanos, tecnología, procedimientos y controles necesarios para desarrollar adecuadamente sus operaciones. La Ley de Medios de Pago Electrónico fue aprobada en 2017 y se espera que amplíe el mercado de pagos a las soluciones móviles, y amplíe los medios actuales utilizados para hacer pagos. En abril de 2018, el Banco de Crédito e Inversión (BCI) lanzó la primera tarjeta prepaga en el país. En los últimos seis años, el monto de las transacciones por Internet (transferencias y pagos) ha aumentado un 20 %, mientras que las transacciones en las sucursales de las instituciones financieras tradicionales

han disminuido. En 2017, el 78 % de todas las transferencias se realizaron en línea. A partir de 2018, se requieren facturas electrónicas para todas las empresas.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Los altos niveles de coordinación gubernamental han permitido al gobierno chileno adoptar e implementar servicios financieros más completos que han beneficiado directamente la inclusión financiera en el país. El gobierno también ha fomentado la implementación de varias herramientas financieras, como las cuentas RUT (vinculadas a un número de identificación otorgado a cada ciudadano chileno) y Caja Vecina, que han hecho más accesible la prestación de servicios financieros, tanto en términos geográficos como logísticos, para particulares y empresas. Además, Chile actualmente tiene un nivel de penetración de Internet del 80 %, lo que facilita el acceso a servicios financieros incluso en regiones remotas. El 98 % de los adultos chilenos posee al menos una cuenta financiera. Chile también lidera la región en capacidades financieras.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

No hay una supervisión periódica de la eficacia de la regulación de inclusión financiera en Chile. La única iteración anterior es un Informe 2016 sobre Inclusión Financiera desarrollado por el superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Chile no tiene una regulación específica para servicios financieros emergentes como P2P y financiación colectiva, pero sus actividades aún están bajo la regulación para bancos e instituciones financieras tradicionales. Actualmente, se está discutiendo una eventual regulación sobre la financiación colectiva. Actualmente, los ciudadanos que ganan menos de 7000 pesos chilenos no tienen acceso a una cuenta bancaria tradicional y el acceso real al crédito en el país es solo del 50 %. La infraestructura bancaria proporciona buenos servicios para aquellos con ingresos más altos, pero no para las poblaciones de ingresos medianos y bajos. Resulta muy costoso prestar servicios a este sector y la regulación financiera actual no permite que las instituciones financieras no bancarias tengan depósitos que limiten aún más la expansión de la inclusión financiera.

## CHINA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en China se ve fortalecido por un plan de inclusión financiera que se centra especialmente en un enfoque digital que fomenta el buen desarrollo de los servicios financieros en línea. Si bien ha habido un crecimiento sin precedentes de proveedores de pago externos habilitados por el enfoque regulatorio de “esperar y ver qué pasa” de China, recientemente, el Banco Popular de China (PBC) ha aumentado el índice de fondos de reserva que las empresas de pago externas deben depositar con una cuenta controlada por el banco central. A principios de 2018, esta proporción aumentó al 50 % desde el 20 % establecido anteriormente y ahora el PBC ha puesto en marcha un proceso para aumentar aún más este porcentaje al 100 %. Esto significará que las empresas de pago ya no podrán ganar intereses en los fondos de los clientes, lo que reducirá el riesgo financiero.

### Panorama general

Si bien no se han realizado muchos esfuerzos en el pasado para publicar datos o informes sobre la inclusión financiera, el PBC y el Grupo del Banco Mundial colaboraron para redactar un informe para mostrar el enfoque de China sobre la inclusión financiera en los últimos 15 años. Publicado en febrero de 2018, el informe señala que China aún enfrenta varios desafíos clave para lograr una inclusión financiera sostenible a largo plazo y que el país tendrá que cambiar hacia enfoques de inclusión financiera más sustentables desde el punto de vista comercial y de mercado. Desde 2017, el PBC ha asumido cierta independencia con respecto a las decisiones políticas y está lentamente desarrollando su mandato sin supervisión política. Las Reglas provisionales para las plataformas de préstamos P2P que se emitieron en 2016 aclararon que las plataformas de préstamos P2P eran intermediarios de información; especificaron las actividades en las que tenían prohibido participar; establecieron reglas comerciales y requisitos de gestión de riesgos para los préstamos P2P, las obligaciones de los prestatarios y prestamistas, y determinaron las responsabilidades de supervisión conjuntas y coordinadas de varias autoridades que

supervisan la industria. A partir de junio de 2018, todas las agencias de pago externas involucradas en el negocio de pagos en línea deberán utilizar la plataforma Wanglian, que es un monitor en tiempo real que controlará mejor los riesgos financieros para mejorar la transparencia del mercado de pagos externos. Esto facilitará el crecimiento del negocio de pagos y préstamos en línea en un entorno cada vez más regulado y estable.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El estado actual de la interoperabilidad en los sistemas de pago chinos es uno de los facilitadores clave de la inclusión financiera. Dado que el uso de los códigos QR comenzó a cobrar impulso en China (72 % frente a un promedio global de 55 % en 2017), se estandarizó en todas las redes de pago para aumentar la interoperabilidad. En 2015, China abrió su red de compensación a empresas extranjeras, como VISA y MasterCard, que ahora tienen la oportunidad de acceder al mercado chino para adquirir comerciantes y conformarse con emisores locales de tarjetas. El plan de inclusión financiera de China impulsa una mayor cooperación entre los proveedores del sector público y privado con un cambio en el enfoque hacia enfoques más basados en el mercado y esfuerzos impulsados por el sector privado, particularmente para fomentar la innovación y la competencia.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Existen restricciones que impiden que los agentes de instituciones financieras (IF) brinden una gama completa de servicios. Además, las IF no son responsables de todas las acciones de sus agentes. Los sistemas de informes crediticios no son muy completos, ya que no recopilan registros de crédito de prestamistas P2P (que registraron transacciones por un valor de USD 445 mil millones en 2017). No existe un mecanismo para supervisar la industria de la Banca Paralela (no regulada y estimada en USD 15 billones en 2017) en China, que representa casi un tercio de todos los préstamos.

## COLOMBIA



### Resumen

La inclusión financiera en Colombia se logra mediante una estrategia gubernamental sólida que se coordina activamente con el sector privado. La inclusión también está respaldada por un entorno regulatorio favorable que protege a los consumidores e incentiva a más empresas a brindar servicios financieros a las poblaciones de ingresos bajos y medianos. El progreso adicional depende de la reducción de las barreras a la infraestructura de pago y la expansión de la educación financiera.

### Panorama general

La inclusión financiera se convirtió en una de las principales prioridades gubernamentales desde mediados de la década de 2000. Una estrategia formal de inclusión financiera nacional se lanzó en 2014. El objetivo de la regulación es fomentar la creación de productos financieros electrónicos, facilitar el acceso a los microcréditos y fomentar la participación de agentes no bancarios y, más recientemente, de las empresas de tecnologías financieras en la prestación de productos y servicios inclusivos. El Plan Nacional de Desarrollo aprobado en 2015 estableció objetivos de inclusión financiera para 2014-2018, incluidos los aumentos en la proporción de adultos con acceso a un producto financiero (del 72 % al 84 %) y con una cuenta de ahorro activa (del 53 % al 65 %), así como una reducción en el uso de efectivo (medido por la relación efectivo a M2, de 11,5 % a 8,5 %). Según el gobierno, los primeros dos objetivos se cumplieron prácticamente a mediados de 2018, pero el uso de efectivo sigue siendo notablemente alto, cerca del 80 % del total de transacciones. Algunos productos financieros electrónicos todavía están en etapa de desarrollo, pero otros ya disponibles han tenido un uso limitado y tienen restricciones para acceder a la infraestructura de pagos. Se espera que la nueva administración de Iván Duque continúe priorizando la inclusión financiera con un énfasis en los pagos digitales.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La inclusión financiera está habilitada por una estrategia gubernamental bien establecida, con objetivos y responsabilidades claras. La Unidad de Regulación Financiera (URF, el ente regulador financiero), la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC, el supervisor del sistema financiero) y la Banca de las Oportunidades (BdeO, una entidad a cargo de fomentar y coordinar programas de inclusión financiera) juegan un papel clave en la promoción de la inclusión financiera. Su trabajo se sustenta en la colaboración con el sector privado, los Ministerios de Educación y Telecomunicaciones y el Banco Central. Los incentivos han llevado a los bancos y corresponsales no bancarios a cubrir el 100 % de los municipios del país. La flexibilización de las reglas de KYC, junto con las licencias proporcionales para establecer y operar servicios financieros, se refleja en una oferta en auge de productos de dinero electrónico. La regulación de prueba está facilitando el desarrollo de las tecnologías financieras, mientras que alienta a los bancos a desarrollar nuevas tecnologías. El gobierno está fomentando la educación financiera, así como la adopción de programas e incentivos para aumentar los pagos de P2G y P2B.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Reducir el uso de efectivo sigue siendo el mayor desafío para la estrategia de inclusión financiera del gobierno. Varios objetivos se interponen en el camino de este objetivo, incluidos los obstáculos para acceder a la infraestructura de pagos, algunas distorsiones regulatorias y la falta de conocimiento suficiente sobre la demanda de productos financieros por parte de pequeñas empresas y personas de ingresos bajos y medianos. Una estrategia nacional de educación financiera lanzada en 2017 para fomentar el uso de productos financieros tomará tiempo para brindar resultados. Se están llevando a cabo discusiones para mejorar el acceso a la infraestructura de pagos y para eliminar gradualmente un impuesto de distorsión del 0.2 % en las transacciones de débito, pero, si se implementa, se espera que su impacto en el uso de efectivo sea solo gradual.

## COSTA RICA



### Resumen

Costa Rica no tiene una estrategia nacional para la inclusión financiera ni un organismo nacional para crear e implementar una, aunque se están realizando algunos esfuerzos para desarrollarla. El proceso de actualización del marco regulatorio ha continuado en algunas áreas como cuentas simplificadas, pagos móviles y regulaciones de microcrédito en el sistema de banca de desarrollo. Sin embargo, la regulación para la banca de agentes, el dinero electrónico y el sistema de información crediticia aún está atrasada.

### Panorama general

Costa Rica no tiene una estrategia nacional para la inclusión financiera y crear una fue una de las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) en la revisión del sector financiero en abril de 2018. La Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF) está liderando un esfuerzo para desarrollar una estrategia formal y determinar una división de responsabilidades para fomentar la inclusión financiera entre los organismos reguladores económicos del gobierno. La SUGEF manifestó su compromiso con la inclusión financiera en 2013, cuando se unió a la Alianza para la Inclusión Financiera y la Declaración Maya en 2015, pero su participación no está coordinada con otros entes reguladores financieros. El gobierno carece de datos sólidos sobre la inclusión financiera, incluida la información sobre la oferta y la demanda de servicios financieros. Los esfuerzos de educación financiera son liderados principalmente por el sector privado sin coordinación con el gobierno. Desde 2016, los programas de transferencia de efectivo del gobierno se han desembolsado a través del Sistema Único de Pago de Recursos Sociales (SUPRES), que permite a los usuarios cobrar subsidios a través del sistema financiero. En 2018, el gobierno diseñó un sistema nacional de pagos electrónicos para el transporte público. El proyecto, que aún no está implementado, será liderado por el BCC y el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT). Este último se habilitará mediante tecnología "sin contacto", que se está utilizando ampliamente en el país.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El país ha realizado esfuerzos para aumentar la penetración bancaria y ampliar el ámbito de los servicios financieros ofrecidos a la población, pero estos esfuerzos han carecido de coordinación. Los bancos de propiedad pública aún desempeñan un papel importante en el sistema bancario y poseen la mitad de todos los activos y créditos en el país. Los bancos de desarrollo han financiado públicamente esquemas de financiamiento para pymes que se canalizan a través del sistema financiero. En el sector privado, el seguro masivo ha registrado actividad y llega efectivamente a la población de bajos ingresos. Costa Rica tiene un registro público, pero la información está restringida a bancos y otras instituciones financieras reguladas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La regulación y supervisión está fragmentada entre los diversos reguladores financieros. La capacidad técnica de los reguladores se ha venido desarrollando desde 2014, pero aún existe una capacidad especializada limitada para la regulación de los servicios financieros que fomentan la inclusión financiera. También hay un gran sector microfinanciero no regulado. Las instituciones reguladas tienen dificultades para competir con proveedores no regulados para poblaciones de bajos ingresos, ya que las instituciones que están reguladas por la SUGEF están sujetas a estrictos requisitos de diligencia debida con los clientes. Existen barreras sustanciales para la apertura de cuentas remotas por parte de bancos y entidades financieras no bancarias. Las cuentas simplificadas, que solo pueden ser ofrecidas por los bancos, pueden abrirse en línea, aunque el proceso requiere una visita a una sucursal para firmar contratos y obtener la tarjeta de débito asociada a la cuenta.

## REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en la República Democrática del Congo (RDC) se ha visto obstaculizado por las crisis económicas y monetarias, y otros desafíos políticos y de seguridad. El gobierno ha lanzado la Hoja de ruta para la inclusión financiera 2016-2021 para fomentar la inclusión financiera en la RDC. La inestabilidad regional y los desafíos políticos en el camino hacia la próxima elección presidencial, más adelante en 2018, han distraído e impedido al gobierno cumplir con los objetivos de inclusión financiera desde 2016. Se necesita más trabajo y recursos para desarrollar y hacer cumplir la regulación, fortalecer la capacidad del Banco Central y desarrollar infraestructura.

### Panorama general

La RDC lanzó recientemente la Hoja de ruta para la inclusión financiera 2016-2021. En este plan, el gobierno, representado por el Ministerio de Finanzas, el Banco Central, la Agencia Nacional de Estadísticas, se comprometió a asociarse con proveedores de servicios financieros seleccionados, asociaciones industriales, agencias de desarrollo y donantes para fomentar la inclusión financiera. La Hoja de ruta establece seis prioridades para "mejorar el bienestar de los hogares, aumentar la eficiencia económica y apoyar el crecimiento al aumentar el porcentaje de adultos con acceso a, al menos, servicios financieros formales". Desde 2016, la RDC se ha visto afectada por una crisis económica y monetaria duradera. En consecuencia, varios bancos han cerrado, y la confianza pública en el franco congoleño continúa debilitándose. Esto se ha visto agravado por la actual crisis política que ha retrasado las elecciones presidenciales, que ahora están programadas para diciembre de 2018, luego de una demora de 2 años. Los persistentes desafíos de seguridad, especialmente en la parte oriental de la RDC, también han obstaculizado las actividades de microfinanzas del Banco Central. En los últimos años, el gobierno ha tratado de pagar a sus 1,1 millones de funcionarios públicos a través de un intermediario bancario, incluido el dinero móvil, pero se enfrentaron desafíos de infraestructura y geográficos extremos.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El Mapa para la Inclusión Financiera 2016 – 2021 da a la RDC la oportunidad de apalancar nuevas tecnologías para enfrentar los retos de infraestructura y geográficos del país. El Banco Central ha adoptado un enfoque "laissez-faire" e impone pocos requisitos desproporcionados para la entrada al mercado de bancos y emisores de dinero electrónico, lo cual facilita la adopción de servicios digitales financieros en el país.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los desafíos políticos, monetarios, económicos y de seguridad de la infraestructura extremos continúan distrayendo al gobierno de la RDC de enfocarse en la inclusión financiera. La falta de educación financiera y educación, además, sigue siendo un obstáculo para la adopción de los pocos servicios financieros digitales disponibles. Y los requisitos para obtener tarjetas SIM y cuentas bancarias generan una falta de adopción y el uso de materiales falsificados, incluidos los documentos de identificación, para evitar estos requisitos, especialmente las tarjetas SIM.

## REPÚBLICA DOMINICANA



### Resumen

La inclusión financiera se está priorizando en virtud del mandato de una ley de estrategia nacional de 20 años, pero todavía existe la necesidad de una estrategia digital sólida. La banca de agentes está bien establecida y es ampliamente utilizada por las instituciones financieras y las instituciones de microfinanzas (IMF). Sin embargo, los bancos que atienden a clientes de bajos y medianos ingresos siguen siendo castigados con la tributación de las operaciones y los altos requisitos operativos.

### Panorama general

El año pasado, el Banco Central (BCRD) comenzó a redactar una estrategia nacional para la inclusión financiera. La estrategia se está formulando junto con los principales actores del sector financiero y tiene como objetivo fomentar el uso de los pagos electrónicos. También incluye programas mejorados de educación financiera, un mejor uso de las entradas de remesas familiares y otras políticas para fomentar el ahorro. El BCRD también ha iniciado discusiones para optimizar el sistema de pagos con el fin de fomentar la inclusión financiera, así como el desarrollo de las tecnologías financieras. En enero de 2018, por ejemplo, el BCRD organizó un concurso nacional para la innovación del sistema de pagos, dirigido a estudiantes universitarios y de posgrado. La institución también aprobó la regulación de la seguridad cibernética. Estos desarrollos se han realizado en conjunto con otras medidas relevantes, como el lanzamiento de "Republica Digital", cuyo objetivo es facilitar los servicios tecnológicos para la población y reducir la brecha de acceso digital. A principios de 2017, se creó la Asociación Dominicana de Empresas de Fintech (ADOFINTECH), un grupo del sector privado, para fomentar el crecimiento de este sector. El marco legal de ALD/CFT de la República Dominicana se fortaleció en 2017 con la aprobación de una nueva ley contra el lavado de dinero, la ley n.º 155-17 contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. En mayo de 2018, el BCRD firmó un acuerdo con el Ministerio de Educación para integrar la educación financiera y económica en las escuelas públicas y privadas.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El BCRD participa regularmente en la promoción de préstamos prioritarios, especialmente préstamos hipotecarios y de vivienda, por parte de los bancos comerciales, que junto con los programas de transferencia de efectivo como Solidaridad han profundizado la inclusión. El gobierno también priorizó el apoyo a las microempresas y creó un comité de alto nivel para diseñar políticas en 2015. El Viceministerio para pymes, una división del Ministerio de Industria y Comercio, también recibió tareas clave para fomentar la inclusión, como el desarrollo del esquema de garantía mutua.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los bancos que atienden a clientes de bajos y medianos ingresos están sujetos a impuestos sobre las operaciones y altos requisitos operativos, especialmente a la luz de la nueva regulación de lavado de dinero. Los requisitos de la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA), que ha estado vigente desde 2010, también han presionado los requisitos operativos. Un impuesto del 10 % sobre todos los productos de ahorro, que se recaudó en 2012, es otra barrera para la inclusión financiera. Además de desalentar los ahorros, el impuesto es una carga operativa para los bancos de crédito y de ahorro que brindan servicios a la población de menores ingresos. En contraste, las cooperativas, que pueden recibir depósitos, solo están reguladas de manera flexible, no tienen requisitos de información y no están incluidas en la regulación del microcrédito. En 2018, el Ministerio de Economía y Planificación (MEPyD) propuso un proyecto de ley para regular las cooperativas de crédito, como parte de los requisitos establecidos por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) en 2017.

## ECUADOR



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en Ecuador se ve debilitado por la falta de coordinación de alto nivel a través de una estrategia nacional de inclusión financiera. Los servicios financieros digitales y la innovación del dinero electrónico fueron sofocados por el esquema de dinero electrónico del Banco Central, pero en 2018 el sector comenzó a abrirse a instituciones financieras privadas. El sector popular y solidario, que atiende a la población de bajos y medianos ingresos, podría beneficiarse de un enfoque de supervisión basado en el riesgo. Los controles de la tasa de interés para los préstamos parecen limitar la disponibilidad de crédito entre la población de bajos ingresos.

### Panorama general

El gobierno de Ecuador no ha emitido una estrategia nacional de inclusión financiera, aunque el plan de desarrollo nacional más reciente (2017-2021) indica la inclusión económica y financiera en sus propuestas de políticas y menciona las nuevas tecnologías como clave para aumentar la inclusión financiera. El sector financiero en Ecuador se caracteriza por la segmentación gubernamental de las instituciones (y clientes) en el sector financiero "tradicional" y el sector "popular y solidario", que está principalmente orientado hacia las poblaciones de ingresos bajos y medianos. La responsabilidad de la regulación se separa de acuerdo con esta segmentación y el ente regulador del sector popular y solidario ha luchado para supervisar de manera efectiva las cooperativas de ahorro y préstamo que conforman el sector, lo que evita los modelos de supervisión basados en el riesgo y se enfoca únicamente en el tamaño de las instituciones. Según el Global Findex de 2017, la titularidad de cuentas entre los adultos en Ecuador aumentó del 37 % en 2011 al 51 % en 2017. En marzo de 2018, Ecuador abandonó su experimento de casi cuatro años con un esquema de dinero electrónico administrado por el Banco Central y los reguladores autorizados del sector financiero para aprobar los esquemas de dinero electrónico creados por instituciones financieras reguladas (Ley de Reactivación de la Economía, n.º de Oficio SAN-2017-1837). Como resultado del control del Banco Central, el sector de servicios de dinero electrónico y servicios financieros digitales en Ecuador es incipiente, con 31 empresas de tecnología financiera registradas en el país en 2017. El principal grupo de la

industria bancaria lanzó una incubadora de tecnologías financieras en 2017, pero no existe una regulación específica del sector y el grupo no parece estar trabajando en coordinación con los reguladores hasta el momento.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La incorporación de la inclusión financiera y económica al plan nacional de desarrollo (2017-2021) garantiza que la IF siga siendo un objetivo de alto nivel en Ecuador. Desde 2013, el gobierno ha implementado una iniciativa para digitalizar los pagos del gobierno y, desde 2017, todas las transacciones que superen los USD 1.000 deben pasar por el sistema financiero. Una cuenta básica con procedimientos proporcionados de diligencia debida con el cliente está disponible para la población de bajos ingresos y la cuenta se puede actualizar a una cuenta completa a pedido del cliente, después de que se haya realizado la DDC completa. Desde 2008, las regulaciones han permitido a la mayoría de las personas y empresas actuar como agentes corresponsales bancarios, pero a partir de 2017, los agentes solo representaron alrededor del 7 % del total de las operaciones.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La falta de una estrategia nacional de inclusión financiera es uno de los principales desafíos para coordinar esfuerzos para aumentar la inclusión financiera en Ecuador. Además, las instituciones financieras enfrentan controles de tasas de interés en productos de crédito que limitan la innovación, reducen el crédito disponible para las poblaciones de bajos ingresos y fomentan la consolidación en el sector bancario. A partir de julio de 2018, las tasas máximas anuales oscilaron entre el 9,33 % para los préstamos corporativos productivos y el 17,3 % para los créditos de consumo hasta el 28,5 % para los microcréditos. En el sector popular y solidario, las cooperativas de ahorro y préstamo necesitan una supervisión más efectiva. Los reguladores han fomentado la consolidación y las fusiones en el sector como el camino hacia la estabilidad financiera, pero los expertos advierten que la combinación de instituciones solventes e insolventes sin abordar problemas fundamentales no creará un sector financieramente saludable.

## EGIPTO



### Resumen

Egipto ha adoptado varias medidas para mejorar la inclusión financiera desde 2016. El gobierno ha introducido leyes y regulaciones que requieren la interoperabilidad entre los proveedores de servicios de dinero electrónico, los bancos y las instituciones financieras no bancarias. Egipto también ha implementado un sólido esfuerzo para cumplir y exigir a las instituciones financieras que cumplan con las obligaciones de KYC. Sin embargo, el país carece de coordinación de alto nivel a través de una estrategia nacional con un enfoque de transformación digital sólido.

### Panorama general

Egipto ha creado un comité para coordinar las políticas de inclusión financiera, pero aún no ha redactado una estrategia nacional con un enfoque sólido de transformación digital. Los requisitos de licencia para los bancos son particularmente estrictos. El Banco Central de Egipto no ha emitido nuevas licencias bancarias desde 1979 y la única manera de establecer un nuevo banco es mediante la compra de una sucursal bancaria existente y la adquisición de su licencia. Las instituciones extranjeras de microfinanzas (IMF) también enfrentan una barrera. El CBE ha introducido leyes para aumentar la efectividad de los proveedores de servicios de dinero electrónico. Por ejemplo, para mejorar la accesibilidad del dinero electrónico, el Banco Central de Egipto (CBE) ordenó que todos los proveedores de servicios de dinero electrónico sean interoperables y permitan el servicio de ingreso y retiro de efectivo para otros bancos e instituciones financieras. En 2016, también se redujeron las restricciones para las transacciones transfronterizas de dinero electrónico. En 2018, el Instituto Egipcio de Bancos (EBI) lanzó una iniciativa para analizar los ecosistemas de Servicios financieros digitales (DFS) en colaboración con la Corporación Financiera Internacional (CFI).

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El impulso para una economía sin dinero en efectivo en Egipto ha permitido que los proveedores de dinero electrónico presten servicios a personas no bancarizadas de manera mucho más efectiva. El CBE emitió nuevas regulaciones bancarias para el dinero electrónico para avanzar en la inclusión financiera digital. Además, el cumplimiento de KYC es obligatorio en todas las instituciones financieras y las firmas electrónicas están legalmente reconocidas como mecanismos de KYC electrónico. En 2016, el Banco Central de Egipto liberalizó la moneda local y eliminó los controles de capital que restringían el cambio de divisas y representaba una barrera para los proveedores de pagos transfronterizos, como la liberación de límites de retiros y depósitos en monedas extranjeras.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los altos niveles de corrupción afectan la transparencia en el proceso regulatorio, a pesar de los intentos de reforma. Además, no hay ninguna entidad presente para hacer cumplir las leyes de privacidad de datos. Esto es particularmente engorroso para las compañías de telecomunicaciones que operan con proveedores de servicios de dinero electrónico y están sujetas a las regulaciones de la NTRA. Estas regulaciones permiten a las autoridades estatales imponer su poder en los servicios por razones de seguridad nacional, sin una claridad real de lo que sucede con estas cuentas en esos momentos. Las IMF también tienen regulaciones desproporcionadas y enfrentan barreras debido a la corrupción y la distorsión inducida por el gobierno. Las IMF no pueden usar microdepósitos de clientes como capital para el microcrédito. Las IMF extranjeras tienen requisitos de licencia desproporcionados y requieren permisos de seguridad adicionales.

## EL SALVADOR



### Resumen

El Salvador ha realizado importantes esfuerzos para fomentar un entorno propicio para la inclusión financiera mediante la coordinación estratégica de alto nivel entre los organismos gubernamentales y el sector privado. No obstante, se necesita trabajo adicional para crear regulaciones proporcionales que fomenten mejor la innovación financiera en el mercado privado.

### Panorama general

El Salvador ha implementado una serie de esfuerzos en coordinación con agencias gubernamentales, regionales e internacionales para fomentar la inclusión financiera en el país. Según el conjunto de datos del Global Findex de 2017 del Banco Mundial, la proporción de adultos que tomaron préstamos de una institución financiera se duplicó con creces, de 11,5 % en 2011 a 20,5 % en 2014. Si bien estas cifras son alentadoras, los indicadores clave de inclusión financiera del país aún están por debajo de los promedios para América Latina y el Caribe (ALC). Desde la aprobación de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera en agosto de 2015, el gobierno ha tomado medidas tangibles para mejorar estos indicadores. En 2016, el país pasó a formar parte del Comité para la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe (CLEIF). Ese mismo año, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y el Banco de Desarrollo Agrícola (BFA) se asociaron con el proveedor de dinero electrónico Mobile Money (MoMo) para pagar digitalmente los subsidios del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL). También en 2016, el gobierno estableció el Pago Electrónico del Gobierno de El Salvador (P@GOES) para realizar los pagos del Fondo Social para la Vivienda (FSV). En 2017, el Banco Central se convirtió en miembro del Comité de Inclusión Financiera de Género y Mujeres de la Alianza para las Instituciones Financieras (AFI). El país también lanzó el Plan Estratégico 2017-2021 para la implementación de su Programa de Educación Financiera, cuyo objetivo es fomentar la inclusión financiera a través de la educación. En 2018, la SSF aprobó a Tigo, una empresa privada de telecomunicaciones, para proporcionar servicios de dinero electrónico en el país. El Banco Central se asoció con Tigo Money y la Fundación Clinton para realizar pagos electrónicos de salarios a agricultores y pescadores.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El gobierno de El Salvador ha fomentado la innovación en el sector financiero a través de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera (agosto de 2015) y los marcos legales posteriores, como las Normas técnicas para la Constitución de proveedores de dinero digital (NASF-04/2016) y Normas para operaciones de dinero digital (NASF-05/2016). Este nuevo marco legal permitió a los proveedores financieros abrir cuentas bancarias simplificadas y a los proveedores de dinero electrónico autorizados y los agentes no bancarios abrir dichas cuentas. Un informe de 2017 de la AFI sobre el dinero electrónico en El Salvador estima que los proveedores de dinero electrónico juntos tienen más de 3000 agentes y un millón de usuarios en el país. Además, El Salvador es miembro del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) y su marco legal ALD/CFT concuerda con las pautas del GAFIC. Todos estos factores contribuyen a un entorno propicio para la inclusión financiera.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los controles de precios son una barrera importante para la inclusión financiera en El Salvador. La Ley de Usura (2013, reformada en 2016) establece límites de tasas de interés en varios productos y servicios financieros, incluidos los créditos personales, tarjetas de crédito y créditos para la vivienda, entre otros. Además, la Ley del Impuesto a las Transacciones Financieras (n.º 764/2014, reformada en 2016) grava una cantidad de operaciones bancarias por encima de los USD 1000, incluidas las transacciones electrónicas, los pagos realizados con tarjetas de crédito y los desembolsos de préstamos. Un informe encargado por el Banco de Desarrollo para América Latina (CAF) indica que estos límites e impuestos limitan la inclusión financiera en El Salvador al excluir a los clientes más riesgosos de acceder al financiamiento. A pesar de que el sector del microcrédito es considerable en El Salvador, no existe un marco de gestión de riesgos diseñado específicamente para regularlo. Tampoco existe una regulación especializada sobre el uso de tecnologías financieras. En noviembre de 2017, el Banco Central anunció el desarrollo de una Política Nacional para la Inclusión Financiera, que se espera que incluya servicios de tecnologías financieras y que se complete para fines de 2018.

## ETIOPÍA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Etiopía se ha visto fortalecido por su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que reconoce las causas subyacentes de la exclusión financiera, establece mecanismos de coordinación y enumera objetivos e indicadores específicos. Recientemente, un cambio importante en el entorno político indica una disposición y apertura hacia la reforma económica y financiera. Los obstáculos para la inclusión financiera en Etiopía incluyen la falta de infraestructura financiera, digital y física, un bajo nivel de capacitación financiera y comprensión del tema entre los reguladores/encargados de la formulación de políticas, la falta de productos y servicios, y una economía cerrada con acceso restringido para los inversores (extranjeros).

### Panorama general

En abril de 2017, el gobierno de Etiopía publicó su primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y estableció una Secretaría de Inclusión Financiera y organismos adicionales para implementar y coordinar la estrategia. La ENIF se desarrolló con la asistencia técnica del Banco Mundial (BM). El objetivo principal de la ENIF es aumentar la cantidad de adultos con cuentas de transacción del 22 % en 2014 al 60 % en 2020. El Global Findex del BM informa el progreso en áreas clave, con una cantidad de adultos con cuentas que aumenta a 35 % en 2017. Sin embargo, el progreso no está distribuido de manera uniforme y, en general, las mujeres, las personas de entornos rurales, los adultos menos educados y los más pobres tienen menos probabilidades de poseer una cuenta. El sector financiero de Etiopía sigue siendo principalmente informal y basado en efectivo, con aproximadamente un 80 % de la población que recibe servicios de préstamos financieros informales no regulados. El sector financiero formal está fuertemente regulado, con bancos estatales que dominan el mercado y el Banco Nacional de Etiopía regula en gran medida bancos privados, instituciones de microfinanzas y compañías de seguros. Los Servicios financieros digitales (DFS) están en sus primeras etapas y, según Findex, solo el 0,3 % de los adultos tenía una cuenta de dinero móvil en 2017. Tres bancos actualmente tienen sistemas de banca móvil, pero hasta ahora no son interoperables. El sistema de pago nacional 'EthSwitch' se lanzó en 2016 y ha ayudado a aumentar la interoperabilidad. Recientemente, Etiopía ha visto un cambio significativo en su entorno político, con un nuevo primer ministro asumiendo el cargo en la primavera

de 2018. Desde entonces, se han articulado reformas importantes y se ha iniciado el desarrollo de nuevas estrategias, así como su implementación.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El gobierno de Etiopía tiene la voluntad política de avanzar con la agenda de Inclusión financiera (IF), ha reconocido sus barreras y ha planeado cómo abordarlas en su primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. El gobierno entiende que la inclusión financiera conduce al desarrollo económico y social y reconoce que los centros rurales y no urbanos son críticos para el desarrollo del país. Existe un nuevo impulso político en el país centrado en la apertura, la integración financiera y la inmersión. La adaptación de los sistemas, los mecanismos, los productos y las herramientas que impulsan la agenda de la IF se están llevando a cabo y existe un apoyo de la agenda por parte de los donantes. La ENIF también se enfoca en el potencial del DFS y también ha habido avances en otras partes del ecosistema financiero, ya que las iniciativas lideradas por el gobierno y apoyadas por los donantes se han enfocado en fortalecer los sistemas de pago y han logrado la interoperabilidad de los cajeros automáticos mediante la implementación de un Eth-Switch.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

En la práctica, y a pesar de la voluntad política y el comienzo de las reformas, todavía hay muchas barreras para lograr la inclusión financiera. Estos incluyen la falta de infraestructura financiera, digital y física, el suministro inadecuado de productos y servicios, marcos sólidos de protección al consumidor, y bajos niveles de educación y capacidad financiera en la población general y entre los legisladores y entes reguladores. La falta de confianza en las instituciones financieras formales persiste, lo que genera una dependencia continua de los servicios financieros informales. Además, existe un elemento de disparidad de género en Etiopía con mujeres y hombres que desempeñan diferentes funciones familiares, sociales y económicas. Hay también una falta de recursos humanos y una alta rotación en las oficinas públicas, una falta de innovación entre las instituciones financieras y los proveedores de telecomunicaciones para llegar a los excluidos financieros, y una economía y un mercado cerrados con restricciones para los actores del servicio financiero (especialmente extranjeros).

## GHANA



### Resumen

El entorno habilitante de Ghana para la inclusión financiera se ha visto reforzado por el compromiso del gobierno de incorporar el tema y el desarrollo de una estrategia integral de inclusión financiera. Se necesita un mayor enfoque en la mejora de la educación digital, esfuerzos para reducir los altos costos operativos y un mayor fortalecimiento de la interoperabilidad para ampliar el acceso y apoyar el desarrollo de productos adaptados a clientes de bajos y medianos ingresos.

### Panorama general

Ghana comenzará la implementación de su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en septiembre de 2018, un documento completo diseñado en colaboración con el Banco Mundial. Busca aumentar el acceso a los servicios financieros formales para la población adulta del 58 % actual al 75 % en 2020. Se basará en políticas positivas y desarrollos regulatorios, que incluyen un compromiso renovado de trabajar estrechamente con los bancos comerciales para ampliar el acceso a la financiación en Ghana. La introducción de las Regulaciones de la banca de agencias en 2016 ha hecho que el número de agentes crezca a más de 140.000. El lanzamiento de una plataforma de interoperabilidad en mayo de 2018 debería reducir los costos de la industria y aumentar la prevalencia de pagos digitales para servicios minoristas y gubernamentales. Si bien las iniciativas de gobierno electrónico se introdujeron por primera vez en 2015, incluido un sistema de pagos electrónicos para el pago de impuestos, están infrautilizados por ciudadanos que, en su mayor parte, utilizan las cuentas para depositar y retirar efectivo. La implementación en curso de una tarjeta de identificación nacional biométrica ("la Tarjeta de Ghana"), cuando se implemente por completo, abordará el cumplimiento de las regulaciones de KYC. El Banco de Ghana (BoG), aunque se considera parcialmente politizado, ha tomado medidas para facilitar los mecanismos de información electrónica en asociación con los proveedores de servicios financieros y el ente regulador de telecomunicaciones, y ha mejorado la supervisión de las instituciones de microfinanzas. BoG aún no ha proporcionado una guía adecuada para las entidades emergentes de tecnologías financieras. El funcionamiento de una nueva tecnología sin licencia no se rige por medidas de protección del consumidor.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en Ghana?

Bajo la administración actual, el gobierno ha sido proactivo en la incorporación de la inclusión financiera en una serie de iniciativas gubernamentales. La creación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que se implementará a partir de fines de 2018, está diseñada para mejorar la coordinación con el sector privado. La introducción de regulaciones para facilitar la banca de agencias en Ghana ha experimentado un crecimiento significativo en el acceso a servicios financieros en comunidades más rurales y remotas. Una nueva tarjeta de identidad nacional biométrica, que se espera que cubra el 80 % de la población para fines de 2018, facilitará los requisitos de KYC, lo que a su vez facilitará que los proveedores de servicios financieros cumplan con las regulaciones ALD.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La interoperabilidad entre plataformas bancarias sigue siendo un desafío, a pesar de que el gobierno lanzó una iniciativa para facilitar los pagos entre plataformas en mayo de 2018. Los bajos niveles de educación financiera persisten en las zonas rurales, especialmente en relación con los servicios financieros digitales. Los portales de pago electrónico están infrautilizados y muchos usuarios de servicios financieros depositan o retiran efectivo en la primera oportunidad disponible, en lugar de usar cuentas para pagar los servicios. Los estafadores han explotado la falta de un marco regulatorio para los préstamos de grupos solidarios y la financiación colectiva. El gobierno está interesado en que las compañías móviles brinden servicios bancarios, pero ha hecho poco para incentivar a los proveedores a innovar en el desarrollo de productos y servicios financieros para personas de ingresos medianos y bajos.

## GUATEMALA



### Resumen

El gobierno de Guatemala está comprometido a fomentar un entorno dinámico y propicio para la inclusión financiera, pero el proceso de desarrollo e implementación de políticas es lento. La infraestructura para los servicios financieros que llegan a las poblaciones de ingresos medianos y bajos, incluida la disponibilidad de información crediticia y un sistema de identificación nacional, es débil, pero está mejorando. Se necesita más trabajo para comprender las brechas entre el acceso a los servicios financieros y el uso para diseñar productos que satisfagan las necesidades de los clientes.

### Panorama general

El ritmo de la regulación de los servicios financieros en Guatemala es lento y no se ha mantenido al día con las innovaciones en los servicios financieros, pero los entes reguladores están aprendiendo de los desarrollos globales en la inclusión financiera. Por ejemplo, tomó varios años emitir un marco de políticas que definiera formalmente las instituciones de microfinanzas y creara un proceso para transformarse en entidades reguladas. La Ley de Entidades de Microfinanzas y Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro se aprobó en abril de 2016 después de permanecer en el comité durante unos tres años. El principal objetivo de la ley era fomentar el crecimiento y la competencia de las IMF, pero la burocracia administrativa y los altos requisitos de capital han impedido que cualquiera se registre formalmente en la Superintendencia de Bancos (SIB). Sin embargo, el gobierno está avanzando con otras iniciativas y ha formado un grupo de trabajo sobre la inclusión financiera. Ha desarrollado una estrategia nacional de inclusión financiera y espera lanzarla en la segunda mitad de 2018. La estrategia delinear un plan de acción, establecerá prioridades y reforzará el compromiso del gobierno con la inclusión financiera. A pesar del lento impulso de la política, el acceso a las cuentas financieras aumentó del 22 % en 2011 al 44 % en 2017, pero la proporción de adultos que ahorraron en una institución financiera solo aumentó del 10 % al 12 % en el mismo período. El marco regulatorio actual es lo suficientemente abierto como para permitir el lanzamiento de productos innovadores, como el dinero electrónico y las billeteras electrónicas, en el país.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El sistema financiero está bien regulado y el Ministerio de Economía (Mineco), el Banco de Guatemala (Banguat) y la Superintendencia de Bancos (SIB) han recibido asistencia técnica internacional para desarrollar una estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF) que se presentará en 2018. La ENIF definirá las áreas prioritarias y tiene como objetivo aumentar tanto el acceso como el uso de los servicios financieros. Otro desarrollo importante es el esfuerzo nacional para emitir documentos de identificación personal y crear una base de datos electrónica que vinculará a las instituciones financieras con el Registro nacional de personas (RENAP). Esto facilitará la verificación de identificación en tiempo real y permitirá la apertura remota de cuentas bancarias simplificadas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Según el Global Findex de 2017, las principales barreras para la inclusión financiera fueron fondos insuficientes, tarifas altas, falta de confianza y falta de documentación. Estos hallazgos sugieren que el acceso no es el principal obstáculo, sino que los productos no están diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes de ingresos medianos y bajos, muchos de los cuales están empleados en la economía informal. Además, las instituciones de microfinanzas y las cooperativas que brindan servicios a las poblaciones de ingresos medianos y bajos no tienen acceso a sistemas de pago interoperables de bajo costo ni a información de crédito confiable que podría reducir el costo de atender a sus clientes.

## HAITÍ



### Resumen

La inclusión financiera en Haití está limitada por el inestable entorno político, económico y social del país. En 2014, el Banque de la République d'Haiti (BRH) lanzó una Estrategia de Inclusión Financiera en colaboración con el Banco Mundial, cuyo objetivo es fomentar una sociedad económicamente inclusiva, pero el plan no se ha implementado. La falta de regulación también ha sido un obstáculo para mejorar la inclusión financiera.

### Panorama general

El entorno de Haití para la inclusión financiera presenta desafíos debido a la falta de coordinación entre las agencias gubernamentales y el sector privado. La implementación de la estrategia de inclusión financiera del BRH se ha visto frenada por un escenario político y económico complicado. La educación financiera es un componente clave de la estrategia nacional de inclusión financiera, pero los esfuerzos en este frente se han limitado al sector privado y las agencias de cooperación internacional. En 2014 se creó una oficina de crédito, Bureau d'Information sur le Credit (BIC), y su uso está aumentando gradualmente. Se han redactado varias regulaciones para el sector financiero, incluido un proyecto de regulación del microcrédito y un proyecto de ley de seguros, pero no han sido aprobados por el parlamento. El uso de esquemas de dinero electrónico ha aumentado la penetración bancaria, lo que permite a los usuarios realizar retiros de efectivo y depósitos y transferencias sin el uso de una cuenta bancaria tradicional, pero los esquemas de dinero electrónico siguen disponibles solo para los bancos. Las medidas tomadas para fomentar la inclusión financiera durante el año pasado incluyen la celebración por parte de BRH de una Conferencia Internacional sobre Inclusión Financiera junto a miembros del sector privado, como parte de la séptima Cumbre Financiera de Haití en abril de 2018. La colaboración público-privada también ha impulsado la banca móvil. La banca móvil, que se lanzó con la ayuda de la Fundación Bill & Melina Gates y USAID en 2010, ha aumentado el acceso a los servicios financieros. Esto hizo evidente en las consecuencias del huracán Mathew en 2016, cuando las personas pudieron realizar transacciones financieras con sus móviles. Fomentar el uso de la banca móvil es uno de los objetivos principales de la estrategia de inclusión financiera.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El gobierno se enfocará en implementar la estrategia de inclusión financiera del BRH a través de una unidad establecida en 2017 para implementar y supervisar las políticas. Haití se encuentra actualmente en la Lista de países con deficiencias en ALD del GAFI, pero se han realizado progresos para abordar las deficiencias y han permitido al país pasar a un proceso de seguimiento de tercera ronda. En noviembre de 2017, el GAFIC destacó que Haití debe continuar tomando medidas para abordar las deficiencias pendientes e incluir un enfoque basado en el riesgo.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La inestabilidad política de Haití y la infraestructura deficiente son barreras para la inclusión financiera. La falta de regulación es otra limitación, ya que hay importantes piezas de legislación estancadas en el parlamento durante años. El sistema bancario está muy concentrado, ya que los elevados requisitos de capital y los altos costos operativos en curso impiden que las instituciones financieras queden sujetas a regulación. Las IMF más grandes, como Fonkoze y Sogesol, son departamentos o afiliados de bancos. Las IMF siguen sin regulación en Haití. No se les permite aceptar depósitos, aunque en la práctica, algunos lo hacen. La innovación se ha fomentado a través de un enfoque de "esperar y ver qué pasa", aunque estos esfuerzos han sido pilotos con un alcance y una implementación estrechos.

## HONDURAS



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Honduras se ha fortalecido mediante la creación de una estrategia de inclusión financiera y la implementación de regulaciones proporcionales en áreas emergentes como el dinero electrónico y los agentes corresponsales bancarios. Diversas instituciones financieras pueden trabajar con poblaciones excluidas; sin embargo, en algunos casos, el marco regulatorio frena su capacidad de crecer e innovar. Los entes reguladores buscan aumentar su capacidad técnica, pero enfrentan limitaciones para supervisar las microfinanzas y el sector de tecnologías financieras que aún está por surgir.

### Panorama general

El gobierno de Honduras lanzó su estrategia de inclusión financiera en 2015, pero no hay un organismo coordinador para supervisar su implementación en funcionamiento y la estrategia es supervisada por el ente regulador bancario. El objetivo de la estrategia es alcanzar el 45 % de los adultos con cuentas bancarias para 2020, desde un punto de partida del 31,5 %, y el 31 % de adultos con tarjetas de débito, desde un punto de partida del 14 %, durante el mismo período. El gobierno ha brindado educación financiera a las mujeres beneficiarias del programa principal de transferencias condicionadas de efectivo, que llegó a más de 30.000 mujeres para 2018. La Ley de Tarjetas de Crédito de 2013 (decreto n.º 33-2013) ordenó al ente regulador bancario y al Ministerio de Educación crear un plan de estudios de educación financiera para las escuelas. La inclusión financiera en Honduras ha sido impulsada por la expansión de los agentes corresponsales bancarios y el servicio de billetera electrónica del proveedor de telefonía celular Tigo (Tigo Money). De 2011 a 2017, el número de agentes corresponsales bancarios alcanzó los 2331, con un aumento del 11 % de los puntos de servicios financieros al 43 %. En 2016, el gobierno aprobó regulaciones para los proveedores de dinero electrónico y el sector ha seguido creciendo. El servicio Tigo Money tenía 1,5 millones de clientes (de una población de 9,1 millones) en 2018 y podía conectar la billetera electrónica con una cuenta bancaria en un banco nacional.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Las regulaciones sobre el dinero electrónico y los agentes corresponsales bancarios han facilitado el crecimiento de estos dos canales y han aumentado la inclusión financiera en Honduras. Las regulaciones de dinero electrónico se aprobaron en 2016 (acuerdo n.º 01/2016) y las regulaciones de corresponsales bancarios se aprobaron en 2013 (circular CNBS n.º 251/2013). Además, la estrategia nacional de inclusión financiera publicada en 2015 contiene objetivos claros para trazar un camino hacia una mayor inclusión financiera y el ente regulador del sector financiero recopila y publica datos útiles sobre la inclusión financiera. La regulación en Honduras permite que diversas instituciones financieras no bancarias lleguen a la población de ingresos bajos y medianos (cooperativas, compañías financieras, organizaciones privadas de desarrollo y bancos comunitarios); además, hay una cuenta básica con los requisitos mínimos de KYC disponible para la población no bancarizada.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Aunque la regulación ha facilitado la inclusión financiera en áreas como el dinero electrónico y los corresponsales bancarios, ha limitado las operaciones de algunas IFNB. Las compañías financieras que trabajan con poblaciones de ingresos bajos y medianos tienen el mismo cargo por la supervisión que los bancos tradicionales, y el marco de supervisión está más orientado a las operaciones de crédito al consumo que a la inclusión financiera. Los onerosos requisitos de registro de impuestos limitan el acceso al crédito para personas de bajos y medianos ingresos en áreas rurales y remotas. Los agentes corresponsales bancarios han proliferado en Honduras y, mientras se les permite abrir cuentas, los requisitos de papeleo hacen que esto no sea práctico, lo que limita su efectividad para aumentar la inclusión financiera. La capacidad técnica de los entes reguladores podría mejorarse para el sector de inclusión financiera: el organismo de supervisión con mandato legal para los bancos comunitarios nunca se ha creado, las instituciones de microfinanzas se encuentran educando a los entes reguladores y el ente regulador del sector financiero aún no está listo para supervisar las nuevas empresas de tecnología financiera.

## INDIA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de la India se ha visto fortalecido por estrategias elaboradas y bien pensadas sobre la inclusión financiera digital y la educación financiera. Estas estrategias tienen funciones y compromisos muy claros definidos tanto para el gobierno como para los actores del sector privado. Dado que las finanzas digitales aún se encuentran en una etapa temprana, existen áreas de mejora para el ente regulador cuando se trata de la supervisión de compañías de tecnologías financieras y otras entidades que brindan servicios financieros digitales.

### Panorama general

India adoptó un enfoque de tres vías para fomentar el acceso universal al sistema bancario formal, proporcionar una identificación única para todos y aprovechar las plataformas digitales para la inclusión financiera, que ha sido el tema central de la evolución del panorama de la inclusión financiera. El Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY o Plan de riqueza popular del primer ministro), lanzado en agosto de 2014, estableció una disposición para una cuenta bancaria básica para cada hogar. A partir de junio de 2018, se han abierto un total de 318 millones de cuentas bancarias y se han movilizado depósitos por un valor de USD 12 mil millones. La Autoridad de Identificación Única de la India (UIDAI) se creó con el objetivo de emitir números de Identificación únicos (UID), denominados "Aadhaar", para todos los residentes de la India. Esto permite al gobierno de India (GoI) comunicarse directamente con los residentes del país mediante la entrega de varios subsidios, beneficios y servicios únicamente con la identificación de Aadhaar del residente. El GoI lanzó la misión de Transferencia Directa de Beneficios (Direct Benefit Transfer, DBT) en 2013 para transferir subsidios a los ciudadanos directamente a sus cuentas bancarias. El programa de vinculación bancaria implementado para los Grupos de autoayuda (Self Help Group, SHG) en todo el país, dirigido por el Banco Nacional de Agricultura y Desarrollo Rural (NABARD) y la Misión Nacional de Medios de Vida Rurales (NRLM), alcanzó a 87 millones SHG, de los cuales más del 83 % son grupos

exclusivos de mujeres. Las ideas para formalizar un plan de inclusión financiera comenzaron en 2015 con la configuración del Comité Asesor de Inclusión Financiera. También se ha cubierto mucho terreno desde entonces, y se espera que la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera se inicie en 2018-2019. Una de las áreas de enfoque clave es fortalecer la efectividad de los mecanismos de supervisión para los Bancos de pago y otros proveedores de tecnologías financieras para facilitar el crecimiento estable de la inclusión financiera en la India.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Una serie de reformas recientes llevadas a cabo por el gobierno y el Banco de la Reserva de la India generaron el establecimiento de cuatro Bancos de pago y se establecieron otros cuatro; además, se establecieron diez Bancos financieros pequeños (ocho de los cuales anteriormente operaban como Instituciones de microfinanzas, IMF). Estos están destinados a proporcionar servicios especializados a clientes de ingresos bajos y medianos. Además, se otorgó una licencia a una IMF para iniciar un banco universal. Estos nuevos actores han ayudado a profundizar el alcance de la inclusión financiera con la prestación de una amplia variedad de servicios.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

A pesar de la entrada de varios actores (nacionales y globales) en el espacio de pago digital de la India, las regulaciones aún deben proporcionar una interoperabilidad total en todos los sistemas de pago. Por ejemplo, aunque muchos bancos ofrecen servicios de banca móvil, estos no son completamente interoperables, especialmente para transacciones comerciales. Esto, a su vez, ha impedido el uso de pagos móviles para transacciones comerciales. Además, la reciente sentencia del Tribunal Supremo que anula la disposición que permite a las empresas privadas acceder a la ID de Aadhaar para fines de KYC electrónico también podría afectar la capacidad de los proveedores privados para llevar a cabo procesos de incorporación a bajo costo.

## INDONESIA



### Resumen

El gobierno está trabajando activamente para aumentar la inclusión financiera digital y lanzó una Pasarela nacional de pagos en 2017. El Banco de Indonesia ha creado un grupo de trabajo con el mandato de desarrollar la infraestructura para servicios financieros digitales y una política de liquidez en efectivo. En junio de 2017, el ente regulador financiero estableció un Foro consultivo de tecnologías financieras para dirigir y proporcionar orientación futura a la industria de las tecnologías financieras. Las restricciones a la propiedad extranjera para las entidades que prestan servicios a la población de ingresos bajos y medianos deben revisarse. El sistema de gobierno electrónico que permitiría el pago digital de servicios públicos aún no se ha implementado.

### Panorama general

En octubre de 2016, el presidente Joko Widodo lanzó la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (SNKI) modificada; la política fue preparada conjuntamente por el Banco de Indonesia, el Ministerio de Finanzas y el Equipo Nacional para la Aceleración de la Reducción de la Pobreza (TNP2K). La estrategia hace énfasis en la supervisión de los indicadores objetivo con el apoyo de varias agencias. La base de datos del Global Findex (Índice de inclusión financiera) publicada por el Banco Mundial reveló que el 49 % de los adultos en Indonesia ahora tienen una cuenta bancaria; esta es una mejora significativa del 36 % de titularidad de cuentas en 2014 y del 20 % en 2011. Esto fue posible gracias a las políticas recientes del gobierno, como la introducción de la banca sin sucursales, la promoción del dinero electrónico y la digitalización de las transferencias de beneficios sociales. El programa de garantía de crédito Kredit Usaha Rakyat (KUR) del gobierno, con un complemento de subsidio de intereses, está dirigido al sector de las mipymes y es un programa prioritario que ofrece crédito subsidiado a través de bancos. El programa de microfinanzas de Permodalan Nasional Madani (PNM), Mekaar, fue lanzado por el gobierno en 2015 con el objetivo de brindar acceso a crédito a la población de bajos ingresos; a fines de 2017, sus operaciones habían alcanzado aproximadamente 2 millones de clientes y el plan es contratar a 4 millones de prestatarios para 2018. Las leyes ALD/CFT permiten una diligencia debida simplificada del cliente para usuarios de bajo riesgo de bancos comerciales.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Las regulaciones bancarias sin sucursales de la Autoridad de Servicios Financieros (OJK) permiten que ciertas categorías de bancos brinden servicios de ahorro, crédito y seguros a los que no cuentan con servicios bancarios ni con servicios bancarios suficientes, y han contribuido a aumentar el acceso a servicios financieros en áreas rurales. En 2016, el gobierno anunció el lanzamiento de un área de pruebas regulatoria que permitiría a las empresas de tecnologías financieras probar nuevos productos sin tener que cumplir con las regulaciones existentes. Los Servicios financieros digitales pueden desempeñar un papel importante en el fomento de la inclusión financiera dada la demanda de servicios financieros y las condiciones geográficas en el país. Indonesia lanzó la Pasarela nacional de pagos en 2017 con la interoperabilidad como principio fundamental.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La regulación restrictiva con respecto a la titularidad de bancos rurales (BPR) y las IMF es una barrera clave para la inclusión financiera en Indonesia y debe revisarse. La mayoría de los microcréditos se concentran en las zonas urbanas de Java y Sumatra, lo que deja al descubierto gran parte de esta nación de islas. Los proveedores de dinero electrónico no bancarios no pueden reclutar agentes para proporcionar servicios financieros, lo que restringe su capacidad para competir con grandes bancos comerciales. Actualmente, el gobierno no tiene una infraestructura de pagos que permita a los usuarios realizar pagos de impuestos y pagos por otros servicios gubernamentales de forma digital. Es necesario abordar estos obstáculos para crear las condiciones para la inclusión financiera universal en Indonesia.

## JAMAICA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Jamaica se ve fortalecido por la colaboración entre diversos actores del sector público y privado para implementar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2016-2020. La estrategia se está implementando con la expansión de los servicios financieros, la innovación en la regulación de la tecnología financiera, el aumento de la interoperabilidad de los proveedores de servicios financieros y el desarrollo de regulaciones proporcionales en torno a los agentes financieros. Se necesita más trabajo con el fin de mejorar la capacidad técnica de los entes reguladores para supervisar los servicios financieros emergentes, mejorar la disponibilidad de microcréditos, actualizar la regulación del seguro inclusivo y ampliar la educación financiera.

### Panorama general

En Jamaica, la penetración bancaria tradicional es relativamente alta, ya que, en 2014, el 78,5 % de los adultos tenía algún tipo de cuenta financiera, mientras que el 45 % tenía una tarjeta de débito. La penetración de los servicios financieros móviles y digitales es mucho menor, ya que menos del 1 % del país usa cuentas móviles para acceder a los servicios financieros. En respuesta, el gobierno de Jamaica estableció como prioridad la Estrategia de Inclusión Financiera de 2016-2022, a través de la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera en colaboración con varios actores del sector público y privado. Los actores del sector privado han contribuido a la implementación de la estrategia desde 2016 a través de la expansión bancaria, un aumento en la banca de autoservicio y la expansión de los servicios financieros digitales. El gobierno de Jamaica implementó un marco regulatorio de prueba para apoyar el sistema de pagos de tecnología financiera. La experiencia técnica en nombre del ente regulador para supervisar los servicios financieros digitales es insuficiente, y Jamaica carece de datos suficientes para ayudar a las partes interesadas a comprender la oferta y la demanda de servicios financieros para las poblaciones de bajos y medianos ingresos. Las regulaciones para los agentes de las instituciones financieras permiten un mayor acceso bancario a

supermercados, estaciones de servicio, ferreterías y más. La interoperabilidad en Jamaica actúa como un motor para la inclusión financiera. Desde 2014, tres cuartos de todos los pagos se realizaron mediante transferencias electrónicas de fondos o pagos con tarjeta, y tres de cada cuatro proveedores de pagos minoristas electrónicos facilitan las transferencias entre pares y otras vías de interoperabilidad.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El progreso del marco regulatorio de prueba de Jamaica ha permitido el desarrollo de tecnología financiera que puede ser beneficiosa para extender el acceso a los servicios financieros para las poblaciones de bajos y medianos ingresos, como la expansión del sistema de pago financiero y la cantidad de puntos de acceso autorizados. Las regulaciones proporcionales sobre la banca de agentes podrían mejorar aún más el acceso a los servicios financieros, a medida que la tecnología financiera continúa desarrollándose y la interoperabilidad entre los proveedores sigue siendo alta. El desarrollo del grupo de trabajo de tecnologías financieras de telecomunicaciones podría ser crucial para facilitar la mejora de los marcos regulatorios para el avance de los servicios emergentes.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las regulaciones de Jamaica sobre el seguro inclusivo no existen y podrían actuar como una barrera para el acceso al seguro para las poblaciones desatendidas. Según el Informe de Evaluación Mutua del Grupo de Acción Financiera del Caribe (CFAFT) de 2017, aunque Jamaica tiene una comprensión correcta del riesgo ALD/CFT, no se ha implementado un marco completo basado en el riesgo. Esto dificulta la capacidad de los servicios emergentes para dar cuenta adecuadamente de los clientes de bajo riesgo. Si bien hay planes para volver a elaborar el plan de educación financiera de Jamaica, no se han realizado actualizaciones desde 2013 para abordar las barreras continuas que enfrentan las poblaciones marginadas para comprender las funciones de los diferentes servicios financieros existentes y emergentes.

## JORDANIA



### Resumen

Jordania ha demostrado un compromiso de alto nivel con la inclusión financiera a través de su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2018-2020). Tanto el entorno legislativo como la infraestructura financiera reflejan este compromiso. Sin embargo, aún existen barreras legales, como la ausencia de una ley de insolvencia o un registro de bienes muebles, y los esfuerzos de protección del consumidor deben ampliarse.

### Panorama general

Con el lanzamiento de su Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2018-2020), Jordania ha tomado medidas concretas para integrar ampliamente la inclusión financiera en su agenda de desarrollo. Precedido por un estudio de diagnóstico y con la coautoría del Banco Central de Jordania (CBJ) y Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), un actor internacional clave dentro de la agenda de inclusión financiera de Jordania, la estrategia fue concebida a través de una serie de grupos de trabajo que incluyeron asociaciones públicas y privadas, así como una amplia gama de actores de la sociedad civil. La estrategia integra la educación financiera en las escuelas secundarias, una transformación de los Servicios financieros digitales (DFS) y una revisión del entorno regulatorio para simplificar la apertura de cuentas y transacciones financieras, y promover la protección del consumidor. Jordania también lanzó un servicio nacional de informes crediticios en octubre de 2016, que debería facilitar aún más los préstamos a las pymes. Si bien la estrategia de inclusión financiera se encuentra solo en las primeras etapas de su implementación, Jordania ya ha logrado un progreso significativo en la inclusión financiera. El Findex del Banco Mundial reveló que la proporción de adultos (15 años y más) que tenían una cuenta aumentó de 24,6 % en 2014 a 33,1 % en 2017. Las cuentas de pago móvil se duplicaron con creces del 0,5 % en 2014 al 1,1 % en 2017.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El principal facilitador de la inclusión financiera es el alto nivel de compromiso y coordinación del gobierno a través de la estrategia nacional. Esta coordinación ha fomentado un alto nivel de interoperabilidad entre diferentes sistemas de pago. La simplificación de KYC y las políticas no discriminatorias, y el establecimiento de una oficina de crédito son pasos importantes para aumentar el acceso financiero entre los jordanos de ingresos bajos y medianos. Estas políticas también son beneficiosas para la creciente población de refugiados en Jordania. Los refugiados en Jordania tienen el nivel más bajo de inclusión financiera. Carecen de acceso a infraestructura de pago y seguro. Sin embargo, al amparo del Banco Central de Jordania, varias IMF han ampliado los préstamos a las comunidades de refugiados y más del 10 % están asegurados. Además, los nuevos estatutos para pagos electrónicos, la expansión de la infraestructura interoperable para pagos móviles y su integración con otras redes de pago mejoraron el acceso a pagos digitales y remesas para la comunidad de refugiados no bancarizados.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La ausencia de un registro de bienes muebles dificulta el acceso al crédito a las microempresas, las pymes y las personas. La falta de una ley de insolvencia presenta un desafío regulatorio clave para la inclusión financiera. Un proceso de insolvencia lento e impredecible desalienta a los bancos de otorgar préstamos a clientes "riesgosos", como pymes, microempresas y nuevas empresas. Si bien Jordania ha dado pasos concretos hacia una mayor protección de los consumidores, aún se requiere una mayor transparencia en los costos de los servicios financieros y mejores mecanismos de resolución de disputas. Las empresas de tecnologías financieras también enfrentan desafíos regulatorios y de financiamiento. Aunque en desarrollo, todavía no existe una prueba reglamentaria y aún no se ha desarrollado una legislación de financiación colectiva.

## KENIA



### Resumen

Kenia ha logrado avances sustanciales en el espacio de inclusión financiera respaldado, principalmente, por el extraordinario crecimiento de los proveedores de servicios de dinero móvil. El gobierno ha sido proactivo y ha enmendado la regulación financiera basada en las condiciones del mercado. También ha mejorado la facilidad de hacer negocios.

### Panorama general

Si bien no tiene una estrategia de inclusión financiera específica ni un objetivo de inclusión financiera, Kenia ha logrado un progreso considerable en el fortalecimiento del estado de la inclusión financiera en el país. Según el Global Findex de 2017, el 73 % de los adultos en Kenia tienen cuentas de dinero móvil en comparación con el 58 % en 2014. Solo el 20 % de los adultos no cuentan con servicios bancarios para 2017. Actualmente, la mitad del producto interno bruto (PIB) en Kenia fluye a través de plataformas de dinero móvil. El gobierno ha tomado medidas importantes para garantizar que los proveedores de dinero móvil no abusen de su poder de mercado. En octubre de 2016, la Autoridad de Competencia de Kenia (Competition Authority of Kenya, CAK) ordenó a todos los proveedores de servicios que revelaran las tarifas cobradas por los proveedores de dinero móvil a través de teléfonos móviles. El gobierno también ha tomado medidas para construir un sector de servicios financieros más inclusivo y competitivo. En 2018, la Autoridad Reguladora de Seguros (Insurance Regulatory Authority, IRA) elaboró un marco dedicado para aumentar la oferta de microseguros para 2030. El Banco Central de Kenia (CBK) también está revisando el marco legal y regulatorio establecido en la Ley de Microfinanzas, regulaciones de 2006 y 2008, para garantizar que sigan siendo relevantes para el entorno operativo dinámico del subsector. En 2016, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Savings and Credit Cooperatives, SACCO) comenzaron a compartir datos con las agencias de crédito después de una enmienda en el Proyecto de ley de Sociedades de Sacco. Las tasas de interés de los bancos comerciales en Kenia ahora tienen un límite máximo de 4 puntos porcentuales por encima de la tasa de referencia con el fin de bajar las tasas de interés.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Esto resulta particularmente sorprendente en la interoperabilidad de los servicios financieros de teléfonos móviles. Los usuarios ahora pueden enviar dinero de un operador a otro de manera rentable. La ley bancaria de agentes liberales de Kenia ha dado lugar a la creación de modelos de negocios comercialmente viables y el hecho de contar con la red de agentes bancarios per cápita más extensa de África. La llegada de cuatro cables submarinos internacionales de fibra óptica ha reducido drásticamente el costo de las llamadas telefónicas y el acceso a Internet, lo que permite que los servicios de Internet sean asequibles para una proporción mucho mayor de la población.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

El límite de la tasa de interés de CBK ha generado una disminución en el financiamiento para pequeñas y medianas empresas (pymes). Los bancos pequeños están en la peor posición debido a que su modelo de negocio principal de alto riesgo/alto rendimiento ya no es viable. Además, las escalas de puntuación para las agencias de crédito no están estandarizadas. Esto ha llevado a una situación en la que las oficinas de crédito están dando diferentes puntajes al mismo prestatario, lo que produce puntajes crediticios bajos y negación de créditos. Ha habido demoras en la implementación de la Ley de Protección al Consumidor de Kenia dirigida a proteger a los hogares de bajos ingresos de préstamos agresivos. Otro obstáculo importante para la inclusión financiera en el país es la baja cobertura de la tarjeta nacional de identidad entre los pobres y las personas en las zonas fronterizas. La tarjeta es un requisito común para abrir una cuenta en cualquier institución financiera.

## LÍBANO



### Resumen

Líbano tiene un sector bancario robusto y una alta penetración de cuentas. La política gubernamental, sin embargo, se ha visto limitada por la crisis política. Las instituciones de microfinanzas (IMF) están reguladas de manera insuficiente y la regulación relativa a los Servicios financieros digitales (DFS) es obsoleta y representa una restricción en el mercado.

### Panorama general

El Líbano quedó suspendido en un vacío de poder político entre 2014 y finales de 2016, durante el cual se aprobó poca legislación. A pesar de eso, el país ha dado pasos preliminares hacia la inclusión financiera. Estos fueron encabezados principalmente por el Banco Central del Líbano, Banque du Liban (BdL). En 2016, el BdL amplió el acceso a la financiación para las pymes a través de una serie de paquetes de estímulo. En agosto de 2017, presentó una estrategia de inclusión financiera superficial que incluía programas de DFS y educación financiera; sin embargo, hasta el momento no hay evidencia de su implementación. Si bien el sector bancario es fuerte y la penetración de la cuenta es considerablemente más alta que entre sus vecinos, el entorno regulatorio aún restringe el financiamiento de las IMF y las pymes. La gran población de refugiados sirios es otro motor para la inclusión financiera en el Líbano. Los servicios que originalmente fueron diseñados para refugiados, como las tarjetas de efectivo y las tecnologías de telefonía móvil, se abren camino cada vez más en la población más amplia de ingresos bajos y medianos del Líbano.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Un sector bancario resiliente y los grandes mercados de remesas han generado un grado inusualmente alto de penetración de cuentas bancarias en el Líbano en comparación con sus vecinos del Medio Oriente. Con un 47 % de adultos libaneses que tienen cuentas bancarias, una gran parte de la población tiene acceso a servicios financieros y seguros. El sector financiero en general se ha mantenido estable, a pesar de la crisis política en curso, y el Líbano ha adoptado al menos una estrategia preliminar de inclusión financiera. El país también pretende transformarse en un centro de tecnología y tecnología financiera, y BdL ha lanzado una instalación de USD 400 millones para proporcionar préstamos sin intereses a nuevas empresas, incubadoras y aceleradores de tecnología.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Un clima de inversión débil, conflictos políticos y brechas en la infraestructura financiera presentan grandes desafíos estructurales para la inclusión financiera del Líbano. Un régimen de insolvencia punitivo y un sistema de crédito que se basa en activos fijos implican que las pymes solo reciben una quinta parte de los créditos del sector privado, aunque emplean a cerca de la mitad de la población activa del Líbano. También se requiere un marco regulatorio más sólido para las microfinanzas. Actualmente, las IMF no pueden cobrar depósitos ni fondos de inversión del público. Las finanzas todavía están muy centradas en el sector bancario y un marco regulatorio para la banca sin sucursales mejoraría el acceso a los servicios financieros. Además, si bien la penetración de la cuenta es proporcionalmente profunda, las mujeres y los jóvenes aún están en desventaja.

## MADAGASCAR



### Resumen

El gobierno de Madagascar ha avanzado en el logro de los objetivos establecidos en su Estrategia de Inclusión Financiera 2013-2017. Las altas tasas de interoperabilidad impulsan la inclusión financiera al hacer que las operaciones en las redes sean más fáciles. Sin embargo, se necesita más trabajo con respecto a la educación financiera y una legislación más proporcionada.

### Panorama general

El gobierno de Madagascar ha reconocido que aumentar el nivel de inclusión financiera es un mecanismo que puede aprovecharse para reducir los niveles de pobreza. Se desarrolló una estrategia de inclusión financiera para 2013-2017 y, actualmente, se está redactando la última estrategia para 2018-2022. La recopilación de datos relevantes es un problema continuo, ya que los únicos datos confiables son de la encuesta FINSCOPE, y no se recopilan periódicamente. La educación financiera es relativamente baja en Madagascar y es un factor clave en el desarrollo de la nueva estrategia. Las instituciones financieras aún enfrentan restricciones considerables debido a la legislación restrictiva, los monopolios operados por el estado y los controles de capital muy estrictos. En general, la inclusión financiera sigue siendo significativamente baja en Madagascar, y el Banco Mundial concluyó que solo el 17,9 % de las personas tiene acceso a una cuenta. Sin embargo, esto es más del doble de lo que era en 2014, cuando solo el 8,6 % de las personas tenía cuentas. La cantidad de personas con cuentas de dinero móvil también ha aumentado y se triplicó del 4,4 % en 2014 al 12,1 % en 2017. Aproximadamente el 79 % de las personas tiene una tarjeta de identidad nacional, lo que facilitará el cumplimiento de KYC en el futuro. Un obstáculo importante para una mayor inclusión es la falta de acceso a las instituciones financieras. La gran mayoría de las personas vive en áreas rurales y la apertura de cuentas bancarias remotas está poco desarrollada, lo que produce un acceso muy limitado a las instituciones financieras. La regulación financiera también está fuertemente influida por la dinámica política, lo que genera una legislación turbia que es muy difícil de explorar.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Madagascar se ha convertido en el segundo mercado africano después de Tanzania en el área de la interoperabilidad del dinero móvil. Este es un impulsor clave de la inclusión financiera en todo el país, cuyos tres proveedores de dinero móvil ahora permiten que las transacciones fluyan fácilmente a través de las redes, con formas de interoperabilidad tanto bilaterales como multilaterales. Por lo tanto, no hay fricción en el entorno de pago. Los proveedores de dinero electrónico también son interoperables entre sí. Este alto nivel de interoperabilidad alienta a más personas a realizar transacciones, fomenta nuevos métodos de transacción y aumenta el acceso a servicios financieros digitales.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La principal barrera para una mayor inclusión financiera en Madagascar es la falta de educación financiera y el conocimiento general de productos y servicios, como los seguros bancarios y el dinero electrónico. Los bajos niveles de ingresos en todo el país también presentan otra barrera para una mayor inclusión financiera, ya que muchas personas no tienen ingresos disponibles suficientes para siquiera considerar la posibilidad de participar en productos financieros. Por último, la falta de infraestructura en toda la región significa que, para muchos, los bancos físicos están demasiado lejos.

## MÉXICO



### Resumen

La política del gobierno proporciona un entorno propicio sólido para elevar la inclusión financiera con la reciente legislación de tecnologías financieras que, probablemente, aumentará la inversión y la prestación. Abordar la baja participación en los segmentos de la población de ingresos medianos y bajos requerirá esfuerzos continuos para mejorar la educación financiera. Reducir el tamaño de la economía informal también será clave para elevar la inclusión financiera.

### Panorama general

El gobierno de México ha marcado como prioridad central la inclusión financiera en su agenda de desarrollo. Después de varios años de consultas con diversas partes interesadas del sector público y privado, el gobierno publicó su estrategia nacional sobre inclusión financiera en junio de 2016. Esto comprende varios pilares: desarrollo de infraestructura financiera en áreas marginadas; incremento del acceso y uso de los servicios financieros entre las poblaciones marginadas; mejora de la educación sobre el sector financiero; utilización de la tecnología para elevar la inclusión financiera; y generación de datos y mediciones para evaluar la inclusión financiera. Esta estrategia ha sido acompañada por una serie de reformas reglamentarias, incluida una nueva ley sobre tecnología financiera conocida como la ley Fintech, que se aprobó en diciembre de 2017 y entró en vigencia en marzo de 2018. Esta última medida marca un gran paso hacia adelante en términos de proporcionar seguridad al inversionista y al operador dentro del sector, y es probable que aumente la inversión significativamente.

Solo el 37 % de la población adulta tenía una cuenta bancaria en 2017, no solo por debajo del promedio regional del 54 %, sino que también representaba una caída del 39 % en 2014. Sin embargo, ha habido un fuerte aumento en el uso de servicios financieros no tradicionales, incluidas las billeteras de dinero móvil, con proveedores que están desplegando servicios para aprovechar el mercado no bancarizado y fomentar la inclusión financiera. Un ejemplo de amplio alcance es la tarjeta Saldazo, una empresa conjunta entre Banamex (uno de los bancos comerciales

más grandes) y la cadena minorista Oxxo. Desde su lanzamiento en 2012, Banamex ha emitido más de 5 millones de tarjetas, con casi 300.000 tarjetas nuevas que se emiten cada mes. Saldazo parece estar funcionando como una puerta de acceso útil a los servicios financieros para los no bancarizados, ya que es el primer servicio bancario formal para el 42 % de sus usuarios.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El gobierno ha demostrado constantemente un compromiso para mejorar la inclusión financiera con una serie de reformas en los últimos años que mejoraron las condiciones operativas para los proveedores que prestan servicios a clientes de ingresos medianos y bajos. La aprobación de la ley Fintech, en particular, debería generar una nueva ola de innovación en los servicios financieros no tradicionales, ya que una mayor certeza regulatoria en torno a los productos digitales fomenta nuevos productos y nuevos vínculos entre bancos y empresas de telecomunicaciones. La expansión continua de los servicios móviles, así como el tamaño del mercado, también son atracciones clave para los posibles inversores.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La geografía es un factor limitante, ya que las áreas rurales frecuentemente carecen de servicios financieros. Alrededor del 80 % de los municipios rurales no tienen una sucursal bancaria local, el 90 % no tiene cajeros automáticos y el 75 % no tiene ningún establecimiento con una terminal de punto de venta. Si bien esto proporciona un margen para los proveedores bancarios no tradicionales y ha habido un crecimiento en este subsector, las percepciones públicas de la utilidad de los servicios financieros en las áreas rurales (que tienden a ser segmentos de bajos ingresos de la población) siguen siendo bajas. La falta de comprensión y confianza sobre la prestación de servicios del sector financiero sigue siendo una limitación clave para elevar la adopción y, con ello, aumentar la inclusión financiera. El tamaño de la economía informal, que emplea a alrededor del 60 % de la población, también es una restricción.

## MARRUECOS



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en Marruecos fue impulsado por la introducción de la ley bancaria en 2016, que introdujo nuevos productos bancarios y permitió que diferentes establecimientos sirvieran como instituciones de pago. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera debe lanzarse a fines de 2018. Se espera que armonice las iniciativas del sector público y privado, fortalezca la protección del consumidor y fomente la transformación digital entre las partes interesadas clave para una mejor inclusión financiera.

### Panorama general

La inclusión financiera se ha convertido en una prioridad para el gobierno durante la última década y ha culminado en varias iniciativas, como la obligación de los bancos de ofrecer acceso gratuito a servicios bancarios básicos, el establecimiento de la Fundación Marroquí para la Educación Financiera y el Observatorio de mipymes. El progreso quedó demostrado por la evolución de la tasa bancaria que alcanzó el 70 % a fines de 2017 (no superaba el 25 % diez años antes). La ley bancaria promulgada en 2016 allana el camino para un marco de sistemas de pago más abierto y competitivo. La ley introduce una categoría de proveedores de servicios de pago no bancarios, de modo que los nuevos operadores (empresas privadas, de telecomunicaciones, de transferencia de dinero) pueden obtener el estado de institución de pago, abrir cuentas de pago fácilmente y emitir métodos de pago (tarjetas prepagas y billeteras móviles) y otros servicios de pago móvil. Además, el lanzamiento del fondo Innov Invest en 2017 para apoyar a las nuevas empresas también ha abordado, parcialmente, la brecha financiera de las empresas pequeñas e innovadoras. A pesar de los múltiples esfuerzos, hay importantes segmentos de la población marroquí que permanecen excluidos financieramente, están conformados de forma desproporcional por mujeres, pobres y viven en áreas rurales.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La ley bancaria incluye varias innovaciones para fomentar la inclusión financiera, incluida la creación de bancos participativos dirigidos a personas que no tienen una cuenta en bancos convencionales. También introdujo un nuevo estado de entidad de pago y el concepto de agente de pago. La aparición de estos nuevos actores ha estado acompañada por el lanzamiento del pago móvil y la simplificación de los requisitos KYC para facilitar la apertura de cuentas con el fin de fomentar la banca de la población de bajos ingresos.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

En la práctica, los actores del ecosistema aún enfrentan varios desafíos, como la falta de apoyo a las instituciones financieras para la transformación digital. Además, la ausencia de una estrategia nacional para la inclusión financiera ha generado la fragmentación de las diversas medidas adoptadas por los sectores público y privado. El gobierno también debe revisar el límite de la tasa de interés actual, que restringe a las instituciones financieras de fijar precios adecuados a los préstamos más costosos y más riesgosos y, por lo tanto, frena la expansión del acceso a los servicios de crédito.

## MOZAMBIQUE



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Mozambique se ve fortalecido por la alta colaboración con entidades del sector público y privado para aumentar la educación financiera, la innovación de la tecnología financiera, la capacidad reguladora y los enfoques basados en el riesgo, tanto para ALD/CFT como para la gestión del crédito. Se necesita trabajar más para desarrollar la capacidad técnica del ente regulador, establecer un seguro de depósitos suficiente, aumentar la interoperabilidad y ampliar el porcentaje de la población bancarizada.

### Panorama general

El gobierno de Mozambique ha dado grandes pasos hacia la inclusión financiera desde la implementación de la Estrategia de Inclusión Financiera de 2016-2022 a través de una alta colaboración tanto en el sector público como en el privado. Ha habido un impulso para promover la educación financiera, incluido el programa de educación financiera de 2017-2019 del Instituto para la Supervisión de Seguros (ISSM) y la Bolsa de Valores, que ha alcanzado un estimado de 10.000 personas. También se han realizado esfuerzos de generación de capacidad para mejorar la supervisión de los servicios emergentes, incluidas las capacitaciones en materia de reglamentación por parte de la Alianza para la Inclusión Financiera y la capacitación continua certificada de Digital Frontier Institute. El gobierno ha implementado un marco regulatorio de prueba de incubadoras y el Banco Central ha asumido el papel de ente regulador para los nuevos productos. Mozambique está en proceso de implementar la interoperabilidad total como parte de la Estrategia de Inclusión Financiera; comenzará con la interoperabilidad directamente entre los bancos y las plataformas de dinero móvil y, con el tiempo, avanzará hacia la interoperabilidad entre diferentes plataformas de dinero móvil. Sin embargo, el país aún está rezagado en la implementación de mejoras a su sistema de seguro de depósitos, que sigue siendo insuficiente para todas las instituciones financieras.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La coordinación entre el gobierno y el sector privado para implementar la estrategia de inclusión financiera de 2016-2022 es un facilitador clave de la inclusión financiera. Las regulaciones proporcionales para los bancos y las instituciones financieras no bancarias permiten la entrada de nuevos proveedores, y el aumento en los programas de educación financiera incrementa la demanda y el conocimiento de los servicios financieros. El gobierno de Mozambique lanzó un sistema de denominación común para todos los servicios financieros, lo que obliga a los proveedores a cobrar precios justos por los mismos productos y le permite a la población comprender las diferencias entre los servicios financieros y hacerlos más accesibles.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Si bien existen medidas para aumentar la interoperabilidad en Mozambique, el estado actual de la interoperabilidad es bajo. No existe interoperabilidad entre las instituciones de dinero móvil, y el progreso para mejorar la interoperabilidad entre los bancos y las instituciones de dinero móvil es limitado. El seguro de depósitos insuficiente también es problemático, ya que disminuye la seguridad al comprometerse con las instituciones financieras y, por lo tanto, reduce la cantidad de personas que deciden abrir cuentas. A partir de 2015, el Banco Mundial informó una cobertura real del 0 % para el seguro de depósitos en Mozambique y, en 2018, informó que la cobertura aún era insuficiente. Desde 2015, el 20 % de la población de Mozambique está bancarizada, y se necesitan más innovaciones en el sector financiero para ampliar el acceso a diferentes servicios financieros en todo Mozambique.

## MYANMAR



### Resumen

Se han creado varias coaliciones con organizaciones internacionales y ONG para apoyar al gobierno en su objetivo de aumentar la inclusión financiera al 40 % para 2020. Sin embargo, se necesita más trabajo para fomentar una transformación digital, incluida la digitalización de los pagos del gobierno, otorgar mayor autonomía al sector financiero e introducir una regulación proporcional de las leyes de protección y privacidad del consumidor.

### Panorama general

Varias organizaciones internacionales se han asociado con el gobierno de Myanmar con el objetivo de aumentar la inclusión formal del 30 % al 40 % para 2020. Esto incluye la expansión de la inclusión financiera dirigida por el ahorro y el uso de inversiones localizadas para impulsar la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible. El sector de inclusión financiera en Myanmar ha crecido a 176 instituciones microfinancieras (IMF) con licencia al 31 de marzo de 2018, que prestan servicios a aproximadamente 2,7 millones de clientes con una cartera de préstamos total de aproximadamente \$420 millones. En los últimos 2 años, el gobierno ha otorgado licencias a proveedores de servicios financieros móviles como WaveMoney, TrueMoney y OKDollar, que brindan préstamos de grupos solidarios (P2P) y otros servicios financieros, como transferencia de dinero. Junto con varios socios, el gobierno de Myanmar ha desarrollado un marco estratégico para la inclusión financiera conocido como Facilitar el acceso (Making Access Possible, MAP) para garantizar un proceso inclusivo y holístico de inclusión financiera. Durante 2015-2016, se brindó capacitación en educación financiera a miembros de 41 IMF y se distribuyeron varios miles de folletos relacionados con educación financiera a comunidades rurales con el fin de comunicar soluciones y mecanismos para enfrentar problemas financieros a nivel familiar. Sin embargo, a pesar de las reformas regulatorias y gubernamentales en 2017, el efectivo sigue siendo el método de pago preferido y solo el 0,5 % de las transacciones se llevaron a cabo electrónicamente.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Los facilitadores clave de la inclusión financiera en Myanmar son las instituciones microfinancieras autorizadas, la coordinación con una red de organizaciones internacionales y los proveedores de servicios financieros móviles con licencia reciente. Un objetivo central del programa 'Expansión del acceso financiero' (Expanding Financial Access, EFA) del Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital (FNUDC) es apoyar al gobierno con la implementación de la Hoja de ruta nacional de inclusión financiera de 2014-2020, el documento de política de más alto nivel sobre la inclusión financiera en Myanmar. La implementación de esta hoja de ruta a través de Facilitar el acceso (MAP) en Myanmar se rige por un comité directivo con la dirección del ente regulador de microfinanzas, la División de Regulación Financiera del Ministerio de Planificación y Finanzas. El MAP se propone aumentar la inclusión financiera al 40 % para 2020 con una gama completa de servicios financieros asequibles, de calidad y efectivos.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Existe una falta de apoyo gubernamental bien considerado para la inclusión financiera y los servicios financieros digitales. La regulación es deficiente en áreas como la protección del consumidor y la gestión de riesgos. Si bien las IMF son los principales facilitadores de la inclusión financiera, sus miembros y depositantes carecen de protección a través del seguro de depósitos. La interoperabilidad limitada es una barrera importante para las IMF, los proveedores de servicios financieros móviles y sus clientes para lograr la integración con el sistema financiero en general.

## NEPAL



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Nepal se ha fortalecido mediante la participación activa y la coordinación entre agencias gubernamentales, bancos, proveedores de pagos transfronterizos e instituciones financieras no bancarias (IFNB). Los Servicios financieros digitales (DFS) aún se encuentran en una etapa temprana y se requiere más trabajo para fomentar la innovación y el crecimiento en aspectos como la banca sin sucursales, la interoperabilidad, la protección del consumidor y las leyes de privacidad.

### Panorama general

Nepal tiene múltiples directivas políticas para fomentar la inclusión financiera. Según el informe de diagnóstico de país de Nepal (2016), al Facilitar el acceso (MAP), el 61 % de la población adulta tiene acceso a las finanzas formales, pero aproximadamente el 18 % de la población adulta está completamente excluida de los servicios financieros formales e informales. Se espera que la Hoja de ruta de la inclusión financiera de Nepal (2017-2022) guíe las iniciativas futuras en torno a las prioridades inmediatas para la inclusión financiera. Además, el Nepal Rastra Bank (NRB) preparó la Estrategia de Desarrollo del Sector Financiero (Financial Sector Development Strategy, FSDS) para 2015-2020 con el fin de establecer el camino para desarrollar sistemas financieros más resilientes. La política monetaria de 2017-2018 también se ha centrado en profundizar la inclusión financiera mediante la mejora de la educación financiera, así como el acceso a las finanzas. Los esfuerzos de inclusión financiera están liderados por las IMF con licencia del NRB que implementan el modelo del Banco Grameen para brindar servicios financieros a los pobres, especialmente en las áreas rurales. El gobierno de Nepal también ha esbozado instrucciones políticas para promover la banca móvil y la banca sin sucursales. En abril de 2018, el Ministro de Finanzas de Nepal, Yubaraj Khatiwada, inauguró el sistema de pago digital denominado "Portal de Servicio de Rajaswa", que permitiría a los ciudadanos pagar impuestos en teléfonos móviles. En 2017, el NRB también presentó un sistema de mapeo electrónico que se basa en un SIG y muestra todos los puntos financieros existentes en Nepal, y permite el cumplimiento eficiente, el análisis de datos y la formulación de políticas.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El gobierno de Nepal ha identificado la inclusión financiera como una prioridad estratégica como parte del Tercer Plan Estratégico del NRB (2017-2021). Esto ha permitido el desarrollo de varias políticas para orientar futuras iniciativas. Las instituciones financieras no bancarias (IFNB) no enfrentan restricciones desproporcionadas con respecto a la financiación, el capital inicial y los requisitos operacionales mientras prestan servicios a clientes de ingresos bajos y medianos. Esto ha permitido un crecimiento sustancial en este sector. El gobierno también ha iniciado la digitalización de todas las transacciones en las oficinas gubernamentales. El NRB, a través de su Departamento de Regulación de Instituciones Financieras y Bancarias, ha mejorado su sistema de informes y ha creado una plataforma de mapeo electrónico basada en un sistema de información geográfica (SIG) que muestra todos los puntos financieros existentes en Nepal y permite un control de cumplimiento eficiente, análisis de datos y formulación de políticas. El borrador final de la Política nacional de educación financiera se presentó al gobierno para su aprobación en septiembre de 2016 y, desde entonces, se han llevado a cabo varios programas de educación financiera a través de medios audiovisuales e impresos.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La diversidad geográfica de Nepal lo convierte en un lugar desafiante para el despliegue de Servicios financieros digitales (DFS), principalmente debido a la baja densidad de población, la conectividad deficiente y la infraestructura limitada. Existe una falta de capacidad entre las autoridades reguladoras para supervisar el DFS, los préstamos de grupos solidarios (P2P), la financiación colectiva y los proveedores de microseguros que no están regulados como instituciones financieras, pero que brindan servicios financieros. Las regulaciones relacionadas con la banca sin sucursales también deben especificarse con más claridad. Los requisitos de apertura de cuentas son desproporcionados debido a que se presta poca atención para facilitar la apertura de cuentas para la población excluida financieramente. El sector financiero y las acciones del gobierno en el poder están influenciados por la agenda del partido gobernante. Nepal aún tiene que avanzar en la digitalización de KYC y la interoperabilidad.

## NICARAGUA



### Resumen

La inclusión financiera en Nicaragua está impulsada principalmente por las instituciones de microfinanzas (IMF). El país ha mejorado su infraestructura de pagos con la creación de una Cámara de Compensación Automática en 2016. Sin embargo, la falta de coordinación entre el gobierno y el sector privado, y la introducción de tarifas de transacción ha obstaculizado el desarrollo de los pagos electrónicos.

### Panorama general

El principal motor de la inclusión financiera en Nicaragua sigue siendo, principalmente, el rubro de las microfinanzas. Ninguna de las medidas que el gobierno ha implementado en su estrategia de desarrollo nacional se relaciona específicamente con el acceso a financiamiento para los segmentos de la población de bajos ingresos. Más recientemente, el gobierno ha habilitado programas de préstamos patrocinados por el gobierno, a través de dos instituciones financiadas por el estado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Rural Nacional (CARUNA, la cooperativa de ahorro y préstamos rurales) y el Banco Produzcamos. Sin embargo, se considera que estos programas tuvieron un impulso político. En el último año, se han tomado varias medidas para fomentar la inclusión financiera. A fines de 2017, la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) organizó un foro, el III Foro Nicaragüense de Microfinanzas, que evaluó los avances y desafíos de la inclusión financiera. La banca de agentes ha continuado expandiéndose en el último año, liderada por BanPro, el mayor banco comercial. El Banco Central de Nicaragua (BCN) publicó la primera encuesta nacional de inclusión financiera en 2017, que recopiló información nacional sobre la necesidad y uso del servicio financiero, el acceso a servicios financieros, remesas, transferencias y uso de pagos móviles, educación financiera y protección al cliente, y la satisfacción del cliente. Las IMF han aumentado su oferta de productos, mediante la diversificación de los tipos de crédito y la oferta de préstamos para vivienda, préstamos hipotecarios, microseguros y micropensiones. El CONAMI ha seguido desarrollando su marco de supervisión y las IMF han cumplido gradualmente con los requisitos, especialmente relacionados con la información, la regulación prudencial y la protección al cliente. La banca móvil también se ha expandido en el último año y un número creciente de usuarios recibe remesas a través de esa modalidad.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

En diciembre de 2016, el Sistema Financiero Nacional (SFN) y el Banco Central de Nicaragua (BCN) formaron un grupo de trabajo para impulsar el uso de pagos electrónicos y aumentar el nivel de uso bancario, pero el grupo excluye a los miembros del sector privado. Sin embargo, la cooperación entre los sectores públicos y privados sigue siendo baja. No existe un marco regulatorio para las tecnologías financieras en Nicaragua; sin embargo, el ente regulador financiero, el SIBOIF, permite que las instituciones no financieras se registren. Además, las IMF tienen acceso a los sistemas de pago. Por ejemplo, en 2016, ProMujer (una IMF con más de 46.000 clientes) se unió a BanPro para ofrecer a sus clientes una tarjeta prepaga para los desembolsos de préstamos, solicitudes de saldo y otros servicios bancarios.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las IMF, que son los proveedores naturales de servicios financieros para los pobres, no pueden aceptar depósitos, lo que se considera uno de los principales obstáculos para la inclusión financiera en Nicaragua. Además, los depósitos siguen siendo desaconejados debido a las altas comisiones bancarias, los requisitos de saldo mínimo, un impuesto sobre los intereses del 10 % y la ausencia de una cuenta de ahorros simplificada. La infraestructura de pagos del país se ha desarrollado y se lanzó el sistema de Cámara de Compensación Automatizada (Automated Clearing House, ACH) en abril de 2016. El uso del sistema se activó rápidamente (las transacciones de ACH aumentaron en un 131 % interanual en marzo de 2018, con la participación de la mayoría de los bancos en el sistema); la reciente introducción de tarifas para las transacciones de ACH entre bancos ha limitado su uso. Las cooperativas, que reciben depósitos, solo están apenas reguladas por el Instituto Nacional de Fomento de Cooperativas (INFOCOOP). En febrero de 2018, el FMI elogió las intenciones de la autoridad de ampliar la supervisión de las cooperativas, pero advirtió que el país aún debe asignar responsabilidades institucionales y reguladoras para estos fines.

## NIGERIA



### Resumen

Nigeria se ha retrasado en el cumplimiento de sus objetivos de inclusión financiera. Se han realizado algunos esfuerzos para mejorar la oferta de productos financieros a través de una estrecha coordinación con el sector privado. Sin embargo, la regulación estricta representa una barrera para los nuevos participantes en el mercado y también restringe las operaciones.

### Panorama general

El Banco Central de Nigeria es responsable de la promoción de la inclusión financiera. En 2012, desarrollaron una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera que se actualizó en julio de 2018. Existe un nivel muy alto de participación y coordinación entre las agencias gubernamentales y el sector privado para promover la inclusión financiera, lo que ha generado una serie de iniciativas exitosas. Sin embargo, Nigeria todavía está relativamente atrasada con respecto a la inclusión financiera. La regulación es bastante restrictiva, especialmente en el mercado de divisas, y el Banco Central regula los precios de la mayoría de los servicios financieros (como comisiones y cargos bancarios). En general, los avances en la inclusión financiera han sido lentos e incluso se están revirtiendo en algunas áreas. Según el Banco Mundial, en 2017, solo el 39,7 % de las personas tenía acceso a una cuenta bancaria, una caída desde el 44,4 % en 2014. Solo el 5,6 % de la población tenía una cuenta de dinero móvil en 2017.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El alto nivel de coordinación entre el gobierno y el sector privado ha ayudado a identificar desafíos comunes. El gobierno y sus agencias de recaudación de ingresos han tenido éxito en la digitalización de sus portales de pago. La supervisión del sector bancario se ha mejorado mediante el uso de tecnología digital. Los datos de los Servicios financieros digitales (DFS) a nivel transaccional son recogidos por los sistemas nacionales y privados, lo que permite a los entes reguladores ver las transacciones que se realizan en tiempo real. La regulación de la protección del consumidor también se ha fortalecido y los mismos requisitos se aplican a los bancos y operadores de dinero móvil.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La cobertura nacional de identificación es baja, por lo que muchos ni siquiera pueden satisfacer los requisitos básicos de KYC para cuentas bancarias tradicionales. Sin embargo, el país tiene un sistema KYC de 3 niveles que permite a los clientes sin identificación nacional abrir una cuenta básica o billetera móvil con otras formas de identificación. Actualmente, Nigeria solo posee datos centralizados para menos del 15 % de su población. El sector de las microfinanzas también ha enfrentado varios desafíos después de la revocación de las licencias de muchas instituciones de microfinanzas, principalmente debido a la subcapitalización y la alta cartera en riesgo.

## PAKISTÁN



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Pakistán se fortaleció con la adopción de una estrategia nacional de cinco años para la inclusión financiera en 2015, que fomenta la coordinación entre los entes reguladores y el sector privado. Se necesita más trabajo para mejorar la regulación de la protección del consumidor y proporcionar mayores incentivos para el desarrollo de tecnologías emergentes.

### Panorama general

Pakistán adoptó una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de cinco años en 2015. La estrategia se enfoca, principalmente, en cuatro áreas clave: fomentar las cuentas de transacciones digitales y alcanzar escalas a través de pagos masivos, expandir y diversificar puntos de acceso, mejorar la capacidad de los proveedores de servicios financieros, y aumentar los niveles de conciencia y capacidad financiera. La encuesta de Acceso a las finanzas (Access to Finance, A2F) realizada por el Banco Estatal de Pakistán (SBP) reveló que el 53 % de la población adulta seguía excluida financieramente y solo el 23 % recibía servicios de instituciones formales. La ENIF tiene como objetivo proporcionar servicios de acceso financiero formal al 50 % de la población adulta para 2020. Desde 2016, el consejo de la ENIF y los comités técnicos de la ENIF, que forman parte de las partes interesadas de los sectores público y privado, se han reunido regularmente para aprobar planes de acción y supervisar la implementación de la estrategia. Ha habido avances en algunas iniciativas clave, como el Plan de cuenta móvil (fácil) de Asaan (Assan Mobile Account, AMA), que permite a cualquier persona con un teléfono móvil básico abrir una cuenta de transacción digital rápidamente. Las cuentas Asaan son cuentas bancarias de bajo riesgo con requisitos simplificados de diligencia debida. Esta iniciativa resultó en la adición de 2,6 millones de cuentas dentro del sistema bancario al 30 de junio de 2017.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Bajo el amparo del Banco Estatal de Pakistán (SBP), un alto nivel de coordinación entre las partes interesadas sirve como un facilitador clave de la inclusión financiera. El SBP adopta un enfoque regulatorio constructivo al proporcionar una guía clara y está dispuesto a coordinar con las empresas y ajustar la regulación cuando sea necesario. Pakistán es uno de los mercados en desarrollo más rápidos para la banca sin sucursales en el mundo, y la cantidad de agentes de banca sin sucursales (branchless banking, BB) ha superado los 400.000 en 2017.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La capacidad reguladora especializada para fomentar la innovación y los incentivos para las tecnologías emergentes es baja. La capacidad de supervisión de los entes reguladores, aparte del Banco Estatal de Pakistán (SBP), es limitada y el sector de servicios financieros informales no tiene una supervisión adecuada. Las leyes de datos y privacidad no existen, y los usuarios de servicios financieros no cuentan con una protección adecuada para los consumidores y los depósitos.

## PANAMÁ



### Resumen

Panamá ha adoptado varias medidas importantes para crear un entorno propicio para la inclusión financiera. Tanto el sector público como el privado han coordinado esfuerzos para aprovechar el uso de la tecnología para ampliar la oferta de servicios financieros en el país. En 2018, el gobierno ha adoptado medidas importantes para fortalecer el marco regulatorio y garantizar un sistema financiero más inclusivo.

### Panorama general

El gobierno de Panamá ha marcado como prioridad principal la inclusión financiera en su agenda de desarrollo. A pesar de no contar con una estrategia formal de inclusión financiera, el país cuenta con una serie de estándares para la regulación de cuentas bancarias simplificadas, dinero electrónico y agentes financieros no bancarios, todos los cuales son instrumentos estratégicos para fomentar la inclusión financiera. Según el Global Findex de 2017 del Banco Mundial, el 46 % de la población tiene una cuenta bancaria, el 35 % ha realizado o recibido pagos digitales y el 11 % ha recibido pagos digitales del gobierno. Si bien estas cifras son mejoras desde 2016, aún están por debajo del promedio de América Latina y el Caribe (54 %, 45 % y 16 %, respectivamente). Para acelerar los esfuerzos en torno a la inclusión financiera, en abril de 2018, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) presentó un Proyecto de ley para la Modernización y competitividad internacional del sistema financiero (proyecto de ley n.º 629). Este proyecto de ley establece un enfoque de transformación digital para el sistema financiero del país, particularmente en el área de dinero electrónico y tecnologías financieras. También permite que los proveedores financieros, además de los bancos, ofrezcan cuentas simplificadas y servicios de dinero electrónico. La Agenda Digital Panamá 4.0, que describe las iniciativas gubernamentales digitales del país, establece una serie de estrategias específicas para digitalizar los pagos del gobierno. Siguiendo esta agenda, en enero de 2018, el gobierno anunció que digitalizaría todos sus pagos a los proveedores a partir de marzo de 2018. Estos esfuerzos establecen el entorno general propicio para fomentar la inclusión financiera en Panamá.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Panamá ha implementado una serie de estándares que fomentan el uso de cuentas simplificadas, agentes no bancarios y dinero electrónico para facilitar el acceso a los servicios financieros entre las poblaciones de bajos ingresos. El gobierno también ha hecho posible el pago de una serie de servicios públicos a través de plataformas electrónicas, desde impuestos hasta permisos sanitarios. Las regulaciones no imponen controles de precios, lo que incentiva la oferta de crédito al consumo y el microcrédito. Es probable que un proyecto de ley para la modernización y la competitividad internacional del sistema financiero, presentado en 2018 y que se espera que entre en vigencia en 2019, amplíe estos factores facilitadores y aumente la inclusión financiera en el país.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las regulaciones actuales solo permiten que los bancos ofrezcan cuentas simplificadas y dinero electrónico, lo que restringe el alcance de estos servicios. Si bien el uso de agentes no bancarios está generalizado y se les permite ofrecer una amplia gama de servicios financieros, que incluyen la apertura de cuentas bancarias simplificadas y transacciones de entrada/salida de efectivo, los bancos y las IMF son los únicos proveedores actualmente autorizados a usar dichos agentes. Tampoco existe un marco legal sobre las tecnologías financieras, un instrumento que ha demostrado ser útil para llegar a poblaciones no bancarizadas en otras partes del mundo. El marco de ALD/CFT de Panamá no está armonizado con las pautas del GAFI y los riesgos asociados con la prevención de ALD/CFT son particularmente frecuentes entre los proveedores financieros no regulados. Estos factores limitan de manera importante la capacidad del país para fomentar la innovación financiera.

## PARAGUAY



### Resumen

El entorno propicio de Paraguay para la inclusión financiera se ha fortalecido con la implementación de una Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF) en 2014, que se actualizará a fines de 2018 y se extenderá hasta 2022. Esta estrategia ha integrado instituciones públicas y privadas en la promoción de la inclusión financiera. No obstante, el desarrollo de la inclusión financiera en el país está orientado principalmente hacia la prestación de productos y servicios financieros, en lugar de una evaluación efectiva de cómo estos servicios mejoran las condiciones de vida de sus usuarios, principalmente en los grupos más vulnerables.

### Panorama general

El gobierno de Paraguay ha marcado como prioridad central la inclusión financiera en su agenda de desarrollo, como uno de los cuatro objetivos estratégicos del Banco Central. La inclusión financiera en el país ha avanzado significativamente a través del acceso ampliado a los servicios financieros, especialmente, a través de la proliferación de medios de pago electrónicos (electronic payment means, EMPE). En 2014, la penetración bancaria de Paraguay fue de solo 22 % de los adultos, mientras que el uso general de servicios financieros fue de solo 54 %, entre los más bajos de la región. A pesar de una penetración relativamente baja, los requisitos de entrada en el mercado para instituciones financieras no bancarias y emisores de dinero electrónico son proporcionales. Con respecto a la regulación, el Banco Central de Paraguay (BCP) y su Superintendencia de Bancos (SIB) están implementando nuevos enfoques para supervisar a las instituciones no bancarias en la prestación de servicios financieros digitales, pero esto no es integral para todos los servicios y productos financieros en el mercado. En julio de 2018, se aprobó una nueva regulación que permite al Banco Central regular las cooperativas de crédito, pero aún no se ha implementado. El país ha trabajado para agilizar sus requisitos de diligencia debida y fortalecer sus estándares ALD/CFT. En mayo de 2017, la Resolución n.º 4 del Banco Central estableció las reglas para las cuentas de pago de remuneración, con requisitos de apertura simplificados. La regulación del sector financiero paraguayo es independiente del sistema político.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La diversidad de entidades privadas involucradas en el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que incluye bancos, instituciones financieras no bancarias, empresas de telecomunicaciones, empresas de seguros y cooperativas, es una de las facilitadoras de inclusión financiera más valiosas de Paraguay. Desde que se unió a la iniciativa Better than Cash en 2017, el gobierno paraguayo también ha enfatizado la importancia de la digitalización de los pagos, tanto del gobierno a programas sociales como de las personas y empresas al gobierno. Según el Global Findex de 2017, el 29 % de los adultos en Paraguay posee una cuenta de dinero móvil, muy por encima de los niveles de otros países de América Latina. Las cuentas de dinero electrónico tienen requisitos de diligencia debida similares a los servicios financieros tradicionales y pueden abrirse de forma remota, lo que ayuda a la difusión del acceso.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los entes reguladores paraguayos no recopilan información periódica sobre la demanda de productos y servicios financieros, lo que podría obstaculizar la innovación, la competencia y la prestación adecuada de servicios financieros que mejoren el bienestar de los grupos sociales más vulnerables. Los servicios de dinero electrónico a través de teléfonos móviles siguen siendo costosos en el país, con un costo de un 4 % del monto transferido. Esto obliga a muchos paraguayos a asistir a las entidades financieras y hacer las transferencias en el sitio, en lugar de utilizar transferencias de dinero móvil. No existe una regulación sobre los microcréditos en Paraguay y la implementación de una ley para establecer un fondo de crédito para las mipymes se ha retrasado durante más de una década. Los bancos tradicionales constituyen un grupo de presión considerable y se resisten a la prestación de servicios financieros a través de teléfonos móviles, como los microahorros.

## PERÚ



### Resumen

La inclusión financiera es un foco clave de la política de desarrollo y existen altos niveles de coordinación dentro de las agencias gubernamentales y en todos los sectores de la economía. A lo largo de los años, los formuladores de políticas han colaborado con las partes interesadas y los asesores para construir un marco regulatorio abierto que apunte a equilibrar la supervisión, el riesgo y la protección del consumidor con la competencia y la innovación. La oferta de servicios financieros dirigidos a clientes de ingresos medianos y bajos es grande y diversa, pero la demanda sigue siendo baja. Se necesita más trabajo para comprender las razones por las cuales las personas no están utilizando los servicios financieros y cómo cubrir estas brechas.

### Panorama general

La inclusión financiera es una prioridad central para el gobierno y los formuladores de políticas han sido pioneros en el desarrollo de regulaciones para facilitarlos. Sin embargo, la captación del consumidor es lenta. En 2014, el gobierno lanzó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), que está compuesta por miembros de varias agencias gubernamentales. Luego, en 2015, la Comisión emitió la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF). La ENIF desarrolla una estrategia basada en los pilares de acceso, uso y calidad. También define prioridades, tales como sistemas interoperables, educación financiera, protección al consumidor, microseguros y gobierno corporativo. Desde una perspectiva política, el marco regulatorio para la inclusión financiera se ha estructurado para fomentar la competencia entre los actores del sector privado. En la práctica, los entes reguladores se están dando cuenta de que un aumento en la competencia y el acceso a los servicios financieros no se traduce directamente en más usuarios e inclusión. Además, las disparidades regionales son significativas; en la actualidad, más del 30 por ciento de los distritos carecen de la presencia de una institución o agente financiero. En las zonas rurales, en promedio, se tarda 1,5 horas en llegar a un punto de acceso financiero. Según la base de datos de Global Findex del Banco Mundial para 2017, el porcentaje de adultos con una cuenta creció del 20 % en 2011 al 43 % en 2017, pero es bajo en relación con el promedio mundial del 69 %. Dos iniciativas importantes en los últimos años son la introducción del DNI-e (2013), que es

el sistema de identificación nacional que permite la firma electrónica, y el Modelo Perú (2015), una plataforma de pagos interoperable. El uso de estas herramientas está creciendo más lentamente de lo esperado y el gobierno está llevando a cabo más investigaciones para comprender por qué los no bancarizados continúan así y qué se puede hacer al respecto.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El alto nivel de compromiso del sector público y privado es un impulsor clave para la inclusión financiera. Quienes pueden facilitar la inclusión financiera están de acuerdo en que es importante y están lanzando iniciativas e ideas. Por ejemplo, El Modelo Perú es la estrategia para pagos interoperables que actores del gobierno y el sector privado fomentaron en 2015. El resultado fue el lanzamiento en 2016 del producto de billetera móvil llamado Billetera Móvil o BIM, que cuenta con el respaldo de bancos, otras instituciones financieras, empresas de telecomunicaciones y el gobierno. Los usuarios con DNI-e pueden abrir una cuenta a través de sus teléfonos y comenzar a enviar, recibir y ahorrar dinero, sujeto a las reglas de conozca a su cliente. Las tecnologías financieras es otra área donde el gobierno ve potencial y trabajará con las partes interesadas para equilibrar el riesgo y la innovación.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La Encuesta nacional sobre la demanda de servicios financieros de 2016, realizada por el ente regulador financiero, descubrió que la mayor barrera era que las personas no veían un beneficio al usar los servicios financieros. El Global Findex de 2017 también reveló que las tres razones principales por las que se citaba a las personas por no tener una cuenta eran que los servicios eran demasiado caros, los fondos eran insuficientes y había falta de confianza. Las partes interesadas se están dando cuenta de que necesitan tener una comprensión más profunda de los marcos de costo y beneficio de los que dependen las personas pobres y del sector informal al tomar decisiones financieras. La inclusión financiera no se trata solo de aumentar el acceso y el conocimiento de los productos, sino también de diseñar productos orientados al consumidor.

## FILIPINAS



### Resumen

El Banco Central de Filipinas, Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), se ha adelantado a la identificación de oportunidades y el establecimiento de pautas para la inclusión financiera. Su enfoque en la creación de un ecosistema de financiamiento digital ha llevado a la introducción de una infraestructura de pagos sólida. Esto ayuda a varios actores del sector financiero a reducir sus costos y ampliar su alcance. Sin embargo, el pequeño tamaño de varios de estos actores limita el alcance del financiamiento inclusivo.

### Panorama general

El presidente de Filipinas institucionalizó el Comité Directivo de Inclusión Financiera (FISC) en junio de 2016. El FISC proporciona dirección estratégica, orientación y supervisión para la implementación de la Estrategia Nacional para la Inclusión Financiera (ENIF). Esta coordinación ha producido resultados favorables, aumentando la proporción de municipios con al menos un punto de acceso financiero de 88,2 % en 2016 a 90,1 % en 2017. Los municipios con presencia bancaria aumentaron de 63,8 % a 65,1 % durante el mismo período. Las cuentas de dinero electrónico registradas en el país según el informe Microfinance 2017 de BSP fueron de 11,4 millones, que pertenecen únicamente al 1,3 % de los adultos filipinos. Recientemente, el BSP también comenzó a regular los centros de pago y los agentes de remesas. A los bancos se les ha permitido establecer unidades de sucursales pequeñas y agentes de efectivo, y no se cobran impuestos a los clientes por depósitos o ahorros, sino únicamente por el costo de los préstamos. BSP también está trabajando para crear un ecosistema de financiamiento digital efectivo. Está colaborando con varios actores para lograrlo. Su enfoque de prueba regulatoria proporciona un terreno de prueba para nuevos modelos de negocios para guiar a los entes reguladores en la evaluación de los posibles riesgos. También se han lanzado recientemente dos Cámaras de Compensación Automática (ACH). El gobierno de Filipinas está tratando de establecer una identificación nacional para respaldar las transacciones digitales.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El BSP tiene un marco regulatorio claro para los emisores de dinero electrónico, pero se basa en el enfoque de “probar y aprender” para otros actores de tecnología financiera. El BSP identifica el riesgo basado en un modelo y luego lo regula proporcionalmente. Su colaboración con varios actores de la industria también actúa como un factor habilitante. A los bancos se les ha permitido ofrecer procedimientos electrónicos de KYC mediante el uso de canales en línea, como videollamadas y geocodificación, pero sujetos a estándares técnicos. El piloto en curso de BSP para permitir la supervisión guiada por tecnología también es un paso positivo. La interoperabilidad entre agentes también sirve como un importante impulsor de la inclusión financiera.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las barreras clave para la inclusión financiera en Filipinas incluyen el tamaño limitado de las instituciones financieras. A octubre de 2017, había 36 bancos universales y comerciales, 57 bancos de ahorro, 492 bancos rurales, 40 cooperativas de crédito y 6267 entidades no bancarias con licencia del BSP. A marzo de 2018, el tamaño promedio de los activos de los 10 principales bancos universales y comerciales fue de aproximadamente USD 21 mil millones, para los 10 principales bancos de ahorro fue de aproximadamente USD 2 mil millones, y para los 10 principales bancos rurales y cooperativos fue de USD 156 millones. El enfoque de estas instituciones financieras (incluidas las no bancarias) en el cumplimiento de las pautas del BSP ha limitado sus esfuerzos para ampliar su alcance. Las entidades de crédito ofrecen productos a altas tasas de interés. Esto, junto con las pautas permisivas de protección al consumidor, especialmente en productos de seguros y pagos G2P, representa un riesgo para los consumidores. No se proporciona ningún seguro de depósito para los saldos de cuentas de dinero electrónico. Dado que las mujeres tienen el doble de probabilidades de tener cuentas que los hombres, la falta de datos del lado de la demanda desglosados por género para los proveedores financieros dificulta el desarrollo de productos relevantes.

## RUSIA



### Resumen

Rusia tiene un historial mixto con respecto a la inclusión financiera. El gobierno ha realizado esfuerzos para supervisar y mejorar la inclusión financiera a través de cambios legislativos relevantes, pero la implementación sigue siendo irregular. Es necesario hacer más para responder a los avances tecnológicos y promulgar una regulación proporcional para garantizar la diversidad en el mercado financiero y aumentar el alcance de los proveedores dentro de los segmentos de la población de ingresos bajos y medianos.

### Panorama general

El gobierno ruso y el Banco Central han mantenido su compromiso con la inclusión financiera. En 2018, se adoptó una nueva "Estrategia para aumentar la inclusión financiera en la Federación Rusa", que prevé que la experimentación regulatoria se enfrentará a nuevos desafíos, lo que marca una pequeña desviación del conservadurismo tradicional de los entes reguladores rusos. Los actores estatales también han ampliado su cooperación con el Banco Mundial en un proyecto para mejorar la educación financiera de los rusos. Se ha organizado un número creciente de conferencias patrocinadas por el estado sobre el tema, que reúnen a expertos y representantes del sector estatal y privado. Sin embargo, las declaraciones de compromiso no han sido acompañadas por medidas concretas amplias, y no se han introducido nuevos productos importantes. Específicamente, no existe un marco regulatorio para seguros inclusivos ni servicios emergentes, como los préstamos P2P, y el microseguro permanece prácticamente inexistente. También quedan barreras significativas para la interoperabilidad de los sistemas de pago. La entrada al mercado se ha vuelto más difícil, especialmente para las entidades más pequeñas y de propiedad extranjera, por los estrictos requisitos de capital y propiedad. Por lo tanto, el mercado de servicios financieros se ha concentrado más. La restricción del seguro de depósitos a los bancos dificulta el atractivo de las instituciones de crédito no bancarias, que tradicionalmente son más adecuadas para llegar a los segmentos de la población de ingresos bajos y medianos.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El Banco Central tiene una capacidad técnica adecuada y una experiencia relevante (incluido un servicio especializado para la inclusión financiera) y goza de una considerable independencia del gobierno. Sin embargo, la prevalencia del fraude en el mercado significa que las regulaciones siguen siendo estrictas en la mayoría de las áreas. No obstante, permiten que una amplia gama de actores funcione como medios financieros y ofrezcan varios servicios en nombre de los proveedores. El conservadurismo duradero de los entes reguladores implica que los derechos de los clientes están bien protegidos: hay un marco integral para proteger los derechos de los clientes de seguros, por ejemplo, y la legislación para proteger los datos personales y la privacidad es adecuada y se aplica activamente. En 2014, se fundó una oficina financiera del defensor del pueblo y, en mayo de 2018, se convirtió en una entidad estatal con capacidades ampliadas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La población en regiones rurales, aisladas y subdesarrolladas, que constituye una gran parte del territorio de Rusia, no tiene fácil acceso a servicios financieros de calidad. Esto se debe a la falta de conectividad a Internet confiable y asequible y al retraso en la acción regulatoria. La escasa supervisión regulatoria en las áreas rurales significa que los préstamos explotadores y de baja calidad ofrecidos por las instituciones de crédito pequeñas y locales siguen prevaleciendo. Los cambios legislativos que favorecen a los beneficiarios en el mercado financiero dificultan la entrada de nuevos participantes, especialmente entidades más pequeñas y extranjeras. Los requisitos de KYC desproporcionados, por ejemplo, continúan estipulando una identificación personal completa, lo que significa que las instituciones más pequeñas tienen menos posibilidades de llegar a la población rural.

## RUANDA



### Resumen

El gobierno de Ruanda ha creado un entorno sólido para mejorar la inclusión financiera. Las instituciones bancarias y las escuelas fomentan la educación financiera. Existe una buena cooperación entre las agencias gubernamentales y el sector privado. Las áreas de prueba regulatorias combinadas con autoridades financieras sólidas y de apoyo han impulsado el crecimiento de un centro de puesta en marcha de tecnologías financieras en el país. A medida que se desarrolle el ecosistema financiero digital, será imperativo fortalecer las leyes de protección de datos de los consumidores.

### Panorama general

El gobierno de Ruanda continúa implementando los compromisos asumidos en la Declaración Maya de 2011 y el desarrollo y despliegue de una estrategia nacional para fomentar la inclusión financiera. Esto se describió por primera vez en el Plan de Desarrollo del Sector Financiero II en 2012. El gobierno de Ruanda ha estado fomentando constantemente la inclusión financiera, con un Programa de Inclusión Financiera, para 2016-2020, impulsado por el Ministerio de Finanzas y Planificación Económica. El gobierno también ha establecido la Agencia Cooperativa de Ruanda, que tiene el mandato de supervisar a las organizaciones cooperativas de ahorro y crédito. Esta agencia trabaja en estrecha colaboración con el Banco Nacional de Ruanda. La estrategia de educación financiera nacional está siendo implementada por el Ministerio de Finanzas y Planificación Económica para mejorar los bajos niveles de educación financiera del país. A pesar de estos esfuerzos, una gran proporción de la población sigue sin acceso a servicios bancarios. Según el Banco Mundial, en 2017 solo el 36 % de la población adulta tenía cuentas bancarias en una institución financiera y el 31 % tenía cuentas de dinero móvil. No obstante, existen algunas políticas alentadoras, como el programa de identificación nacional que ha distribuido tarjetas de identidad al 91 % de la población adulta. La legislación para la creación de empresas en Ruanda es sólida y brinda respaldo, lo que provocó un crecimiento significativo en el sector de la

tecnología de la información, y las autoridades financieras nacionales han podido fomentar la innovación a través de estos diversos enfoques. La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos de Ruanda (Rwanda Utilities Regulatory Authority, RURA) ha desarrollado un área de prueba regulatoria en la que las empresas nuevas pueden lanzar su iniciativa y ser reguladas en una etapa posterior (a veces hasta un año después de su lanzamiento en público).

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Existe un alto nivel de coordinación entre las agencias gubernamentales y el sector privado. El gobierno ha creado "áreas de prueba regulatorias" que han permitido el crecimiento de las tecnologías financieras. El Banco Central es independiente, lo que le ha permitido redactar leyes significativas. El gobierno ha creado una iniciativa titulada 'Organizaciones de cooperativas de ahorro y crédito (Savings and Credit Cooperative Organizations, SACCO) de Umurenge', cuyo objetivo es aumentar la inclusión financiera en las áreas rurales al facilitar la apertura remota de cuentas. La interoperabilidad también está impulsando la inclusión, ya que los proveedores de dinero móvil permiten que los suscriptores reciban dinero directamente en sus billeteras móviles sin el uso de vales.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Una gran parte de la población adulta aún no cuenta con servicios bancarios y solo una pequeña parte tiene cuentas de dinero electrónico. Todavía hay una escasez de productos destinados al mercado de bajos ingresos. Los requisitos de apertura remota de cuentas aún son relativamente estrictos en Ruanda. La identidad del operador de la cuenta debe verificarse en una sucursal del banco. En Ruanda no existen leyes de privacidad o datos, por lo que, al ser una de las economías de más rápido crecimiento en el área de tecnología de la información, la información personal está en riesgo. El analfabetismo financiero es también un gran obstáculo para la inclusión financiera y el espíritu empresarial entre las mujeres.

## SENEGAL



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en Senegal se ve fortalecido por la membresía del país en la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA) y el subsiguiente marco regulatorio financiero del Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO). El BCEAO tiene un marco regulatorio habilitante para muchos servicios financieros inclusivos, como las IMF y el dinero electrónico, y ha trabajado para facilitar el acceso a través de agentes y plataformas bancarias sin agentes. El acceso a los ahorros, créditos y seguros sigue fuera del alcance de muchos en Senegal, en parte como consecuencia de regulaciones obsoletas sobre las instituciones bancarias y financieras más tradicionales.

### Panorama general

El gobierno de Senegal ha estado trabajando para desarrollar una estrategia nacional para la inclusión financiera de conformidad con los estándares regionales desde 2016, pero aún no se ha finalizado ni puesto en marcha. El acceso a y el conocimiento de los servicios financieros siguen siendo bajos en Senegal, ya que solo el 15,4 % de los adultos tienen cuentas en instituciones financieras. El Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) ha creado un entorno propicio para los servicios financieros digitales que incluye la promoción de pagos electrónicos, IMF y otros servicios financieros digitales. Las entidades no bancarias pueden recibir licencias de emisor de dinero electrónico que permiten a los operadores de redes móviles (mobile network operator, MNO) y otros agentes acercar los servicios financieros a muchos en Senegal. Además, el BCEAO ha estado trabajando para mejorar la interoperabilidad entre diferentes proveedores de servicios, pero todavía hay muchas brechas regulatorias entre los ministerios regionales y nacionales de telecomunicaciones y finanzas. El gobierno comenzó a emitir identificaciones electrónicas a los ciudadanos en 2016 y, a partir de 2017, aproximadamente el 67 por ciento de los adultos tiene una. El dinero móvil continúa impulsando la inclusión financiera en Senegal, con un fuerte crecimiento en la titularidad de cuentas de apenas un 6 % en 2014 a un 32 % en 2017. En 2018, el gobierno senegalés anunció una nueva iniciativa para acelerar el desarrollo de infraestructura para la digitalización de las operaciones del gobierno en las áreas

rurales. Desde 2016, el BCEAO también ha lanzado una nueva oficina de crédito regional, pero la consulta en la oficina sigue siendo baja, ya que la mayoría de los senegaleses no están representados en sus informes.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El entorno regulatorio regional para los servicios financieros digitales es el facilitador clave de la inclusión financiera en Senegal. El reciente crecimiento en la red de agentes, incluidas las redes móviles y los operadores de transferencia de dinero, y las regulaciones de los agentes que prohíben la exclusividad entre proveedores, han permitido que los puntos de acceso financiero estén más cerca de los consumidores. Senegal comparte un entorno regulatorio con otros siete países para servicios financieros como parte de la Unión Económica y Monetaria de África Occidental (UEMOA), de la que ha formado parte desde 1962. Las regulaciones del Banco Central de los Estados de África Occidental (BCEAO) permiten un fácil acceso al mercado financiero para operadores de dinero electrónico, instituciones de microfinanzas (IMF) y bancos con operaciones móviles. El enfoque de "probar y aprender" para regular las nuevas tecnologías ha contribuido a la creación de uno de los sectores fintech más activos de la región.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Si bien la inclusión financiera en Senegal se está expandiendo rápidamente para los servicios financieros básicos, los servicios más complejos y transformadores, como el crédito digital, el ahorro digital y el seguro digital, permanecen fuera del alcance de muchas personas de ingresos bajos y medianos. Para 2017, solo el 15,4 % de las personas en Senegal tenían cuentas con instituciones financieras, incluidas las cuentas de dinero móvil, que son el área de servicios financieros de más rápido crecimiento. A pesar del aumento en el acceso con la nueva tecnología, todavía hay una baja aceptación de muchos servicios. Un incremento en la interoperabilidad, la digitalización de las transferencias del gobierno y la promoción de los servicios financieros digitales en el sector de las microfinanzas podrían incrementar la oferta y demanda de estos servicios. Asimismo, el desarrollo de un marco regulatorio de fintech podría apalancar la actividad en este sector del país.

## SIERRA LEONA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Sierra Leona aún se encuentra en su etapa incipiente, pero se le ha dado dirección mediante la evolución de un plan estratégico nacional de desarrollo y la voluntad de explorar productos innovadores dirigidos a usuarios de ingresos bajos y medianos. Será necesaria una implementación exitosa para abordar los bajos niveles de educación financiera, apoyar la extensión de una infraestructura financiera asequible, proporcionar mecanismos para mejorar la protección del consumidor y mejorar los entornos de supervisión y pagos digitales.

### Panorama general

Con menos del 13 % de adultos que tienen acceso a servicios financieros en Sierra Leona, se necesitan esfuerzos recientes para fomentar la inclusión financiera. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2017-2020) ofrece un marco útil para abordar las deficiencias del sector claves y los papeles que pueden desempeñar los actores públicos y privados. Sierra Leona celebró su primera semana de educación financiera en 2017, pero la comprensión general de la población se mantiene en niveles bajos. Los enfoques innovadores para abordar la brecha de inclusión financiera han sido bien recibidos por el Banco Central, que ha adoptado un enfoque de área de prueba regulatoria para las tecnologías financieras que busca abordar la educación, los planes de ahorro y la interoperabilidad. El Desafío de Tecnologías Financieras de Sierra Leona de 2017 tuvo como objetivo encontrar soluciones innovadoras para ampliar la calidad del acceso y el uso de los servicios financieros. Pero aún quedan interrogantes sobre la capacidad del Banco de Sierra Leona para supervisar de manera independiente y efectiva en todo el sector financiero. De acuerdo con la ENIF, un Sistema nacional de cambio para facilitar la interoperabilidad debería estar en funcionamiento a fines de 2019. Se esperan plazos similares para la implementación de una nueva tarjeta de identificación nacional que capturará los detalles biométricos y facilitará el cumplimiento de los requisitos de KYC. Los pedidos

continuos para la introducción de leyes de protección de datos y la legislación de protección al consumidor continúan siendo ignorados. Las pautas para los operadores de dinero móvil se introdujeron en 2015 y han ayudado a consagrar un marco regulatorio, pero la capacidad del Banco Central para supervisar el cumplimiento de manera eficaz es un problema, al igual que la falta de funciones que un agente puede asumir.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en Sierra Leona?

El lanzamiento de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con objetivos claros y el compromiso de trabajar en asociación con el sector privado, puede ser un facilitador clave de la inclusión financiera si se implementa de manera efectiva. Se han establecido grupos de trabajo para incorporar las opiniones de una variedad de partes interesadas clave, incluido el sector privado. El Banco de Sierra Leona también ha facilitado la innovación dirigida a abordar la inclusión financiera a través de un enfoque de área de prueba regulatoria. El Desafío de Tecnologías Financieras de Sierra Leona de 2017 tuvo como objetivo encontrar soluciones innovadoras para ampliar la calidad del acceso y el uso de los servicios financieros.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en Sierra Leona?

La interoperabilidad entre plataformas financieras aún no existe, aunque el Banco de Sierra Leona planea introducir un Sistema nacional de cambio en 2019. En general, el ecosistema de pago digital está limitado por la falta de infraestructura en las áreas rurales. Los niveles de educación financiera son extremadamente bajos, al igual que los datos sobre el entorno de inclusión financiera en el país. Sigue habiendo preocupaciones sobre la independencia, imparcialidad y capacidad del ente regulador de servicios financieros. Se están realizando esfuerzos para introducir un documento de identidad nacional biométrico. Actualmente, cumplir con los requisitos de KYC, particularmente en áreas remotas, representa un desafío.

## SUDÁFRICA



### Resumen

La inclusión financiera en Sudáfrica está respaldada por agencias financieras reguladoras sólidas. Sin embargo, se requiere un mayor enfoque para aumentar el nivel de inclusión financiera entre las poblaciones de bajos ingresos. La regulación del dinero electrónico sigue siendo restrictiva, lo que afecta las estructuras de tarifas generales.

### Panorama general

Sudáfrica no tiene una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, pero tiene una serie de estrategias para promover y fomentar la inclusión financiera, que actualmente incorporan un enfoque de transformación digital. Desde 2016, el marco legal del sector de servicios financieros de Sudáfrica ha estado experimentando una importante reforma a medida que el país avanza hacia un modelo de supervisión de picos gemelos (Twin Peaks). Esto ha generado la creación de un ente regulador prudencial (la Autoridad Prudencial) que se encuentra en el Banco de la Reserva de Sudáfrica (South African Reserve Bank, SARB), mientras que la Junta de Servicios Financieros (Financial Service Board, FSB) se está transformando en un ente regulador dedicado a la conducta del mercado, la Autoridad de Conducta del Sector Financiero. Tener autoridad sobre cada empresa que ofrece un servicio financiero creará un régimen de protección al consumidor más amplio y progresivo. Sin embargo, se debe prestar más atención a los grupos de bajos ingresos. El gobierno no recopila datos relevantes sobre la inclusión financiera, aunque se ha asociado con organizaciones internacionales e instituciones privadas. Según los hallazgos del Banco Mundial en 2017, el 69,2 % de las personas tenía acceso a una cuenta bancaria y el 67 % tenía cuentas en una institución financiera. La educación financiera es considerablemente más alta que en la mayoría de los países africanos y la mayor parte de la capacitación está dirigida por el sector privado. Sin embargo, los requisitos iniciales de capital para las instituciones financieras son desproporcionales, lo que significa que hay muchas empresas pequeñas y de microfinanzas sin licencia. Los estrictos requisitos de KYC también restringen el acceso a las cuentas bancarias. Además, el país restringe la emisión de licencias de dinero electrónico a los bancos, lo que representa una barrera importante para los nuevos participantes en este mercado en crecimiento.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La educación financiera es considerablemente más alta en Sudáfrica que en otros países africanos y esto actúa como un importante motor de inclusión. Además de esto, los altos niveles de uso de teléfonos celulares y la penetración de Internet han proporcionado a muchas personas acceso a una cuenta bancaria. La decisión de 2018 de depositar subvenciones del gobierno directamente en cuentas bancarias implicó que más de dos millones de los sudafricanos más pobres ahora usen regularmente una cuenta bancaria. Si bien la legislación, a menudo está influenciada por la interferencia política, la independencia del Banco de Reserva ha dado lugar a que la política monetaria sea, en gran medida, independiente. Esto ha creado cierta estabilidad. Finalmente, una legislación muy sólida de protección de datos y privacidad ofrece a los consumidores una mejor protección, y estos están comenzando a restablecer la confianza en el sector financiero.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las estructuras de comisiones de los bancos sudafricanos son excepcionalmente altas. Esto limita la inclusión financiera entre grupos de bajos ingresos. También hay un bajo nivel de confianza en los bancos debido a la falta de transparencia en la prestación de servicios. Cuando las subvenciones sociales del gobierno se pagan directamente en cuentas bancarias, los costos se deducen automáticamente de las cuentas de los destinatarios para productos tales como cobertura de funeral y microcréditos. Además, los servicios financieros requieren un exceso de papeleo, los tiempos de respuesta son lentos y las tarifas de registro suelen ser prohibitivamente costosas para los propietarios de pequeñas empresas. La inclusión financiera en África se debe principalmente al dinero electrónico, pero la regulación en Sudáfrica establece que el dinero electrónico solo puede ser emitido por bancos sudafricanos. Esto ha limitado dramáticamente el desarrollo del sector del dinero electrónico y actúa como una barrera para una mayor inclusión.

## SRI LANKA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Sri Lanka se ha visto fortalecido por el compromiso del gobierno de desarrollar la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del país. Se espera que la estrategia, desarrollada de manera consultiva con el aporte de varias agencias gubernamentales clave y el apoyo de la CFI de los Bancos Mundiales, se implementará en 2019. Las barreras clave para la inclusión financiera en Sri Lanka incluyen el acceso limitado al crédito por parte de los pobres, la aceptación lenta de las finanzas digitales y la falta de capacidad reguladora y de supervisión en las instituciones estatales.

### Panorama general

El gobierno ha incluido la inclusión financiera en su agenda de desarrollo. En enero de 2018, el Banco Central de Sri Lanka (CBSL) se asoció con la Corporación Financiera Internacional (CFI) para desarrollar la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Sri Lanka. El desarrollo de la estrategia está liderado por el CBSL con el apoyo del Ministerio de Políticas Nacionales y Asuntos Económicos, el Ministerio de Finanzas y Medios de Comunicación, la CFI y otras partes interesadas financieras. El enfoque principal de la estrategia está en las finanzas digitales e incluirá una plataforma de pago nacional. Se espera que la estrategia sea implementada en 2019. Otra iniciativa gubernamental relevante para la inclusión financiera en Sri Lanka implica la redacción de leyes relacionadas con la propiedad de títulos de propiedad de la tierra, que podrían ayudar a los pobres a obtener préstamos bancarios con mayor facilidad. El Global Findex de 2017 indica que el 73,6 % de los adultos tienen una cuenta bancaria en una institución financiera, mientras que el 73,4 % de las cuentas pertenecen a mujeres. Los adultos que pertenecen al 40 % más pobre representaron el 70,6 % de las cuentas en Sri Lanka, lo que indica un grado alentador de inclusión financiera en el país. El Global Findex de 2017 también apunta a una aceptación en la banca digital, ya que el 47,2 % de la población informó haber realizado o recibido pagos digitales, un aumento del 20,8 % de 2014. El mercado de productos de microfinanzas es competitivo en Sri Lanka, lo que lo convierte en otro facilitador de la inclusión financiera.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La iniciativa continua del gobierno para desarrollar la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del país y las ambiciosas reformas que esto conllevará, como la digitalización de la infraestructura financiera, la simplificación de la banca digital y la introducción de una Plataforma Nacional de Pago son factores clave para la inclusión financiera en Sri Lanka. El alto nivel de coordinación entre los diversos actores estatales y no estatales que participan en el desarrollo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, es el primero para Sri Lanka y es un buen augurio para la implementación efectiva de la estrategia cuando se finalice.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La mayoría de los pobres en Sri Lanka todavía no pueden acceder al crédito de los bancos. Esto ha producido una crisis de endeudamiento, especialmente en las zonas rurales de Sri Lanka, ya que los prestamistas depredadores ofrecen productos a altas tasas de interés. Otra barrera para la inclusión financiera es la lenta utilización de los sistemas electrónicos y móviles para las transacciones bancarias. Aunque las billeteras móviles han estado disponibles desde 2012, al 2018 aproximadamente el 95 % de todas las transacciones minoristas todavía estaban basadas en efectivo. La falta de capacidad en instituciones clave como el Banco Central y el Ministerio de Finanzas dificulta la regulación y supervisión de las instituciones que sirven a los pobres y constituye otra barrera clave para la inclusión financiera en Sri Lanka.

## TANZANIA



### Resumen

Tanzania ha logrado grandes avances en la mejora de la inclusión financiera, cuya promoción es un enfoque clave para el gobierno. La legislación es justa y proporcionada, lo que permite el surgimiento de muchas empresas nuevas de tecnologías financieras. El país fue uno de los primeros en África en lograr una interoperabilidad completa. La protección del consumidor todavía no existe, pero se ha fortalecido en los últimos años. Junto con el resto de África Oriental, Tanzania se ha convertido en un centro para la tecnología financiera y la innovación.

### Panorama general

El gobierno de Tanzania ha actualizado recientemente su estrategia de inclusión financiera para centrarse en los próximos cinco años (2018-2022). Esta estrategia es una asociación público-privada que incluye un enfoque digital. Está orientado a hacer que los productos y servicios financieros se adapten mejor a las necesidades de las personas y las empresas, lo que es coherente con el apoyo a la mejora de los medios de vida, la resiliencia de los hogares y la creación de puestos de trabajo. Según el Banco Mundial, la población adulta con acceso a una cuenta bancaria aumentó del 40 % en 2014 al 47 % en 2017. El crecimiento de las personas que usan cuentas de dinero móvil es alentador, ya que ha habido un aumento del 32 % en 2014 al 39 % en 2017. Las regulaciones que rodean a los servicios financieros son relativamente proporcionales y esto ha ayudado a la adopción exitosa de redes de dinero móvil, como M-Pesa. Las autoridades financieras de Tanzania adoptaron un enfoque de “esperar y ver qué pasa” y “probar y aprender” para los nuevos servicios financieros. El sector de dinero móvil creció sin una regulación estricta durante un largo período de tiempo. Sin embargo, hay numerosas agencias que se ocupan de los asuntos regulatorios relacionados con las instituciones y servicios financieros, y la evidencia sugiere que estas agencias tienen la capacidad técnica especializada. Sin embargo, el Banco Central está aprovechando la tecnología para mejorar los informes digitales y modernizar la infraestructura bancaria, como los sistemas de la Cámara de Compensación

Automatizada (ACH). También hay ejemplos de que el Banco Central utiliza RegTech en la supervisión y regulación del dinero móvil. Finalmente, existe una interoperabilidad total en las redes móviles en Tanzania y esto actúa como un facilitador para un mercado de pagos inclusivo. Cualquier persona puede enviar y recibir transferencias de dinero de cualquier operador de telefonía móvil en Tanzania, Ruanda y Kenia. Después de Kenia, Tanzania es el país con dinero móvil P2P más avanzado del mundo.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Las partes interesadas del sector público y privado se están organizando estrechamente para desarrollar e implementar el nuevo Marco Nacional de Inclusión Financiera. El gobierno ha apoyado la creación de infraestructura propicia y marcos legales y regulatorios que han simplificado el acceso, y el uso de productos y servicios financieros para los grupos de ingresos bajos y medianos. Existe un régimen escalonado de Conozca a su cliente (KYC) para permitir menores obstáculos en la apertura de cuentas de valor bajo. Existe una total interoperabilidad en las redes móviles en Tanzania, lo que actúa como un impulsor y facilitador de un mercado de pagos inclusivos.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Existen numerosas barreras para la inclusión financiera en Tanzania. La educación financiera es baja. Una gran proporción de la población adulta no tiene cuenta bancaria. Los costos de las transacciones financieras básicas son relativamente altos y, según el Banco Mundial, el 40 % de la población adulta informó que esto y las distancias físicas a los puntos de acceso son factores por los que tanta gente no tiene cuentas bancarias. Esto se complica por la identificación que se requiere para abrir cuentas bancarias. Esto se convierte en una barrera, ya que hay poca cobertura bajo el sistema de identificación nacional. Finalmente, los ingresos disponibles en Tanzania son generalmente bajos, lo que hace que muchos no tengan fondos suficientes para que valga la pena abrir una cuenta bancaria.

## TAILANDIA



### Resumen

La inclusión financiera de Tailandia se ha visto fortalecida por la rápida adopción de la innovación financiera por parte de los bancos comerciales y las Instituciones financieras especiales (Special Financial Institution, SFI) del estado gracias al enfoque regulatorio del Banco de Tailandia. Sin embargo, ha habido una mejora limitada en la protección al consumidor y en las regulaciones que regulan la entrada y operación de los proveedores de microfinanzas. Además, todavía hay una falta de coordinación de la estrategia entre los diferentes entes reguladores, ya que el sector financiero está muy fragmentado.

### Panorama general

La tecnología ha ayudado a transformar el panorama de la inclusión financiera de Tailandia en los últimos años. Como lo muestra la Encuesta de acceso financiero de 2016 del Banco de Tailandia (BOT), la población tailandesa ya tiene un alto porcentaje de acceso financiero del 97,3 por ciento. Los bancos comerciales tailandeses han dominado durante mucho tiempo la prestación de servicios financieros. La Encuesta de acceso financiero de 2016 muestra que los bancos comerciales y los bancos estatales (Instituciones Financieras Especiales, SFI), en conjunto, proporcionan el 74,9 por ciento del acceso financiero. Sin embargo, los bancos comerciales no se habían centrado en atender a clientes de bajos ingresos. Esto ha cambiado en los últimos años debido a la aparición de nuevas tecnologías financieras y las crecientes competiciones de empresas multinacionales de comercio electrónico. Los bancos comerciales y las SFI ahora están expandiendo rápidamente su uso de tecnologías financieras, como la banca electrónica y el dinero electrónico, una medida que a su vez podría ser beneficiosa para las poblaciones de bajos ingresos. Las instituciones financieras semiformales de Tailandia, como las cooperativas financieras, y las instituciones financieras informales, como los grupos de ahorro basados en las aldeas, proporcionan menos del 6 por ciento del acceso financiero y han experimentado pequeños cambios en los últimos años.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El ajuste del sector financiero de Tailandia a las nuevas tecnologías se ha facilitado mediante un enfoque regulatorio adaptable del Banco de Tailandia (BOT). El BOT es una de las primeras agencias gubernamentales en Tailandia que utiliza el enfoque de área de prueba para permitir nuevas innovaciones. Las funciones de apoyo del BOT ayudaron a generar nuevas entradas de empresas de tecnología financiera en el mercado de Tailandia. Además, Tailandia ya tiene altos niveles de acceso financiero, lo que significa que la mayoría de las personas tienen experiencia en el uso de servicios bancarios. Dichas experiencias facilitan su voluntad de usar nuevas tecnologías financieras. Por último, el país posee una infraestructura de telecomunicaciones relativamente buena. La mayoría de las áreas en Tailandia están cubiertas por redes de Internet móvil y el costo de usar internet móvil en Tailandia es bajo. Los datos de Wearesocial muestran que, en 2018, el 79 por ciento de la población tailandesa utiliza Internet móvil.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La promoción de Tailandia de la inclusión financiera sigue siendo limitada por la naturaleza altamente fragmentada de sus sectores financieros. Los entes reguladores están segmentados según los diferentes tipos de instituciones financieras que brindan servicios a diferentes grupos de consumidores. Aunque el ente regulador más influyente, el Banco de Tailandia, es altamente capaz de supervisar bancos comerciales, los entes reguladores responsables de los proveedores semiformales e informales tienen menos capacidad técnica. Además, la falta de una estrategia gubernamental coordinada representa una barrera, ya que diferentes entes reguladores responden a diferentes ministerios gubernamentales. El gobierno solo se ha centrado en utilizar las Instituciones financieras especiales (SFI) del estado como medios para otorgar créditos a la población de bajos ingresos. A pesar de un cambio en el sector financiero impulsado por las nuevas tecnologías, el gobierno aún debe ajustar este enfoque y explorar nuevas posibilidades.

## TRINIDAD Y TOBAGO



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Trinidad y Tobago se ve fortalecido por los compromisos de educación financiera y digital, las regulaciones proporcionadas en los sectores financieros tradicionales y la infraestructura para los pagos del gobierno digital. Se necesita más trabajo para facilitar la implementación real de la estrategia de inclusión financiera, a través de una regulación proporcional para los servicios emergentes y en la capacidad técnica para regular las nuevas tecnologías financieras.

### Panorama general

El porcentaje de la población en Trinidad y Tobago que no está bancarizada se mantiene en el 22 %, que no ha cambiado desde 2013, y el país no ha tomado medidas para fomentar la innovación en tecnologías financieras a través de un marco de supervisión innovador o asociaciones público-privadas. El país ha dado prioridad a algunos aspectos de la inclusión financiera a través de su Plan estratégico de 2016/2017 - 2020/2021, en el cual una prioridad principal es la implementación del Programa de educación financiera 2018. Las regulaciones sobre la entrada en el mercado y las operaciones en curso para instituciones financieras no bancarias, emisores de dinero electrónico y proveedores de pagos transfronterizos se consideran proporcionales. Además, en el Plan estratégico del país, el gobierno se ha movido para mejorar su plataforma de pagos del gobierno, desde el portal en línea TTConnect, para incluir un sistema de transferencia de fondos del gobierno totalmente digital para fines de 2019. En respuesta a la evaluación del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC) de 2016 de las regulaciones ALD/CFT de Trinidad y Tobago, Trinidad y Tobago implementó la Guía de 2018 sobre ALD/CFT, que describe un enfoque basado en el riesgo para las instituciones financieras que anteriormente no existía. El país carece de un marco regulatorio integral para la banca de agentes, la apertura remota de cuentas, el microcrédito y el seguro inclusivo. Hay planes para redactar una legislación integral con respecto a los sistemas de pago que considerarán servicios emergentes, como el financiamiento colectivo y los préstamos de grupos solidarios.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Los principales facilitadores para la inclusión de la población desatendida son los esfuerzos para aumentar los niveles de educación financiera y digital, la implementación de las pautas ALD/CFT para 2018 con un enfoque basado en el riesgo y el sistema de pagos en línea del gobierno existente. Los planes que ha realizado el Banco Central para crear una regulación integral para la nueva tecnología financiera también son un paso en la dirección correcta para extender los servicios financieros a las poblaciones marginadas en Trinidad y Tobago.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

En la práctica, la regulación e implementación de métodos innovadores para alentar el desarrollo de tecnología financiera aún no existe en el país, lo que lo retrasa en el desarrollo del sector de servicios financieros digitales y crea una barrera para un sistema financiero inclusivo. No hay suficiente experiencia técnica en el Banco Central para regular los servicios emergentes si aparecieran, y la variedad de plataformas de dinero móvil es pequeña, aislada a la tarjeta prepaga BMobile VISA lanzada por la compañía de servicios de telecomunicaciones a fines de 2016. Poco se ha hecho para incluir al sector privado en la inclusión financiera y para continuar expandiendo los servicios disponibles.

## TURQUÍA



### Resumen

Turquía cuenta con sólidas infraestructuras financieras y de comunicaciones que facilitan los pagos en todo el país. La supervisión financiera y la protección del consumidor son generalmente sólidas. Sin embargo, existe una falta de regulación proporcional para fomentar la inclusión financiera, no hay una capacidad reguladora dedicada y hay datos insuficientes sobre la demanda y oferta de servicios financieros para las poblaciones de bajos ingresos. Se necesitan más medidas para fomentar la innovación, la competencia y una variedad más amplia de productos y puntos de venta.

### Panorama general

De acuerdo con la encuesta Findex del Banco Mundial, el porcentaje de adultos con una cuenta de institución financiera aumentó de 56,5 % en 2014 a 67,7 % en 2017. Para las mujeres, el porcentaje fue del 54,3 %. El gobierno aún no ha asignado prioridad a la tarea de llegar a los grupos excluidos. No ha habido avances en la legislación tan esperada sobre microfinanzas e instituciones relacionadas. La estrategia de inclusión financiera y los planes de acción del gobierno para 2014-2017, que se centraron en la educación financiera y la protección financiera del consumidor, han caducado y aún no se han adoptado otros nuevos. A pesar de algunas limitaciones, ahora hay once instituciones de dinero electrónico y 30 instituciones de pago luego de la emisión de las primeras licencias en 2015. El Reglamento sobre medidas contra el lavado del producto del delito y la financiación del terrorismo se modificó en 2016 para incluir el dinero electrónico y las instituciones de pago, mientras que proporciona normas simplificadas de identificación de clientes para pequeñas cuentas de dinero electrónico. El financiamiento colectivo se reconoció y estuvo sujeto a la autorización previa de la Junta de Mercados de Capital, a través de enmiendas hechas a la Ley de Mercados de Capital en diciembre de 2017, aunque todavía se espera una regulación. En julio de 2018, se estableció un grupo de trabajo de tecnologías financieras, el Subcomité Permanente de Tecnologías Financieras, compuesto por ejecutivos del banco central y otros organismos reguladores. La gobernabilidad se ha convertido en un motivo de preocupación como consecuencia del intento de golpe de estado en 2016, el referéndum constitucional de 2017 y las elecciones generales y presidenciales de 2018. Los despidos asociados con estos eventos pueden haber dañado las capacidades

de los organismos reguladores. El ajuste monetario global y las preocupaciones de los inversores sobre la política turca y las políticas económicas han provocado que la lira se debilite considerablemente y que las tasas de interés aumenten en 2018, lo que limita los fondos disponibles y plantea riesgos para la estabilidad financiera.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

El sector financiero ha tenido un rendimiento sólido y bien regulado desde principios del 2000. Existe un extenso y sofisticado sistema de pagos. La tecnología de la información es ampliamente utilizada. El gobierno realiza todos los pagos de beneficios sociales (incluidos los refugiados) a través de cuentas bancarias o de correos o tarjetas precargadas. Las empresas que emplean a cinco o más empleados están obligadas a pagar salarios a través de cuentas bancarias con el objetivo de reducir la informalidad. El sector privado ha mostrado un considerable interés en la inclusión financiera y la Asociación de Educación e Inclusión Financiera (Financial Literacy and Inclusion Association, FODER) brinda educación financiera a grandes cantidades de personas. Las finanzas islámicas están creciendo, aunque todavía representan alrededor del 5 % del sistema bancario, y algunos creen que los productos que cumplen con la sharía podrían atraer a las poblaciones excluidas.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

El gobierno ha hecho poco para fomentar la inclusión financiera. La ausencia de un marco legislativo claro ha obstaculizado el Programa Turco de Microfinanzas Grameen y el programa de microfinanzas operado por la Fundación para el Apoyo al Trabajo de la Mujer (KEDV), y ha impedido el surgimiento de otras instituciones comparables. Ni estos ni los proveedores de dinero electrónico y pagos de banca regulada están autorizados a cobrar depósitos. No hay definición de microcrédito ni microseguros. La regulación proporcional para la banca (y el permiso para que los bancos usen agentes) apoyaría la inclusión financiera. Existe cierta desconfianza pública en los ahorros financieros debido al riesgo de grandes fluctuaciones en la inflación, los tipos de interés y los tipos de cambio, riesgos que se han materializado nuevamente en 2018.

## UGANDA



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera de Uganda se ha fortalecido con la introducción de regulaciones destinadas a ampliar el acceso financiero y la descripción de una estrategia integral. Se necesita más trabajo para mejorar la cobertura de la infraestructura financiera tanto física como digital, limitar la interferencia política y participar más ampliamente con los consumidores sobre productos y protección.

### Panorama general

El 58 % (10,8 millones) de adultos ugandeses se comprometen con servicios financieros formales de acuerdo con la encuesta FinScope de 2018, lo que aumenta al 78 % cuando se incluyen los servicios financieros informales. Pero el acceso en las zonas rurales sigue siendo un desafío. El Ministerio de Planificación Financiera y Desarrollo Económico y el Banco de Uganda (BoU) encabezaron el proceso de formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera integral (2017-2022). Se han establecido grupos de trabajo para garantizar su implementación eficaz. En 2017, el BoU introdujo las regulaciones de la banca de agentes. Los agentes están en condiciones de ofrecer algunos servicios financieros, aunque no todos, y deberían ampliar la cobertura en las áreas rurales. Las organizaciones de ahorro y crédito cooperativo deben regularse y gravarse según la Ley de Instituciones de Microfinanzas y Prestamistas de Dinero de nivel 4 de 2016, que también creó un nuevo organismo regulador, la Autoridad reguladora de microfinanzas de Uganda, para este nivel de proveedores de servicios financieros. La regulación dirigida a productos de tecnología financiera emergente, como Bitcoin, no ha llegado desde el BoU a pesar de su creciente prominencia en el país. Un impuesto del 1 % sobre las transacciones de dinero móvil se modificó en julio de 2018 después de una protesta pública. Se seguirá aplicando un impuesto del 0,5 %, pero solo para retiros, un costo que los proveedores probablemente pasarán a los clientes. Los planes para una iniciativa centralizada de gobierno electrónico, liderada por el Ministerio de TIC, siguen siendo un trabajo en progreso al igual que los esfuerzos para mejorar la verificación de KYC electrónico.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

La Estrategia de Inclusión Financiera de 2017-2022 proporciona un marco claro para que el gobierno, el sector privado y los donantes lo sigan. A través del establecimiento de grupos de trabajo técnicos del sector clave, ese compromiso se mantiene. El mayor énfasis del gobierno en la necesidad de digitalizar los servicios financieros está impulsando un mayor acceso universal al sector. Esto se ha facilitado aún más con la introducción de la banca de agentes en 2017. Los datos desglosados sobre los niveles de inclusión financiera son buenos y la información recopilada por varias entidades gubernamentales se complementa con encuestas frecuentes de FinScope.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Los niveles de educación digital y financiera no llegan a los niveles requeridos. El ritmo de la reforma no se ve favorecido por el tiempo que se tarda en promulgar la legislación o regulación. La Ley Nacional de Sistemas de Pago ha sido un borrador durante más de tres años. No existe una plataforma de interoperabilidad gestionada por el ente regulador; las transferencias entre proveedores de servicios móviles son objeto de acuerdos entre operadores. El acceso a la infraestructura financiera y los altos costos operativos, en particular para los proveedores de dinero móvil, continúan excluyendo a los usuarios de ingresos bajos y medianos. Las decisiones tomadas en torno a la regulación o supervisión de las instituciones financieras no son inmunes a la política nacional.

## URUGUAY



### Resumen

El entorno propicio para la inclusión financiera en Uruguay se ha visto fortalecido por la Ley de Inclusión Financiera (ley 19.210) que se aprobó en 2014. La ley tomó medidas básicas para fomentar pagos digitales, cuentas bancarias simplificadas y sistemas de pago interoperables. Se necesita más trabajo para aumentar la inclusión de clientes de bajos ingresos y para comprender el uso de las cuentas financieras para una mejor gestión de las finanzas personales.

### Panorama general

El entorno propicio para la inclusión financiera en Uruguay se caracteriza por altos niveles de compromiso gubernamental, protección al consumidor y gobierno corporativo. La Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) supervisa efectivamente el sistema financiero, mientras que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) fomenta y supervisa la inclusión financiera. La Ley de Inclusión Financiera (LIF) de 2014 implementó el uso de cuentas de depósito de nómina, redujo el IVA en los pagos con tarjeta de crédito y débito, facilitó la interoperabilidad entre los sistemas de pago y redujo las tarifas para transferir dinero. Estas acciones han aumentado el acceso a los servicios financieros. El Global Findex de 2017 muestra que la proporción de adultos con una cuenta en una institución financiera aumentó del 24 % en 2011 al 64 % en 2017. Sin embargo, casi la mitad de los adultos pobres no tienen acceso a cuentas financieras. El Findex también revela que son más los adultos que toman prestadas o usan tarjetas de crédito (43 por ciento) que los que ahorran en una institución financiera (12 por ciento). Los reguladores financieros y el sector privado reconocen la importancia de la educación financiera y ofrecen talleres y cursos para educar a los clientes. El gobierno también está fomentando el ecosistema de tecnologías financieras con el objetivo de ser un centro regional de servicios financieros digitales.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

Los niveles de educación e ingresos son altos en Uruguay. El sistema de identificación nacional, que cubre el 100 % de los adultos, cumple con los estándares internacionales de KYC. El sector financiero se considera estable, transparente y bien regulado. Los miembros del personal en el SSF y MEF son técnicamente expertos y supervisan los desarrollos en los servicios financieros para evaluar tanto las oportunidades como los riesgos para la economía. El acceso comercial justo y no discriminatorio a la infraestructura de pago minorista está aumentando la innovación y la competencia por los pagos digitales.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

Las brechas entre ricos y pobres, las brechas de edad y las divisiones entre zonas urbanas y rurales son obstáculos para una mayor inclusión financiera en Uruguay. Parte de esto se explica por las excepciones que se otorgaron en la Ley de Inclusión Financiera de 2014 a jubilados y regiones con menos de 2000 habitantes. El costo de implementación en estas poblaciones se consideró mayor que el beneficio, pero el resultado es que los jubilados y las personas de las comunidades rurales tienen menos acceso a los servicios financieros. Los datos de Findex de 2017 también muestran que son menos los adultos jóvenes (44 por ciento) que tienen cuentas en instituciones financieras.

## VENEZUELA



### Resumen

El ambiente para la inclusión financiera en Venezuela se ha deteriorado significativamente debido a la combinación de legislación inadecuada y una grave crisis económica. El sector privado ha lanzado iniciativas para aprovechar la tecnología para ampliar el acceso a los servicios financieros. Sin embargo, se necesitan más esfuerzos para crear regulaciones adecuadas y permitir el acceso a la infraestructura que fomente la innovación para la inclusión financiera.

### Panorama general

Venezuela está atravesando una gran crisis económica y humanitaria, con una inflación de cinco dígitos. Según el Findex de 2014, el 57 % de todos los adultos en Venezuela tenía una cuenta en una institución financiera. La inclusión financiera no ha sido una prioridad en la agenda de desarrollo del gobierno. La escasez de efectivo ha afectado profundamente a todos los sectores económicos. En agosto de 2017, la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN) prohibió a los agentes no bancarios realizar una serie de transacciones en efectivo, lo que obligó a los bancos y otros proveedores financieros a cerrar sucursales en áreas remotas y reducir su red de agentes. El marco regulatorio desactualizado no contribuye a aliviar esta situación. La ley limita estrictamente las tasas de interés y las tarifas de los servicios financieros que, en combinación con la alta inflación, desincentiva las prácticas de ahorro, así como la prestación de créditos al consumo y el microcrédito. Las regulaciones no permiten que los proveedores financieros ofrezcan cuentas bancarias simplificadas, un instrumento que ha permitido con éxito la inclusión financiera en otros países de América Latina. Aunque las tecnologías financieras y el dinero electrónico se usan ampliamente en el país, no se ha establecido un marco legal para regular estos servicios. Aunque el sector privado ha emprendido iniciativas para ampliar el acceso financiero, como la implementación de un sistema P2P y P2B, el entorno general en Venezuela obstaculiza cualquier esfuerzo para fomentar la inclusión financiera.

### ¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?

En 2017, la SUDEBAN aprobó una iniciativa en el sector privado para lanzar un sistema de pago P2P y P2B, conocido como el sistema de pago móvil interbancario (Pago Móvil Interbancario, PMI). Dada la escasez de efectivo que está experimentando Venezuela, el sistema de PMI se ha vuelto esencial para que las personas paguen por productos y servicios básicos, como comestibles y transporte. Para junio de 2018, había más de cinco millones de personas registradas en el sistema PMI y se realizaban más de 115.000 transacciones por día. El gobierno también ha aprovechado el uso de la tecnología, a través de billeteras electrónicas, para realizar pagos digitales de subsidios y otros programas de apoyo social.

### ¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?

La legislación inadecuada y la grave crisis económica actúan como barreras importantes para la inclusión financiera en Venezuela. Los topes de tasas de interés y tarifas existentes (que actualmente se ubican en 24 % y 7 %, respectivamente) no son coherentes con la hiperinflación que enfrenta la economía (más del 46.000 % en junio de 2018). El acceso a programas sociales con sesgo político limita el potencial de las iniciativas de pago digital del gobierno, a través de billeteras electrónicas, para fomentar la inclusión financiera. Este contexto ofrece pocos incentivos para la oferta de productos y servicios financieros adecuados para llegar a todos los segmentos de la población.

## VIETNAM

**Resumen**

El Banco Estatal de Vietnam (BEV) está colaborando con varias partes interesadas para mejorar el entorno propicio para la inclusión financiera y está desarrollando una estrategia nacional de inclusión financiera que definirá un enfoque integral. Las altas tasas de penetración de teléfonos inteligentes y de Internet móvil permiten un entorno dinámico para las empresas de tecnología financiera. Sin embargo, se necesita más trabajo para alejarse de los pagos en efectivo, que siguen siendo la norma. La política debe centrarse en generar confianza en los pagos electrónicos y definir un marco regulatorio que proteja tanto a las empresas financieras como a los consumidores.

**Panorama general**

En diciembre de 2016, el primer ministro de Vietnam firmó la Decisión n.º 2545 del 30 de diciembre de 2016, que aprueba el plan maestro para el desarrollo de pagos no monetarios hasta 2020. El gobierno estableció objetivos audaces para 2020, que se centran en aumentar el acceso a los sistemas de pago y desarrollar pagos innovadores para llegar a las zonas rurales y pobres del país. Para 2020, el gobierno apunta a tener, al menos, el 90 por ciento de las transacciones a través de sistemas de pago electrónico. Actualmente, los pagos en efectivo representan alrededor del 90 por ciento de las transacciones. Para avanzar hacia una economía sin dinero en efectivo, el país se ha propuesto construir una red de aproximadamente 300.000 terminales de punto de venta (Point of Sale, POS) que procesarían unos 200 millones de transacciones. También es necesaria una estrategia nacional de inclusión financiera para definir y supervisar el progreso. El Banco Estatal de Vietnam (BEV), que supervisa el sector financiero y la inclusión financiera, está recibiendo asistencia técnica internacional para desarrollar una política nacional integral de inclusión financiera, pero no está claro cuándo se dará a conocer. La verificación de la identificación es otro proceso administrativo complicado en Vietnam. En octubre de 2017, el gobierno anunció la creación de una nueva base de datos nacional en línea que incluirá nuevas tarjetas de identidad con información biométrica para facilitar las transacciones en línea. El BEV también está aprovechando las altas tasas de penetración de teléfonos móviles e Internet móvil para

fomentar la innovación en los servicios financieros digitales. En 2017, el BEV lanzó el Comité Directivo de Tecnologías Financieras, que tiene la tarea de mejorar el ecosistema de empresas nuevas y revisar el marco legal para fomentar los servicios financieros digitales. A pesar del impulso del gobierno, la inclusión financiera sigue siendo baja. El Global Findex de 2017 reveló que solo el 30 por ciento de los adultos mayores de 15 años tienen cuentas en una institución financiera, en comparación con el 31 por ciento en 2014 y el 21 por ciento en 2011.

**¿Cuáles son los facilitadores clave de la inclusión financiera en su país?**

El gobierno de Vietnam reconoce que la confianza de la economía en las transacciones basadas en efectivo es costosa y ha inhibido el crecimiento de la inclusión financiera, particularmente en áreas rurales donde el acceso a instituciones financieras formales es bajo. La decisión del primer ministro de fomentar el uso de transacciones sin efectivo, junto con el lanzamiento del Comité Directivo de Tecnologías Financieras, muestra el compromiso del gobierno para encontrar soluciones innovadoras con el fin de aumentar el acceso. La implementación de la base de datos de identidad nacional en línea y las tarjetas de identidad biométricas también contribuirán al entorno propicio para la inclusión financiera. La población de ingresos medianos y bajos ahorra, pero no en instituciones formales. Según las estimaciones del Banco Mundial, el 39 por ciento de los adultos ahorra en el sector informal y el 65 por ciento envía o recibe remesas fuera del sistema formal.

**¿Cuáles son las barreras clave para la inclusión financiera en su país?**

Se desconoce el tamaño del sector informal en Vietnam, aunque las estimaciones recientes oscilan entre el 15 y el 30 por ciento del PIB y hasta el 57 por ciento de los trabajadores. Los impuestos y las tarifas en el sector formal desalientan a los trabajadores informales a participar en la economía formal. Los productos diseñados para aumentar la inclusión financiera deberán tener esto en cuenta. Otras barreras clave incluyen la baja cobertura en las áreas rurales, los altos costos y la falta de confianza en el sistema financiero.

# Appendix: Methodology and sources

The Global Microscope is a benchmarking tool created in 2007 to evaluate the enabling environment for financial inclusion in countries across the globe. The 11th iteration of the study is sponsored by the Bill and Melinda Gates Foundation, the Metlife Foundation and Rockefeller Philanthropy Advisors, IDB Lab and IDB Invest members of the Inter-American Development Bank, the Center for Financial Inclusion at Accion and the African Development Bank. In 2018, the Global Microscope framework was completely redesigned to reflect the changes in the field of financial inclusion after the emergence of digital financial services. The 2018 framework evaluates how policy, regulation and infrastructure enable the provision of financial services to low- and middle-income populations. The framework looks at a broad suite of financial services including deposits, savings, credit, insurance and remittances. Given the complete overhaul of the previous framework, the 2018 Global Microscope rankings are not directly comparable to previous editions of the study.

## Categories

The index contains 67 indicators organised across five categories:

- 1) Government & Policy Support:** This category assesses the degree of coordination and the incentives that governments are putting in place to create favourable environments for financial inclusion.
- 2) Stability and integrity:** This category assesses the regulation, supervision and monitoring of financial services providers that serve low- and middle-income populations. The evaluation of this category incorporates a risk-based approach to balance financial inclusion goals with financial stability and integrity goals.
- 3) Products and Outlets:** This category assesses the regulation of a selection of products and outlets that focus and/or reach low- and middle-income populations.

**4) Consumer Protection:** This category assesses consumer protection and privacy regulation and enforcement.

**5) Infrastructure:** This category assesses the infrastructure that facilitates financial inclusion as well as the policy and regulatory actions that governments can take to improve these types of infrastructure.

## Regional Representation

Like the previous iterations of the Microscope beginning 2011, the Microscope covers 55 countries. In 2018 the EIU selected a revised set of countries where financial inclusion reflected a varied combination of emerging markets, and to reflect countries that have had interesting or unexpected financial inclusion outcomes. The Microscope continues to have deep regional focus in Latin America, covering 21 countries in the region. With the African Development Bank coming on as a partner for the Microscope, regional representation has been increased to add three countries with increasing developments around financial inclusion, namely, Tunisia, Chad and Sierra Leone. The Microscope also extends its focus in South Asia by adding Myanmar due to increasing momentum in efforts towards financial inclusion. The four countries included in Microscope 2016 but excluded in Microscope 2018 are Tajikistan, Bosnia and Herzegovina, Kyrgyz Republic and Mongolia.

## Scoring Criteria

The scoring criteria (see Appendix 1) is detailed but also subjective in nature. The EIU research team reviewed each response thoroughly, calibrated scores and conducted cross-country comparisons, so as to ensure that scores were properly justified and consistent across all countries. Consequently, scores are best understood by reading both the scoring criteria and the written justifications provided for each indicator found in the accompanying Excel model available at: [www.eiu.com/microscope2018](http://www.eiu.com/microscope2018)

## Sources

There are 45 questions in the framework that were scored by the EIU research team based on 143 in-depth personal interviews with regional and country experts, as well as practitioners and regulators. Interviews were complemented with secondary research and analysis of laws, regulations and other legal documents, EIU proprietary country rankings and reports, scholarly studies, websites of governmental authorities and

international organisations, websites of industry associations, and local and international news media reports.

The EIU leveraged secondary sources to score the remaining 22 indicators to provide the most up-to-date and comprehensive analysis of the financial inclusion environment. The Global Microscope 2018 uses data collected from the following databases.

### Secondary sources

| Indicator  | Source   |
|--|--|
| 1.3.1.b Percentage of G2P recipients that receive payments into an account | The World Bank (WB). The Global Findex Database, 2017 <a href="https://globalfindex.worldbank.org/">https://globalfindex.worldbank.org/</a>  |
| 2.5.1.a Overall commitment to cybersecurity                                | The International Telecommunication Union (ITU). The Global Cybersecurity Index (CGI), 2017.   |
| 4.3.2.a Law related to Cybercrime  | <a href="https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/GCI.aspx">https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/GCI.aspx</a>  |
| 3.2.2.a Restrictions for excessive borrowing                               | The World Bank (WB). Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey (FICP), 2017. <a href="https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/ficpsurvey">https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/ficpsurvey</a> |
| 4.1.2.a Disclosure of relevant product information                         |  |
| 4.1.3.a Non-discrimination in financial services provision                 |  |
| 4.1.3 b Aggressive sales and debt collection practices                     |  |
| 4.1.4.a Standards for complaint resolutions                                |  |
| 4.3.1.a Data protection laws and privacy bills                             | The World Bank (WB). Identification for Development (ID4D), 2017. <a href="http://id4d.worldbank.org/global-dataset">http://id4d.worldbank.org/global-dataset</a>  |
| 5.2.1.a National ID system with digital applications                       |  |
| 5.1.1.a ATMs per 10,000 people   | The World Bank (WB). Global Payments Systems Survey (GPSS), 2015. <a href="http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/gpss">http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/gpss</a>  |
| 5.1.1.b POS terminals per 10,000 people                                    |  |
| 5.3.2.a Difference in access to internet between men and women             | The Gallup World Poll, 2017. <a href="https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx">https://www.gallup.com/analytics/232838/world-poll.aspx</a>   |
| 5.3.6.a Difference in access to a mobile phone between men and women       |  |
| 5.3.1.a Percentage of households with Internet access                      | The International Telecommunication Union (ITU). World Telecommunications/ICT Indicators Database, 2016. <a href="https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018">https://www.itu.int/pub/D-IND-WTID.OL-2018</a>   |
| 5.3.3.a Coverage of 2G network   |  |
| 5.3.3.b Coverage of 3G network   |  |
| 5.3.3.c Coverage of 4G network   |  |
| 5.3.5.a Mobile - cellular telephone subscribers                            |  |
| 5.4.3.a Coverage of public credit registry                                 | The World Bank (WB). Doing Business Project. 2018 <a href="https://data.worldbank.org/products/wdi">https://data.worldbank.org/products/wdi</a>  |
| 5.4.3.b Coverage of credit bureau coverage                                 |  |

For the general and specific-country bibliography, please visit: [www.eiu.com/microscope2018](http://www.eiu.com/microscope2018)

## Estimating missing data points

Some of the sources used to score the 22 quantitative indicators did not cover the same countries as the 2018 Microscope and had data limitations as a result. The EIU conducted primary and secondary research to score the countries where data were missing.

For data gaps on the Global Findex we assumed missing values were equal to 0 based on primary and secondary research that revealed that these countries had no initiatives to digitise payments or very recent initiatives which would result in a low percentage of digitised payments.

For data gaps on the World Bank Global Payment Systems data on the number of point-of-sale (POS) terminals per 10,000 people, an estimation method was used to score missing countries using averages based on income groups as per World Bank's classification for Cameroon, El Salvador, Nicaragua, Chad, Cameroon, Haiti, Madagascar, Nepal, Senegal Sierra Leone, Panamá, Ecuador, Guatemala, Ghana, Kenya. In the case of Venezuela this was scored based on secondary research.

For data gaps on ITU's World Telecommunications/ ICT Indicators the gap for Sierra Leone was filled using an estimate based on a regional average of Sub-Saharan Africa from GSM intelligence.

## Normalisation and Weights

Once the raw scores are assigned, each score is then normalised to a 0–100 range and then aggregated across indicators. Normalisation rebases the raw indicator data to a common unit, to make them comparable. The data in the Microscope are already in a fixed range, for example, 0–100, 0–4, so they have been transformed using the min/max of the fixed range. For example, if the indicator is in a 0–100 range, a raw data value of 0 gives a score of 0, and a raw data value of 100 gives a score of 100. If the indicator is in a 0–4 range, a raw data value of 0 gives a score of 0, and a raw data value of 4 gives a score of 100.

For the purpose of this research we have assigned equal weights to each of the categories and indicators in the Index. These weights were determined given that there is no consensus on whether one of the categories is more important than others to enable financial inclusion. Different countries may have different challenges and priorities. For this reason, the user is able to customise the weights in the Excel model available in [www.eiu.com/microscope2018](http://www.eiu.com/microscope2018)

## Adjustment factor

Like in previous editions of the study, the overall scores of the 2018 Global Microscope are adjusted to reflect a country's political environment. Political risk can be an important barrier to the provision of affordable and quality financial services. The study uses the EIU's Risk Briefing research to score the extent to which political institutions are sufficiently stable to support the needs of businesses and investors. If the country has a perfect score for political stability, no reduction is applied. For a country with the worst possible political stability score, the overall score is reduced by 25%.

## Detailed scoring guidelines

|       | Question name  | Question   | Scoring guidelines  | Source |
|-------|--|--|---|--------|
| 1.1.1 | Evidence of intra-government coordination and implementation | Is there evidence of coordination and active implementation between government agencies to promote financial inclusion? Does it include a digital transformation approach? | <p>0 = There is no evidence of coordination between government agencies</p> <p>1 = There is either a strategy or a working committee that promotes financial inclusion but no evidence of implementation or a digital approach</p> <p>2 = There is either a strategy or a working committee that promotes financial inclusion and evidence of implementation but no digital approach</p> <p>3 = There is either a strategy or a working committee that promotes financial inclusion with a digital approach and there is tangible evidence of the strategy's implementation</p>   | EIU    |
| 1.1.2 | Data collection by the government                            | Does the government regularly collect and publish comprehensive data about financial services for low-income populations? Are the data disaggregated by gender?            | <p>0 = The government does not collect comprehensive data about financial services for low-income populations or collects data but does not publish it</p> <p>1 = The government collects and publishes data about financial services for low-income populations but it is not comprehensive or it is not published regularly</p> <p>2 = The government regularly collects and publishes data about financial services for low-income populations that is comprehensive but it is not disaggregated by gender</p> <p>3 = The government regularly collects and publishes comprehensive data about financial services for low-income populations that is disaggregated by gender</p> | EIU    |
| 1.1.3 | Evidence of public-private coordination and implementation   | Is there evidence of coordination between the government and a variety of service providers in the private sector to promote financial inclusion?                          | <p>0 = There is no evidence of coordination</p> <p>1 = There is some evidence of coordination but it is not tangible or it does not involve a wide variety of private-sector providers</p> <p>2 = There is tangible evidence of coordination but only with a very small group of dominant providers</p> <p>3 = There is tangible evidence of coordination that includes a wide variety of providers</p>   | EIU    |
| 1.2.1 | Support for financial literacy                               | Is there evidence of government or private-sector efforts to promote financial literacy?   | <p>0 = There is no evidence of government or private-sector efforts to promote financial literacy</p> <p>1 = There is a government strategy to promote financial literacy but no evidence of implementation OR there is evidence of private-sector efforts to promote financial literacy but no coordination with the government</p> <p>2 = There is a government strategy to promote financial literacy and it is being implemented either by the government, the private sector or both</p>   | EIU    |
| 1.2.2 | Support for digital literacy                                 | Does the government have a plan or strategy that addresses digital literacy, especially for students, as well as training for teachers?                                    | <p>0 = No, the government does not have a plan or strategy that addresses digital literacy for students and training for teachers</p> <p>1 = Yes, the government's plan or strategy addresses digital literacy for students, but it does not include training for teachers or the plan is outdated</p> <p>2 = Yes, the government's plan or strategy is current, addresses digital literacy for students and includes training for teachers</p> <p>3 = Yes, the government's plan or strategy is current, addresses digital literacy for students and includes training for teachers, and is introduced at the primary school level</p>   |        |

|         | Question name  | Question  | Scoring guidelines   | Source     |
|---------|--|---|--|------------|
| 1.3.1.a | Initiative for digitisation of government payments (G2P and P2G)   | Does the government have an initiative to digitise government payments?   | 0 = The government does not have an initiative, strategy, committee or action plan to digitise payments<br>1 = The government has an initiative, strategy, committee or action plan to digitise payments   | EIU        |
| 1.3.1.b | Percentage of G2P recipients that receive payments into an account | What percentage of government to person (G2P) recipients received these payments into a financial institution account, into a card, or into a mobile money account?   | 0 = 0 to 25%<br>1 = 26% to 50%<br>2 = 51% to 74%<br>3 = 75% or greater   | World Bank |
| 1.3.1.c | Online portal for P2G or B2G digital payments                      | Does the government have an online portal for digital P2G or B2G tax payments and payments for other government services?   | 0 = The government does not have online portals to allow users to make tax payments and payments for other government services digitally<br>1 = The government has online portals to allow users to make some tax payments or payments for other government services digitally but not all<br>2 = The government has online portals to allow users to make all government payments digitally | EIU        |
| 1.3.1.d | Targeted payments  | Has the government established a targeting method to avoid exclusion errors in government transfers?  | 0 = The government has not established a targeting method<br>1 = The government has established a targeting method   | EIU        |
| 1.3.2.a | Approach to authorisation and oversight of financial innovation    | Have financial authorities fostered innovation in the financial sector through a 'test and learn', 'wait and see' or 'regulatory sandbox' approach for authorisation and oversight of innovative financial services? Are there explicit protocols to foster innovation for any of these approaches?   | 0 = There are no explicit protocols for any of these approaches<br>1 = There are explicit protocols for these approaches   | EIU        |
| 2.1.1.  | Disproportionate initial requirements for banks                    | Do banks face disproportionate restrictions in the following areas that affect the entrance of new providers who serve low- and middle-income customers?<br>1. Funding or ownership of domestic and/or foreign institutions that perform financial services<br>2. Licensing requirements<br>3. Initial capital requirements<br>4. Initial operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant | 0 = Banks face disproportionate restrictions in all of these areas<br>1 = Banks face disproportionate restrictions in three of these areas<br>2 = Banks face disproportionate restrictions in two of these areas<br>3 = Banks face disproportionate restrictions in one of these areas<br>4 = Banks do not face disproportionate restrictions in any of these areas                          | EIU        |

| Question name  | Question  | Scoring guidelines   | Source |
|--|---|--|--------|
| 2.1.2. Disproportionate initial requirements for non-bank financial institutions | <p>Do non-bank financial institutions face disproportionate restrictions in the following areas that affect the entrance of new providers who serve low- and middle-income customers?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Funding or ownership of domestic and/or foreign institutions that perform financial services</li> <li>2. Licensing requirements</li> <li>3. Initial capital requirements</li> <li>4. Initial operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant</li> </ol>   | <p>0 = Non-bank financial institutions face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = Non-banks financial institutions face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>2 = Non-bank financial institutions face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>3 = Non-banks financial institutions face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>4 = Non-bank financial institutions do not face disproportionate restrictions in any of these areas</p>   | EIU    |
| 2.1.3. Disproportionate initial requirements for e-money issuers                 | <p>Do e-money issuers face disproportionate restrictions in the following areas that affect the entrance of new providers who serve low- and middle-income customers?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No legal recognition</li> <li>2. Restrictions on the range of actors that can act as e-money issuers (e.g. only banking institutions)</li> <li>3. Further restrictions: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Funding or ownership of domestic and/or foreign institutions that perform financial services</li> <li>b. Licensing requirements</li> <li>c. Initial capital requirements</li> <li>d. Initial operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant</li> </ol> </li> </ol> | <p>0 = There is no legal recognition of e-money and there is no evidence of e-money issuers operating legally</p> <p>1 = There is legal recognition of e-money but banks are the only actors allowed to issue e-money</p> <p>2 = There is legal recognition of e-money and a variety of actors is allowed to issue e-money, but there are disproportionate requirements in all of the areas described in further restrictions</p> <p>3 = There is legal recognition of e-money and a variety of actors is allowed to issue e-money, but there are disproportionate requirements in three of the areas described in further restrictions</p> <p>4 = There is legal recognition of e-money and a variety of actors is allowed to issue e-money, but there are disproportionate requirements in two of the areas described in further restrictions</p> <p>5 = There is legal recognition of e-money and a variety of actors is allowed to issue e-money, but there are disproportionate requirements in one of the areas described in further restrictions</p> <p>6 = There is legal recognition of e-money and a variety of actors is allowed to issue e-money, and there are no disproportionate requirements in any of the areas described in further restrictions</p> | EIU    |
| 2.1.4. Disproportionate initial requirements for cross-border payment providers  | <p>Do cross-border payment providers face disproportionate restrictions in the following areas that affect the entrance of new providers who serve low- and middle-income customers?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overall licensing framework for cross-border payments</li> <li>2. Funding or ownership of domestic and/or foreign institutions that perform financial services</li> <li>3. Initial capital requirements</li> <li>4. Initial operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant</li> </ol>   | <p>0 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>2 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>3 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>4 = Cross-border payment providers do not face disproportionate restrictions in any of these areas</p>  | EIU    |

| Question name  | Question   | Scoring guidelines   | Source |
|--|--|--|--------|
| 2.2.1. Disproportionate ongoing requirements for banks                           | <p>Do banks face disproportionate requirements in the following areas that hinder the operation of providers who serve low- and middle-income customers?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Market-distorting pricing controls</li> <li>2. Taxation of operations</li> <li>3. Ongoing capital requirements</li> <li>4. Ongoing operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant</li> </ol>   | <p>0 = Banks face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = Banks face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>2 = Banks face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>3 = Banks face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>4 = Banks do not face disproportionate restrictions in any of these areas</p>   | EIU    |
| 2.2.2. Disproportionate ongoing requirements for non-bank financial institutions | <p>Do non-bank financial institutions serving low- and middle-income customers face disproportionate requirements in the following areas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Market-distorting pricing controls</li> <li>2. Taxation of operations</li> <li>3. Ongoing capital requirements</li> <li>4. Initial operational requirements such as number of branches, location, entry fee, and/or data housing if relevant</li> </ol>  | <p>0 = Non-bank financial institutions face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = Non-banks financial institutions face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>2 = Non-bank financial institutions face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>3 = Non-banks financial institutions face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>4 = Non-bank financial institutions do not face disproportionate restrictions in any of these areas</p>   | EIU    |
| 2.2.3. Disproportionate ongoing requirements for e-money issuers                 | <p>Do e-money issuers face disproportionate requirements in the following areas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Market-distorting pricing controls</li> <li>2. Taxation of operations</li> <li>3. Ongoing capital requirements</li> <li>4. Ongoing operational requirements such as number of branches, location, entry fees, and/or data housing if relevant</li> </ol>  | <p>0 = E-money issuers are not legally recognised or face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = E-money issuers face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>2 = E-money issuers face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>3 = E-money issuers face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>4 = E-money issuers do not face disproportionate restrictions in any of these areas</p>   | EIU    |
| 2.2.4. Disproportionate ongoing requirements for cross-border payment providers  | <p>Do cross-border payment providers face disproportionate requirements in the following areas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restrictions on the vehicles to receive remittances (e.g. can they be delivered to local e-money or mobile money accounts, basic accounts, savings accounts?)</li> <li>2. Market-distorting pricing controls</li> <li>3. Taxation of operations</li> <li>4. Ongoing capital requirements</li> <li>5. Ongoing operational requirements such as number of branches, location, entry fees, and/or data housing if relevant</li> <li>6. Differences in transaction and balance limits between countries</li> </ol> | <p>0 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in all of these areas</p> <p>1 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in five of these areas</p> <p>2 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in four of these areas</p> <p>3 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in three of these areas</p> <p>4 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in two of these areas</p> <p>5 = Cross-border payment providers face disproportionate restrictions in one of these areas</p> <p>6 = Cross-border payment providers don't face disproportionate restrictions in any of these areas</p> | EIU    |

|         | Question name   | Question  | Scoring guidelines   | Source |
|---------|---|---|--|--------|
| 2.3.1.  | Harmonised framework with FATF guidelines   | Does the country have an Anti-Money Laundering/ Combating the Financing of Terrorism legal framework harmonised with FATF guidelines? Does it adopt the risk-based approach?  | 0 = AML/ CFT framework is not harmonised with FATF guidelines<br>1 = AML/CFT framework is harmonised with FATF guidelines or has a risk-based approach<br>2 = AML/CFT framework is harmonised with FATF and it has a risk-based approach.  | EIU    |
| 2.3.2.  | Disproportionate customer due diligence requirements for providers serving low- and middle-income customers | Are either banks, non-bank financial institutions serving low- and middle-income customers, e-money issuers, and/or cross-border payment providers disproportionately constrained by customer due diligence requirements?   | 0 = Customer due diligence requirements are unduly constraining the market for providers serving low- and middle-income customers<br>1 = Customer due diligence requirements are unduly constraining the market for some providers serving low- and middle-income customers<br>2 = Customer due diligence requirements are not unduly constraining the market for providers serving low- and middle-income customers   | EIU    |
| 2.4.1.  | Influence of politics in financial regulation   | Is financial regulation heavily swayed by political dynamics?   | 0 = Financial regulation is often swayed by political dynamics<br>1 = Financial regulation is sometimes swayed by political dynamics<br>2 = Financial regulation is independent from political dynamics  | EIU    |
| 2.4.2.a | Technical expertise to supervise non-bank financial institutions  | Is there a specialised capacity in the regulatory agency to supervise non-bank financial institutions that serve low- and middle-income customers? By capacity we refer to regulators with technical expertise.             | 0 = Regulators do not have technical expertise to supervise non-bank financial institutions<br>1 = Regulators have sufficient technical expertise to supervise non-bank financial institutions<br>2 = Regulators have advanced technical expertise to supervise non-bank financial institutions  |        |
| 2.4.2.b | Technical expertise to supervise digital financial services   | Is there a specialised capacity in the regulatory agency to supervise DFS that serve low- and middle-income customers? By capacity we refer to regulators with technical expertise.   | 0 = Regulators do not have technical expertise to supervise digital financial services<br>1 = Regulators have sufficient technical expertise to supervise digital financial services<br>2 = Regulators have advanced technical expertise to supervise digital financial services   | EIU    |
| 2.4.2.c | Regulatory technology   | Are supervisors and/or regulators leveraging technology, that is, using new tools or approaches to supervise non-banks in the provision of digital financial services?  | 0 = Regulators are not leveraging technology for digital supervision<br>1 = Regulators are leveraging technology for digital supervision   | EIU    |
| 2.4.3.  | Market monitoring   | Do authorities regularly monitor the market for providers that are not regulated as financial institutions but provide financial services that can affect the financial system and pose a risk for stability and integrity? | 0 = Regulators are not monitoring the market to reduce the risk to the financial system from non-regulated financial institutions<br>1 = Regulators are monitoring the market to adequately reduce the risk to the financial system from non-regulated financial institutions in operation but it is not on a regular basis<br>2 = Regulators are regularly monitoring the market to adequately reduce the risk to the financial system from non-regulated financial institutions in operation | EIU    |

| Question name   | Question   | Scoring guidelines   | Source |
|---|--|--|--------|
| 2.5.1. Overall commitment to cybersecurity            | What is the level of commitment of governments to cybersecurity, taking into account the legal, technical, organisational, capacity building and cooperation recommendations identified by specialist agencies?  | An overall score based on commitment to five pillars<br>1. Legal: Measured based on the existence of legal institutions and frameworks dealing with cybersecurity and cybercrime<br>2. Technical: Measured based on the existence of technical institutions and frameworks dealing with cybersecurity<br>3. Organisational: Measured based on the existence of policy coordination institutions and strategies for cybersecurity development at the national level<br>4. Capacity Building: Measured based on the existence of research and development, education and training programmes; certified professionals and public-sector agencies fostering capacity building<br>5. Cooperation: Measured based on the existence of partnerships, cooperative frameworks and information-sharing networks | ITU    |
| 3.1.1.a Account opening requirements                  | Are account-opening requirements proportionate for accounts at financial institutions and e-money?   | 0 = Account-opening requirements are not proportionate<br>1 = Account-opening requirements are either proportionate for accounts or for e-money but not for both<br>2 = Account-opening requirements are proportionate for both accounts at financial institutions and e-money   | EIU    |
| 3.1.1.b Remote account opening                        | Do regulations contain provisions that may act as a barrier to remote account opening by banks, non-banks, e-money issuers and/or agents?  | 0 = There are substantial barriers for remote account opening by banks, non-banks, e-money issuers and agents<br>1 = There are no substantial barriers for remote account opening by banks but there are barriers for non-banks and e-money issuers and/or agents OR remote account opening is permissible for e-money issuers but not for banks<br>2 = There are no substantial barriers for remote account opening by banks, non-banks, e-money issuers and agents   | EIU    |
| 3.1.2.a Deposit insurance                             | Does deposit insurance exist and is it available to all deposit-holding financial institutions?  | 0 = Deposit insurance is not available or available only for deposits safeguarded in banks<br>1 = Deposit insurance is available to all deposit-holding financial institutions   | EIU    |
| 3.1.2.b E-money safeguarding mechanisms               | Are funds held in e-money accounts adequately protected through the following mechanisms: (i) prefunding and storage of funds in safe, liquid investments; (ii) isolation of customer funds using a trust or similar fiduciary arrangement; and (iii) application of direct or pass-through deposit insurance to e-money account balances? | 0 = Funds held in e-money accounts are not protected through any of the three mechanisms.<br>1 = One of the three mechanisms listed is in place to protect funds held in e-money accounts  | EIU    |
| 3.2.1.a Risk management framework for consumer credit | Is there a differentiated and comprehensive risk management framework for consumer credit portfolios that cover most of the market for low- and middle-income customers?   | 0 = There is no differentiated risk management framework for consumer credit<br>1 = There is a differentiated risk management framework for consumer credit, but supervision of its status is limited<br>2 = There is a differentiated risk management framework for consumer credit and the regulator supervises its status   | EIU    |

| Question name | Question  | Scoring guidelines   | Source   |            |
|---------------|---|--|--|------------|
| 3.2.1.b       | Risk management framework for microcredit         | Is there a differentiated and comprehensive risk management framework for microcredit portfolios that cover most of the market for low- and middle-income customers?   | 0 = There is no definition of microcredit<br>1 = There is a definition of microcredit but no differentiated risk management framework for microcredit providers<br>2 = Differentiated risk management framework is not comprehensive<br>3 = Differentiated risk management framework is comprehensive  | EIU        |
| 3.2.2.a       | Restrictions for excessive borrowing              | Do specific legal provisions exist to restrict excessive borrowing by individuals?   | 0 = There is no specific legal provision to restrict excessive borrowing<br>1 = There is a specific legal provision to restrict excessive borrowing  | World Bank |
| 3.3.1.a       | Fintech framework                                 | Is there a proportionate dedicated legal framework that contemplates regulation and/or monitoring of emerging services such as P2P lending and crowdfunding?           | 0 = There is no framework or working group on fintech or there is a framework but the requirements are disproportionate to the services provided<br>1 = There is a working group on fintech but no specific requirements have yet been established<br>2 = There is a proportionate legal framework in place  | EIU        |
| 3.4.1.        | Dedicated inclusive insurance framework           | Is there dedicated regulation for inclusive insurance and are requirements proportionate?  | 0 = There is no dedicated regulation for inclusive insurance products<br>1 = There is dedicated regulation for inclusive insurance products but the requirements are not proportionate<br>2 = There is a dedicated and proportionate regulation for inclusive insurance  | EIU        |
| 3.5.1.        | Actors who can serve as financial outlets         | Do regulations allow a wide range of actors to serve as financial outlets and are they conducive to the creation of commercially viable models?                        | 0 = There are both limits on who can serve as an agent, and disproportionate restrictions that affect commercial viability<br>1 = There are either limits on who can serve as an agent or disproportionate restrictions that affect commercial viability<br>2 = Regulations allow a wide range of actors and are conducive to the creation of commercially viable models           | EIU        |
| 3.5.2.        | Services that financial outlets can offer         | Are outlets allowed to offer a wide range of services to their customers on behalf of providers?   | 0 = Outlets face disproportionate restrictions that limit the range of services to customers<br>1 = Outlets are allowed to offer a wide range of services to their customers   | EIU        |
| 3.5.3.        | Responsibility over outlets' actions              | Do agent regulations state that the provider is responsible for the actions performed by the agent on behalf of the providers?   | 0 = Financial institutions do not retain any responsibility for the actions of agents, outlets, and electronic channels<br>1 = Financial institutions retain responsibility for some of the actions of their agents, outlets, and electronic channels<br>2 = Financial institutions retain responsibility for all of the actions of their agents, outlets, and electronic channels | EIU        |
| 4.1.1.        | Dedicated financial consumer protection framework | Is there a framework and a specialised capacity in place for financial consumer protection?  | 0 = No consumer-rights framework is in place<br>1 = There is a consumer-rights framework, but no specialised capacity is in place<br>2 = There is a consumer-rights framework and some specialised capacity is in place<br>3 = There is a consumer-rights framework and specialised capacity is in place   | World Bank |
| 4.1.2.        | Disclosure of relevant product information        | Are there clear rules that require providers of financial services to disclose information about the overall cost of the products and consumer rights and obligations? | 0 = There are no requirements<br>1 = There are requirements  | World Bank |

| Question name | Question   | Scoring guidelines  | Source     |
|---------------|--|---|------------|
| 4.1.3a        | Aggressive sales and debt collection practices           | Are there clear rules set by the regulator aimed at preventing aggressive sales or unreasonable collection practices?   | World Bank |
| 4.1.3.b       | Non-discrimination in financial services provision       | Are there clear rules requiring non-discrimination in financial services provision in terms of gender, race, religion, caste, ethnicity, etc.?  | World Bank |
| 4.1.4.        | Standards for complaint resolutions                      | Are there standards in place requiring financial services providers to deal with consumer complaints?   | World Bank |
| 4.1.5.        | Protection for digital financial services users          | Are e-money providers and other DFS providers subject to similar transparency, fair treatment and dispute resolution requirements as banks and other non-bank financial institutions? | EIU        |
| 4.1.6.        | Protection for government payment recipients             | Are government payments subject to transparency, fair treatment and dispute resolution requirements that are similar to those for banks and non-bank financial institutions?          | EIU        |
| 4.2.1.        | Harmonised requirements for inclusive insurance products | Does consumer protection regulation stipulate requirements for insurance customers? Do requirements resemble those of financial services providers?                                   | EIU        |
| 4.3.1.        | Data protection laws and privacy bills                   | Are there data protection and privacy laws?   | World Bank |
| 4.3.2.        | Law related to Cybercrime                                | Does the country have a law related to cybercrime?  | ITU        |
| 4.3.3.        | Data privacy enforcement entity                          | Is there a government entity that enforces privacy laws and does it have the capacity to enforce them?  | EIU        |
| 5.1.1.a.      | ATMs per 10,000 people                                   | How accessible is the payments infrastructure to low- and middle-income populations? (Branches, ATMs, POS devices, and mobile money/banking agents)                                   | World Bank |

| Question name | Question   | Scoring guidelines   | Source   |            |
|---------------|--|--|--|------------|
| 5.1.1.b       | POS terminals per 10,000 people  | How accessible is the payments infrastructure to low- and middle-income populations? (Branches, ATMs, PoS devices, and mobile money/banking agents)  | Point-of-sale (POS) terminals per 10,000 people  | World Bank |
| 5.1.2.        | Mandated fair and non-discriminatory access to payment infrastructure            | Do regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to retail payment infrastructure including:<br>1. National payment systems and switches<br>2. ATMs<br>3. Automatic Clearing Houses<br>4. Credit and debit card networks | 0 = Regulations do not mandate fair and non-discriminatory commercial access to national payment systems and switches<br>1 = Regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to national payment systems and switches<br>0 = Regulations do not mandate fair and non-discriminatory commercial access to ATMs<br>1 = Regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to ATMs<br>0 = Regulations do not mandate fair and non-discriminatory commercial access to Automatic Clearing Houses (ACH)<br>1 = Regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to Automatic Clearing Houses (ACH)<br>0 = Regulations do not mandate fair and non-discriminatory commercial access to credit and debit card networks<br>1 = Regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to credit and debit card networks | EIU        |
| 5.1.3.        | Mandated fair and non-discriminatory access to telecommunications infrastructure | Do regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to telecommunications bearer services such as USSD, SMS, and Internet?  | 0 = Regulations do not mandate fair and non-discriminatory commercial access to telecommunications bearer services such as USSD, SMS, and Internet<br>1 = Regulations mandate fair and non-discriminatory commercial access to telecommunications bearer services such as USSD, SMS, and Internet  | EIU        |
| 5.1.4.        | Degree of interoperability   | What is the degree of interoperability? Is it acting as a driver or as a barrier to an inclusive payments market?  | 0 = The current state of interoperability in the retail payments system serves as a major barrier to the development of an inclusive retail payments market<br>1 = The current state of interoperability in the retail payments system serves as neither a major barrier to nor a major driver of the development of an inclusive retail payments market<br>2 = The current state of interoperability in the retail payments system serves as a major driver of an inclusive retail payments market  | EIU        |
| 5.2.1.        | National ID system with digital applications                                     | Is there a national identification system and does it have digital applications (e-ID)?  | 0 = No national ID system<br>1 = National ID exists but it is not e-ID<br>2 = National ID exists and it is at least partially an e-ID  | World Bank |
| 5.2.2.        | e-KYC verification systems   | Is there an automated mechanism for e-KYC verification provided or approved by the government?   | 0 = No, the government does not provide an automated mechanism for e-KYC or has not approved one<br>1 = Yes, there is an automated mechanism for e-KYC verification provided or approved by the government   | EIU        |
| 5.3.1.        | Percentage of households with Internet access                                    | Percentage of households with Internet access  | Internet users as a % of households  | ITU        |
| 5.3.2.        | Difference in access to internet between men and women                           | Percentage difference between women who stated that they had access to the internet in their homes compared with men   | Percentage of females whose home has access to the internet  | Gallup     |
| 5.3.3.a       | Coverage of 2G network   | Percentage of the population covered by at least a 2G mobile network   | Network coverage (minimum 2G), % of population   | ITU        |

| Question name | Question   | Scoring guidelines  | Source  |
|---------------|--|---|---|
| 5.3.3.b       | Coverage of 3G network                                       | Percentage of the population covered by at least a 3G mobile network  | Network coverage (minimum 3G), % of population<br>ITU   |
| 5.3.3.c       | Coverage of 4G network                                       | Percentage of the population covered by at least a 4G mobile network  | Network coverage (minimum 4G), % of population<br>ITU   |
| 5.3.4.        | Mobile-cellular telephone subscribers                        | Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants   | Mobile subscribers, per 100 inhabitants<br>ITU  |
| 5.3.5.        | Difference in access to a mobile phone between men and women | Percentage difference between women who stated that they had a mobile phone for personal calls compared with men  | Percentage of females whose home has access to a cellular phone<br>Gallup   |
| 5.4.1.        | Information stored by credit-reporting systems               | Is the information stored by credit-reporting systems comprehensive, regularly updated and accessed by providers? | 0 = Credit-reporting systems do not exist OR credit bureaus store information that has none of the items required for a score of "3"<br>1 = Credit-reporting systems store information that has one of the items needed for a score of "3"<br>2 = Credit-reporting systems store information and it is both comprehensive and accessed by providers, but not updated regularly OR regularly updated but not comprehensive<br>3 = Credit-reporting systems store information that is comprehensive, regularly updated and accessed by providers<br>EIU |
| 5.4.2.        | Correction of errors in credit-reporting information         | Can individuals access their records and are they able to correct any errors?                                     | 0 = Individuals cannot access their records or correct any errors<br>1 = Individuals may access their records, but may not correct any errors<br>2 = Individuals may access their records, but the error-correction process is difficult OR expensive<br>3 = Individuals may access their records and the error-correction process is easy and inexpensive<br>EIU   |
| 5.4.3.a       | Coverage of public credit registry                           | Public credit registry coverage (% of adults)   | Public credit registry coverage reports the number of individuals and firms listed in a public credit registry with current information on repayment history, unpaid debts, or credit outstanding. The number is expressed as a percentage of the adult population.<br>World Bank   |
| 5.4.3.b       | Coverage of credit bureau coverage                           | Private credit bureau coverage (% of adults)  | Private credit bureau coverage reports the number of individuals or firms listed by a private credit bureau with current information on repayment history, unpaid debts, or credit outstanding. The number is expressed as a percentage of the adult population.<br>World Bank  |

Si bien se ha hecho todo lo posible para verificar la exactitud de esta información, ni The Economist Intelligence Unit Ltd. ni los patrocinadores de este reporte pueden aceptar responsabilidad alguna por el hecho de haber confiado en las declaraciones de las personas consultadas o de cualesquier otra información, opiniones o conclusiones que aquí se presentan.

**LONDRES**

20 Cabot Square  
London  
E14 4QW  
Reino Unido  
Tel: (44.20) 7576 8000  
Fax: (44.20) 7576 8476  
E-mail: london@eiu.com

**NUEVA YORK**

750 Third Avenue  
5th Floor  
New York, NY 10017  
Estados Unidos  
Tel: (1.212) 554 0600  
Fax: (1.212) 586 0248  
E-mail: newyork@eiu.com

**HONG KONG**

1301 Cityplaza Four  
12 Taikoo Wan Road  
Taikoo Shing  
Hong Kong  
Tel: (852) 2585 3888  
Fax: (852) 2802 7638  
E-mail: hongkong@eiu.com

**GINEBRA**

Boulevard des  
Tranchées 16  
1206 Geneva  
Suiza  
Tel: (41) 22 566 2470  
Fax: (41) 22 346 93 47  
E-mail: geneva@eiu.com

**DUBAI**

Office 1301a  
Aurora Tower  
Dubai Media City  
Dubai  
Tel: (971) 4 433 4202  
Fax: (971) 4 438 0224  
E-mail: dubai@eiu.com