



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS COMO MOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO

Las barreras a la inclusión financiera y su solución.

Juan Francisco Fernández-Zarza Asensio

5ºE-3 B

Elisa Aracil Fernández

Índice de contenidos

1.- Introducción	3
Objetivo de la investigación	4
Metodología de la Investigación.....	5
Estructura de la Investigación.....	6
2.- Revisión de la literatura	8
2.1.- La inclusión financiera.....	8
2.2.- Las barreras a la inclusión financiera en latinoamérica.....	15
2.2.1.- Confianza.....	20
2.2.2.- Problemas de funcionamiento.	23
2.2.3.- Macroeconómicos	41
2.2.4.- Legal y Regulatorio	48
3. Métodos contra las barreras a la inclusión financiera.	51
4.- Conclusión.....	55
5.- Bibliografía	57
6.- Anexo.....	60

Resumen:

El presente trabajo analiza la inclusión financiera en Latinoamérica y sus barreras. La inclusión financiera es un concepto relativamente novedoso a la hora de entender como el acceso a los servicios bancarios por parte de la población influye en el desarrollo económico; la inclusión financiera y su medición nos indica que lo más importante es que el acceso a dichos servicios esté adecuado a las necesidades concretas de la población y del tejido empresarial y posteriormente que los costes de dichos servicios no sean tan elevados que impidan de facto el acceso a dichos servicios. Por otro lado, también aprendemos como la liberalización del sector bancario es importante para reducir el efecto de las barreras que operan en todos los planos, desde la confianza del cliente hasta la legislación aprobada. Por último analizamos los casos de Chile, México y Ecuador con el objetivo de extraer una serie de lecciones de sus características que nos indiquen cuales son las políticas mejor destinadas y más adecuadas para alcanzar dicha inclusión.

Palabras Clave:

Bancarización, inclusión financiera, desarrollo económico, América Latina, finanzas, economía, macroeconomía, Barreras a la inclusión financiera, política económica.

1.- Introducción

Objetivo de la investigación

Mucho se ha escrito acerca de la relación entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico, ya sea para hablar de una correlación positiva (Arévalo, 2004; De Gregorio y Guidotti, 1992) como de una correlación negativa (Fitzgerald, 2007). Es este un tema en el cual la balanza parece inclinarse a favor de la correlación positiva entre ambos factores. También existen multiplicidad de estudios sobre lo que puede considerarse como desarrollo financiero (Chiak et al., 2012; Beck et al., 2007; Sahay et al., 2015) y, en términos generales, resulta complicado encontrar en este punto temas novedosos o lo suficientemente inexplorados como para poder justificar la aportación de la presente investigación. Lo que no hemos podido encontrar es un estudio sobre cuáles son los problemas del sistema financiero de América Latina en lo referente a un concepto, relativamente novedoso, como es el de la inclusión financiera. Este es un concepto diferente del de desarrollo financiero, del mismo modo que lo son sus consecuencias, pues mientras que se puede decir que el desarrollo financiero tiene un efecto positivo sobre el desarrollo económico, en lo referente a la inclusión financiera no sabemos cuáles son las barreras o problemáticas correlativas que le impiden tener un efecto positivo sobre dicho desarrollo, aunque sepamos que dicha correlación positiva también existe (Sarma y Pais, 2011).

De tal manera, que el objetivo de este trabajo, principalmente exploratorio, es identificar cuáles son las barreras y problemáticas que sufre la región de América Latina en lo referente a la inclusión financiera y, una vez identificadas, analizar cuáles han sido las medidas más efectivas para relacionarse con las mismas, y cómo eso puede tener una aplicación en el resto de países de la región.

Metodología de la Investigación

Las metodologías empleadas para la elaboración de este trabajo son en gran medida dependientes de las que se emplean en los artículos, tesis y libros consultados para su elaboración, ya que no se trata este, como puede comprobarse en la descripción del objetivo, de un trabajo que vaya encaminado a la elaboración de una tesis y su contrastación, sino que tiene como objetivo conocer las causas de una situación y darles una explicación lo más empírica posible. Por lo tanto, las primeras fuentes que se consultan nos permiten una aproximación desde un punto de vista cualitativo, en tanto en cuanto nos dan acceso a las cuestiones que la literatura está estudiando y los factores que los expertos en la materia consideran actualmente como relevantes para la investigación. Posteriormente, y en la medida en que estos estudios han realizado valoraciones cualitativas (como se verá en alguno de los manejados y mencionados en la bibliografía) se atenderá a sus conclusiones para extrapolar los resultados a las explicaciones y conclusiones de esta investigación; en este punto cabe también destacar que en las tablas de datos y en la elaboración de gráficas, se ha optado preferiblemente por emplear las ya desarrolladas en los documentos consultados, siempre y cuando se pudiera, ya que se entiende que dichas elaboraciones, cuando provienen de un organismo como puede ser el Fondo Monetario Internacional, están elaboradas con una muestra de datos de mayor fiabilidad que la que puede ser accesible para el gran público a través de otras instituciones como es el Banco Mundial; aún así cuando esto no ha sido posible, se ha optado por recolectar los datos y elaborar las gráficas expresamente para este trabajo, ya fuera porque los datos estuvieran desactualizados o porque la combinación de variables de interés no hubiera sido establecida antes. Por último, dado el limitado acceso a la información directamente obtenible de bancos y clientes de países en vías de desarrollo, por motivos obvios, se emplearán datos de fuentes como el Banco Mundial para la elaboración de aquellos estudios cuantitativos que sean precisos para mejorar y ahondar en las cuestiones previamente planteadas y analizadas.

Estructura de la Investigación

La estructura del estudio responderá en primer lugar a un análisis de la literatura ya existente sobre una diversa serie de cuestiones:

En primer lugar, se hará un estudio de lo que es la inclusión financiera, de su definición y de sus componentes atendiendo a la información básica que compone el plan de acción del G20 en esta materia¹

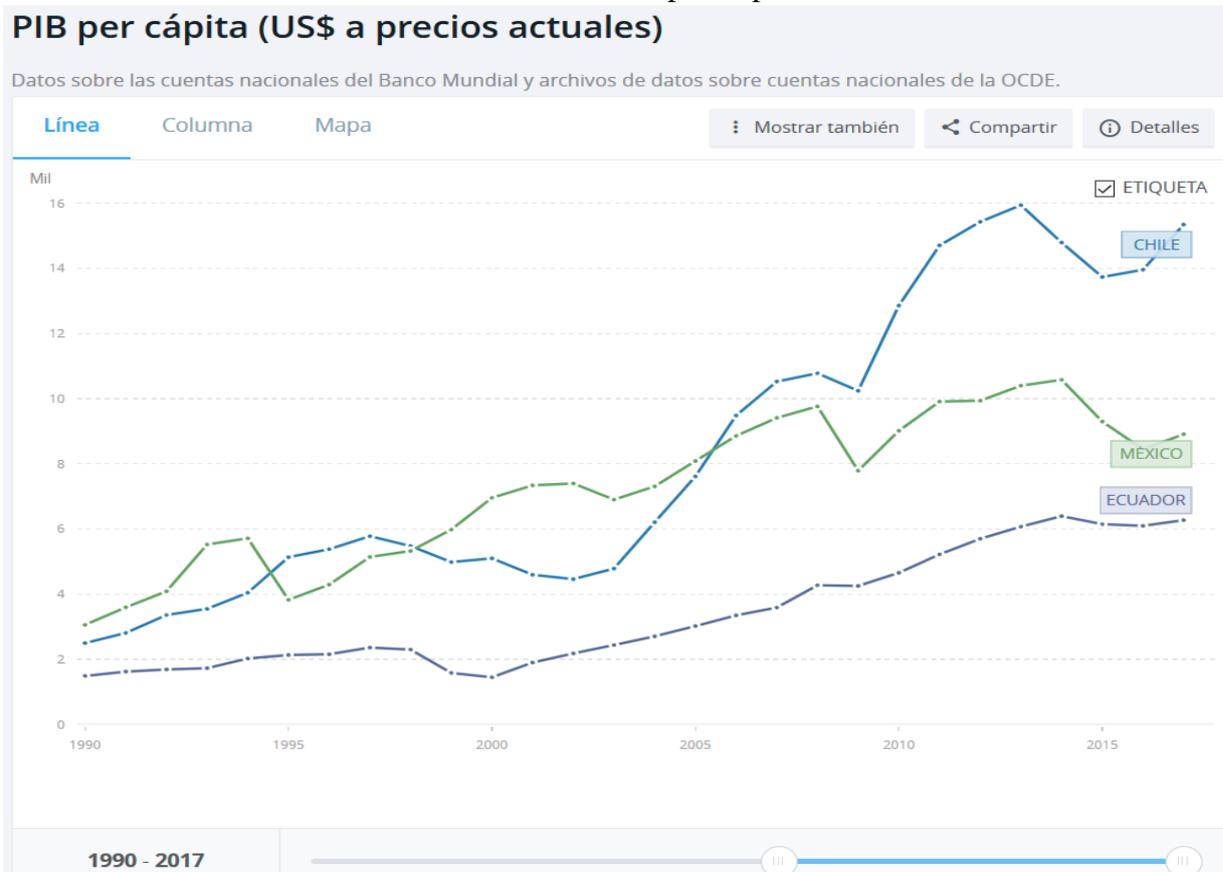
En segundo lugar, realizaremos un análisis de lo que se conoce como barreras a la inclusión financiera, que son circunstancias propias de la situación en la región de América latina que dificultan o imposibilitan la inclusión financiera tanto de aquellos individuos y hogares que tienen un nivel de renta bajo, como de las empresas privadas con una dimensión pequeña o mediana y de aquellos sectores de la economía que son más arriesgados, esta será la parte central de la investigación pues el objetivo de la misma es explorar cuáles son a día de hoy dichas barreras a la inclusión financiera.

En último lugar, y como hilo conductor de toda la investigación, el análisis de las barreras y de las problemáticas que generan, se centrará en tres países concretos, lo cual no quiere decir que sólo se hablen de las barreras existentes en dichos países, sino que el foco de los datos, de las problemáticas y de sus causas, se centrarán en estos países. El porqué de esto encuentra su explicación en la parte final de la investigación, donde precisamente se observará cómo esos tres países han hecho frente a esas barreras de forma diversa, y cómo esa diferente forma de hacer frente a las barreras les ha conducido a resultados tan distintos y, de esta forma, en el apartado de conclusiones trataremos de extraer cuáles son las medidas correctas, cuáles son sus implicaciones y sus consecuencias al respecto.

Esos tres países de los que hablaremos son Chile, México y Ecuador. El motivo de la elección de estos tres en concreto no es para nada arbitrario, sino que responde a la realidad de que son países que de alguna manera simbolizan, por su situación actual y por su historia, tres países particulares en la región en lo que respecta a sus sistemas financieros se trata, y sobre todo, como podemos ver en el Gráfico 1.1, porque son representativos de países con una economía grande, mediana y pequeña; como veremos a continuación las conclusiones que podemos sacar de estos países son aplicables al conjunto de la región.

¹ En la base de datos del Banco Mundial se dedica mucho espacio a realizar un estudio de cuáles son los componentes de la inclusión financiera y su medición.

Gráfico 1.1: PIB per Cápita



Fuente: Base de Datos del Banco Mundial

Como se aprecia, son tres países con una situación económica muy dispar y representativa de diferentes movimientos a lo largo del tiempo: la economía chilena ha experimentado un rápido crecimiento en las últimas décadas; la economía mexicana, por su parte, ha conocido un decrecimiento que le ha hecho pasar de ser una potencia económica a una población cada vez más empobrecida; mientras que, por último, Ecuador es una economía que se ha estabilizado en un nivel bajo, a pesar de haber vivido graves crisis económicas y financieras, como veremos a continuación.

2.- Revisión de la literatura:

2.1.- La inclusión financiera.

Singh (2017) realiza ya un análisis sobre el concepto de inclusión financiera en un entorno tal como es la India, un país complejo por sus particularidades económicas y sociales, pero que presenta un admirable desarrollo durante la última década en lo concerniente a inclusión financiera. Por este motivo, la diferenciación que se establece aquí entre desarrollo financiero e inclusión financiera cobra especial relevancia, también, por lo analizado en CEPAL (2007) y la importancia de diferenciar dichas magnitudes por la implicación que conlleva que el crédito se conceda al sector público o al privado, y que se conceda para el consumo o para la inversión.

El desarrollo financiero está compuesto de otras dimensiones y se define como el ratio entre el crédito bancario y una magnitud de la economía en su conjunto, como puede ser el PIB. Entre las diferentes dimensiones del concepto, encontramos la profundidad, el acceso, la eficiencia y la estabilidad (Cihak et al., 2012); uno de estos componentes, el acceso financiero, sería lo que podríamos identificar con la inclusión financiera.

El concepto de inclusión financiera ha conseguido gran relevancia en los últimos años y, por ende, ha sido definido por el propio Banco Mundial en el 2014 como: “La proporción de individuos y empresas que usan servicios financieros”²; esta definición fue completada quedando de la siguiente manera:

La inclusión financiera hace referencia a los individuos y empresas que tienen acceso a recursos y servicios financieros útiles y a un coste asequible, que cumplan con sus necesidades, tales como transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros, cumplidos de forma sostenible y responsable.

Siguiendo a Duflo (2011), podemos concluir la especial relevancia de la inclusión financiera en los países en vías de desarrollo, por variados motivos, tales como la gran cantidad de oportunidades de inversión que se dan en estos países al encontrarnos en ocasiones con ineficiencias en los mercados o con actividades productivas no modernizadas, pero que son susceptibles de serlo pues la tecnología necesaria para hacerlo ya existe y está siendo utilizada

² World Bank conceptualization of financial inclusion: “The proportion of individuals and firms that use financial services”

en otros lugares del mundo. Es importante tener en cuenta que hay una gran cantidad de población rural, de pequeñas empresas y de artesanos que no tienen acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo procesos de modernización o inversiones en maquinaria e infraestructura, que tendrían el efecto de maximizar la riqueza y contribuir al crecimiento de la economía.

Esto puede realizarse a través de la reducción de los costes de transacción, reduciendo las ineficiencias del mercado a través de la inversión en actividades productivas en las dimensiones y con los tipos de interés adecuado, permitiendo el afloramiento de la economía sumergida y el cumplimiento de los contratos, reduciendo los costes de negociación entre las partes y generando, en definitiva, un clima social en el que la utilización de los servicios financieros se encuentre normalizada entre el público en su conjunto.

Por otro lado Sen (1999) introduce una cuestión no estrictamente económica pero que es importante tener en cuenta, pues hace referencia a la utilidad social de la banca y a la importancia capital que el tener acceso a recursos financieros representa en la vida de multitud de personas y de empresas para poder llevar a cabo proyectos empresariales y de vida, hasta el punto de que el autor llega a hablar de la existencia implícita de un derecho a tener acceso a estos recursos financieros.

Otra de las cuestiones claves en este punto es el *MIFI Index*, un índice que valora el grado de inclusión financiera de los países. Se calcula teniendo en cuenta como valores positivos tanto el uso como el acceso, y teniendo en cuenta como valores negativos las barreras, en las que nos centraremos a continuación como parte fundamental de la presente investigación. Su cálculo se realiza sobre la base de un modelo en dos pasos de análisis de componentes principales³, siguiendo una fórmula similar a esta:

$$MIFI_i = \theta_1 Y_{ui} + \theta_2 Y_{ai} + \theta_3 Y_{bi} + \tau_i$$

Los diferentes indicadores considerados para esta fórmula son⁴:

³ Método estadístico para crear nuevas variables a partir de datos inicialmente no correlacionados.

⁴ BBVA Research on Financial Inclusion 2016 Report

- Uso, que a su vez tiene en cuenta tres indicadores: Que exista el producto financiero, como por ejemplo la cuenta bancaria o la tarjeta de crédito o débito; tener un plan de ahorros formal o ser titular de un crédito
- Acceso, que tiene en cuenta tanto los puntos de acceso cara a cara como las oficinas bancarias, y los puntos de acceso automáticos o ATM
- Barreras; aunque entraremos en mucha más profundidad en este punto en el apartado siguiente, podemos considerar que para el cálculo de la fórmula son las siguientes: Confianza en el sector financiero, coste de los servicios bancarios, puntos de acceso y requisitos administrativos.

De acuerdo con el MIFI realizado en 2017, los países con mayor inclusión financiera de Latinoamérica son Brasil y Chile, estando Ecuador en octava posición y México en penúltima.

De acuerdo con el mismo estudio MIFI, podemos ver una clara correlación entre dicho indicador y el PIB per capita (Tabla 2.1.1), por lo que partiendo de la hipótesis de que la inclusión financiera y el desarrollo económico estarían correlacionados (Sarma y Pais, 2011), parece que este indicador de inclusión financiera nos demuestra los mismos resultados y nos da un indicio de que el mismo es un buen indicador del grado de inclusión financiera obtenido por los diferentes países.

Tabla 2.1.1 MIFI y PIB per cápita



Fuente: BBVA Research MIFI 2016

En lo referente a los componentes aquí explicados y a su seguimiento, es especialmente relevante las variables definidas por el G20⁵ en la elaboración del *Financial Inclusion Index*,

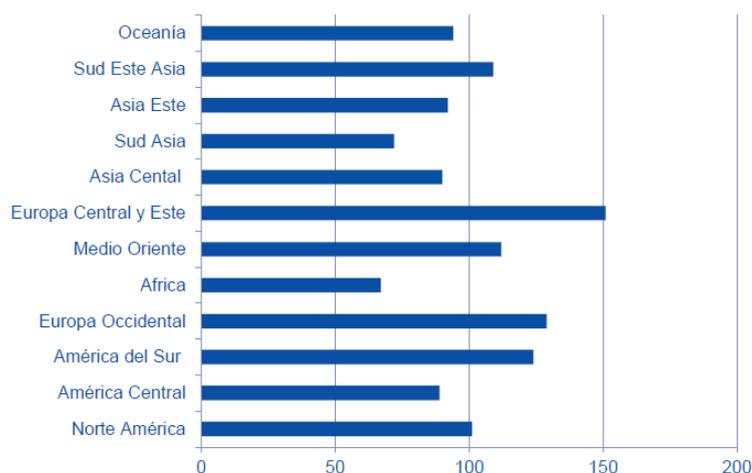
⁵ Global Partnership for Financial Inclusion. G20

ya que permite un mayor seguimiento de la inclusión financiera en base a sus componentes principales y está muy relacionado con lo que posteriormente veremos en el apartado de las barreras a la inclusión y de la forma de combatir esas barreras -los componentes de dicho índice pueden consultarse en el **Anexo I**.

En Singh (2017) encontramos probablemente la mejor recopilación de literatura existente en la materia, a falta, como luego veremos, de la innovación digital. A pesar de que su estudio está centrado en la India y no en América Latina, es posible extraer del mismo una serie de cuestiones interesantes para conocer y entender el concepto de inclusión financiera y lo que engloba dentro de la misma, además del ya mencionado MIFI.

El primer punto interesante aquí es la cuestión de la banca, no entendida como sector bancario, sino como el número de oficinas, es decir, más centrado en la dimensión de la accesibilidad. Burgess y Pande (2005) ya hablan de que los servicios financieros básicos - como puede ser el abrir una cuenta de ahorro- suponen una puerta de entrada para empezar a conocer el sector y adquirir otros múltiples servicios, pues a través de su uso es cómo la población va adquiriendo esa cultura financiera. No obstante, este punto es altamente controvertido, pues depende muchísimo de las condiciones del país en concreto y depende mucho también de otros factores culturales; es cierto que si existen más cantidad de oficinas esos servicios se hacen más accesibles y que el problema muchas veces es que en determinadas áreas rurales alejadas de grandes núcleos de población la dificultad de acceso a una oficina donde poder conocer o familiarizarse con los productos o poder realizar las gestiones administrativas más simples constituye un problema; pero también es cierto que el creciente papel que está cumpliendo la banca digital a través de los dispositivos *Smartphone* (Tabla2.1.2), ampliamente distribuidos entre la población mundial, permiten asimismo acceder a los servicios financieros básicos (Agudelo y Najjar, 2015). Aún así, de acuerdo con Singh (2017) no existe realmente una correlación entre que haya más número de oficinas y una mayor inclusión financiera, sobre la base de los estudios de Prina (2015) y Dupas et al. (2016) que participaron en proyectos de ampliación de número de oficinas con escasos, e incluso nulos, impactos en el número de personas que accedían a servicios financieros básicos.

Tabla 2.1.2: Penetración de nº de móviles en el mundo



Fuente: Skinner (2014), Tuesta (2015)

Las microfinanzas, han sido consideradas como la “panacea” para la inclusión financiera, considerando que era la solución para permitir acceso al crédito a aquellas personas con una dificultad financiera adicional, por las múltiples implicaciones que tiene el riesgo compartido, la cantidad de fondos y la mayor monitorización (Lin y Maio, 2011) no obstante, lo más importante de las microfinanzas ha sido permitirnos conocer las causas por las cuáles las personas excluidas del sistema financiero tradicionalmente acudían a formas alternativas de financiación que derivaban en situaciones financieras más difíciles para ellos en el largo plazo. En este punto, especialmente revelador es el estudio de Banerjee (2015) demostrando que el porcentaje de personas que estaban dispuestas a adquirir un microcrédito, pero no un crédito tradicional, no alcanzaba ni el 10%, por lo que esta dimensión no tiene tanta relevancia como habitualmente se piensa. De hecho, las revelaciones más importantes sobre este asunto son las relativas a la reducción de costes de transacción para los bancos, de costes de mantenimiento para los usuarios y a la percepción de encontrarse en una situación contractual más justa. Algo muy similar ocurre cuando hablamos de banca destinada a pequeñas empresas, donde los resultados no son tampoco nada concluyentes acerca de la eficacia de estas medidas (De Mel et al., 2011). El único punto positivo aquí, y resulta muy interesante, es que estas microfinanzas permiten que un mayor número de empresas quieran establecer relaciones crediticias oficiales; es decir, que estas microfinanzas operan como una suerte de puerta de entrada para evitar los créditos informales y, de acuerdo con Ayyagari et al. (2010) y su

estudio del sector privado en China, el número de empresas que tienen éxito acudiendo a alternativas de crédito “informales” tienen menos ratio de éxito.

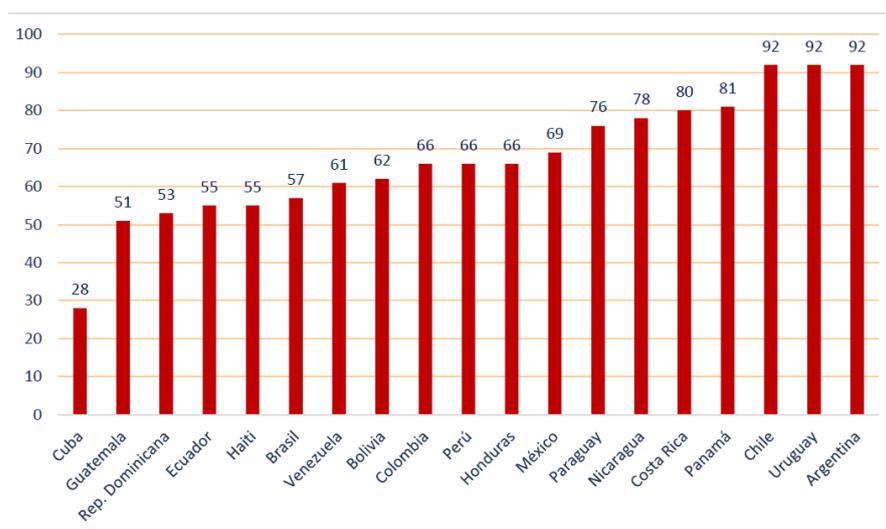
Otro de los puntos que resulta más importante analizar es el de la salud y los seguros de salud. Este tema resulta particular por varios motivos: por un lado, porque la salud tiene un papel crucial en la vida de las personas, máxime en aquellos países con sistemas de sanidad privada mucho más eficientes que los sistemas de sanidad pública, como ocurre en América Latina, donde este tema representa uno de los principales asuntos en lo relativo a integración financiera. Su importancia a este respecto se deriva del elevado coste que, en ocasiones, se relaciona con el hecho de que sean precisamente las personas que sufren exclusión financiera las que se ven apartadas de estos sistemas de sanidad. Atendiendo a Wang (2005) los beneficios de los seguros de salud normalmente despliegan sus efectos solo en los estratos sociales con mayor poder adquisitivo y constituyen una de las fuentes de brecha social más grandes en países como China. Además, los modelos de microseguros han demostrado ser un fracaso que no mejoran la cobertura real por todos los supuestos que quedan fuera en estos contratos. Otro de los hallazgos importantes en esta materia es el que realiza Banerjee et al. (2014) y está relacionado con las microfinanzas; en dicho estudio, un grupo de control recibió un importe de un microcrédito para que dispusieran de él para mejorar su calidad de vida en su conjunto: los hallazgos indicaron que, a pesar de que muchas de esas personas valoraban la sanidad como una necesidad básica y una utilidad fundamental para mejorar su calidad de vida, ninguno de ellos estuvo dispuesto a invertir en sanidad parte de ese microcrédito que destinaron al consumo y al pago de deudas. Vemos así que, aunque la sanidad sea una necesidad básica, no es percibida en esa dimensión y que, cuando se tiene acceso a unos recursos, existen alternativas preferibles a la sanidad.

Este último asunto sirve para introducirnos en nuestro siguiente punto de análisis, que es el componente del comportamiento: es lo que los economistas llaman la economía del comportamiento entendida que contempla todas las desviaciones del comportamiento y de las decisiones racionales (Singh, 2017). Los hallazgos en este punto son ampliamente desalentadores, porque parece constatarse que la gente suele preferir opciones de diversión e invertir en consumo, en lugar de tomar las decisiones más eficientes económicamente como puede ser la inversión en los mejores materiales fertilizantes, o en la maquinaria más adecuada; la explicación de esto es considerablemente más simple de lo que pudiera parecer, ya que de personas que no han adquirido una cultura financiera, no se puede esperar que asuman decisiones financieras propias de las que se hallan mejor preparadas en este campo.

Por último hablaremos de la existencia cada vez más presente de la banca online y de las llamadas *Fintech*. Ciertamente es que tratar en profundidad esta materia excede en mucho el objetivo de la presente investigación, pero un análisis rápido de la cuestión resulta importante para comprender otro de los puntos de creciente inclusión financiera en la región. El primer punto importante aquí es que, según FELABAN (2017), el número de personas que utilizaron telefonía en el año 2017 en América Latina se ha incrementado en un 5.6% respecto al año anterior y tiene amplias proyecciones de crecimiento (Tabla 2.1.3); ello nos indica que existe un amplio mercado potencial de crecimiento en el mundo de la banca online y pone de manifiesto las posibilidades que proporciona, pues cada vez más personas se familiarizan con el uso de *smartphones* y están dispuestas a hacer uso de los mismos para operar en materia bancaria y financiera.

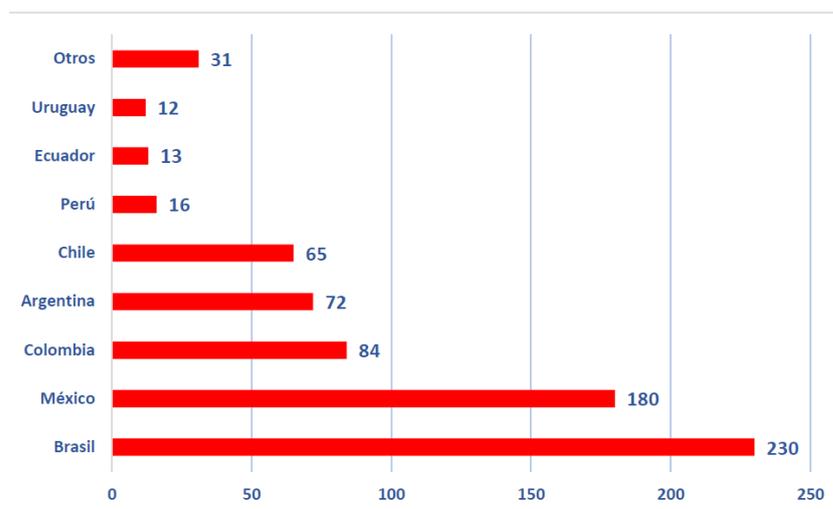
Los estudios que existen en América Latina sobre esta cuestión se limitan al realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2017), donde se demuestra que se trata de un sector en ciernes en la región, con unas cifras de negocio muy modestas que alcanzan una cantidad de tan sólo 734 empresas catalogadas en esta categoría, de las cuales el 60% fueron creadas a partir de 2014. Su función parece bastante clara, pues como el mismo informe publica, el 40% de los encuestados asegura que su foco de acción son las personas que actualmente se encuentran en exclusión financiera, lo cual establece una relación bastante evidente a este respecto.

Tabla 2.1.3: Porcentaje de penetración de telefonía móvil



Fuente: GSM

Tabla 2.1.4: Número de FINTECH en Latinoamérica



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, FINNOVISTA

Para concluir esta cuestión, hay que entender que dichas *Fintech*, han encontrado un amplio mercado en todas estas personas que se hallan en situación de exclusión financiera, pero que precisamente por el ciclo de vida de tales empresas, estas se encuentran en fases muy iniciales del mismo y es muy probable que a corto plazo necesiten financiación fresca para poder seguir creciendo. Por otro lado, es cierto que su modelo de negocio se centra tanto en conceder créditos a particulares como a empresas, con lo que su encaje en el sector es perfecto para favorecer la inclusión financiera, al menos aparentemente. También son empresas que pueden encargarse de gestión de deudas, de gestión de cobros, de seguros o de financiación colectiva entre otras muchas posibilidades.

En definitiva, puede afirmarse que la inclusión financiera es una cuestión importante y relativamente novedosa, que plantea una serie de particularidades en la región que estamos estudiando por las múltiples barreras existentes y por cómo estas afectan a cada uno de los componentes de dicha inclusión. En el siguiente apartado identificaremos dichas variables y constataremos su efecto y sus implicaciones.

2.2.- Las barreras a la inclusión financiera en Latinoamérica.

A la hora de realizar este estudio y para conocer en mayor profundidad las diferentes causas que influyen en el desarrollo económico de la sociedad en su conjunto, vamos a centrarnos en la situación actual de tres países del mismo entorno y del grado de desarrollo de los servicios

financieros que estos países presentan, con el objetivo de identificar las diferencias y cómo las mismas influyen en la inclusión financiera de estas naciones.

La elección particular de estos tres países ha venido ligeramente justificada ut supra, en el análisis de la metodología empleada, pero esta elección a la luz de esa justificación puede resultar algo arbitraria; dado que el análisis que aquí realizaremos se centra en el conjunto de los países de Latinoamérica con el objetivo de identificar los problemas estructurales comunes a la región, para posteriormente analizar el efecto de los proyectos llevados a cabo por determinados países y teorizar sobre el efecto de otras políticas y proyectos de desarrollo llevados a cabo en otras regiones del mundo; la mejor forma de ese ejemplo es estudiar la situación de tres países que de alguna manera sean una fotografía o un epílogo de algunas de las circunstancias más intrínsecas de la región, es por eso que tenemos:

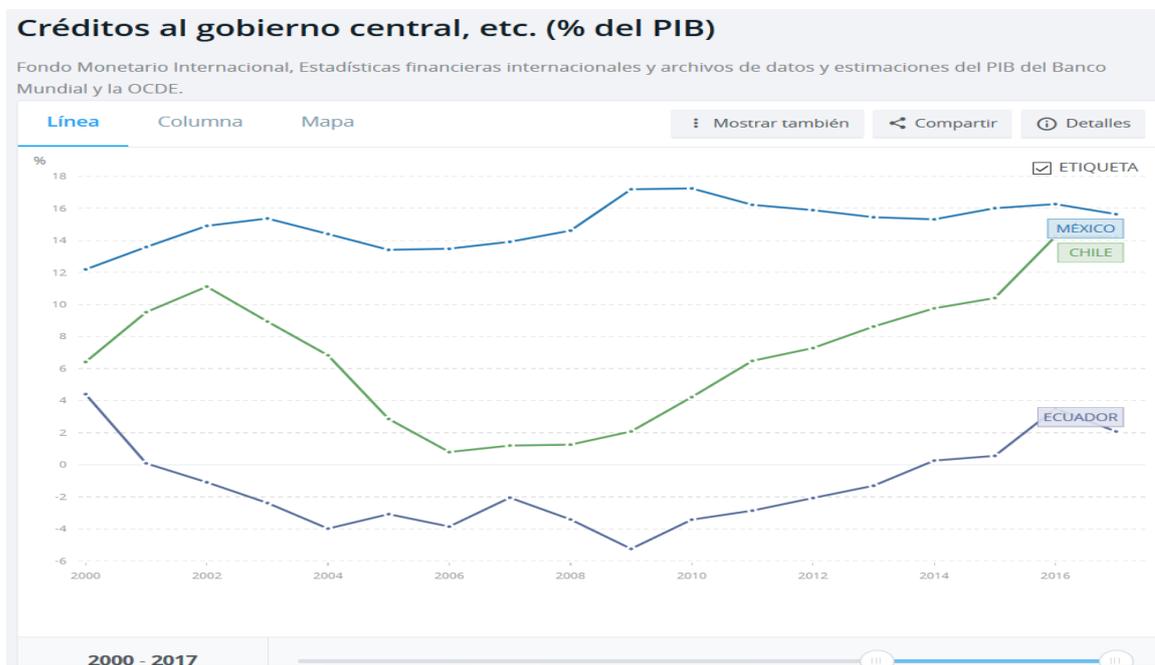
- Chile: Como ejemplo de país altamente liberalizado con un sistema financiero grande y desarrollado, con el único sistema de pensiones completamente privado y autosuficiente y con una intensa profundidad financiera (Zahler 2008)
- México: Probablemente una de las economías más grandes de la región, pero que paradójicamente cuenta con uno de los sistemas bancarios peor desarrollados y con menores índices de profundidad; esto se debe en gran medida a las altas tasas de corrupción y a las elevadas cifras de crédito al sector público, que como veremos es escasamente productivo (Moguillansky et al 2004)
- Ecuador: Una economía tradicionalmente deprimida y estabilizada en muy bajas tasas de crecimiento, con un sistema financiero poco desarrollado y víctima de extensas crisis económicas (Moguillansky et al 2004)

Tabla 2.2.1: Crédito interno al sector privado



Fuente: Base de Datos del Banco Mundial

Tabla 2.2.2: Créditos al sector público



Fuente: Base de Datos del Banco Mundial

Como podemos observar, la disparidad de las cifras de crédito y de destino de los mismos (Tablas 2.2.1 y 2.2.2) nos sirve de indicador para analizar la inclusión financiera; es decir, que los fondos destinados a las familias y las pequeñas empresas son el verdadero motor del desarrollo económico, y no sólo la cifra total de créditos: por tanto, la profundidad financiera, como venía teorizando la literatura hasta el momento.

Como el análisis se realiza de tres países del mismo entorno, es preciso efectuar antes una serie de precisiones y revisar la literatura del entorno en su conjunto para identificar las condiciones comunes que estos países enfrentan. Lo positivo de este análisis previo es que permite una mejor comprensión de los datos desde el momento que nos hace posible aislar las variables exógenas que pueden condicionar los datos obtenidos; pues si el objetivo del análisis de la literatura no es otro que identificar qué tiene de particular cada país, qué tipo de políticas ha llevado a cabo y el efecto sobre el *status quo* que esas políticas tienen, esas conclusiones podrían verse viciadas por una serie de efectos comunes y distorsionadores.

En apoyo de esta decisión, encontramos que existen multitud de organismos públicos y privados que han realizado estudios conjuntos de la situación del sistema bancario y financiero en el continente; a modo de ejemplo y como principales fuentes de este estudio tenemos: la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), el Latinoabrómetro, el Banco Bilbao-Vizcaya Argentaria (BBVA), el *World Bank Group* (Grupo del Banco Mundial) y el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Aunque si bien es cierto que existen a este respecto multiplicidad de estudios, analizando la presente cuestión de la interrelación entre el desarrollo económico y la inclusión financiera⁶, los consultados para el presente trabajo de investigación plantean una serie de problemas que justifican lo necesario del mismo, ya que estos estudios -todos previos a la década de 2010- presentan una serie de cuestiones que los hacen en algunos puntos obsoletos y en otros puntos demasiado genéricos.

Por un lado, ninguno de estos estudios introduce el concepto novedoso de inclusión financiera, reconocida por el G20 como el factor fundamental para analizar la situación financiera a nivel microeconómico de los países⁷, aunque sí se introducen conceptos interesantes como la profundidad de crédito, este es sólo un indicador más de la inclusión financiera, como veremos a continuación.

⁶ Arévalo (2004), De Gregorio y Guidotti (1992), Galindo (2002), Ruiz (2004), Ramírez y Aquino (2004)

⁷ G20 Financial Inclusion Indicators, GPMI (2019)

Por otro lado, el resto de estudios tienen una serie de problemas sistemáticos que los hacen excesivamente genéricos; Zahler (2008) sólo se centra en el análisis de Chile, además sin tener en cuenta el efecto del microcrédito o de la banca al desarrollo; Ruiz (2004) sólo analiza las economías fuertes del sector, lo cual genera un problema, pues el efecto del crédito no es igual para las economías fuertes que para las débiles como veremos a continuación; Galindo (2002) justifica la necesidad del estudio al ser el primero que trata las particularidades financieras de América Latina, pero lamentablemente su estudio queda obsoleto en este punto por el paso del tiempo.

Para terminar, Ramírez y Aquino (2004) plantean una duda razonable ante la aparentemente asumida correlación entre desarrollo económico e inclusión financiera (o, como venía llamándose hasta ahora, *profundidad de crédito*) sobre una base teórica bastante interesante, en la cual aseguran que, en economías poco desarrolladas, el efecto del crédito durante las frecuentes crisis económicas es contraproducente y agrava la situación económica del país. Esto se debe, según el análisis de los autores, no solo al posible efecto negativo sobre el ahorro por su correlación negativa con el consumo (y las facilidades al consumo con respecto al ahorro y por ende a la inversión; $I=Y-C-G$, siendo $C=Y-S-G$; llegamos a que $I=S$), sino a que la posibilidad de diversificar el riesgo hace que el ahorro de las familias sea menor, por el simple hecho del efecto de sustitución y renta, pues al caer el precio del crédito la demanda de crédito y la propensión al ahorro se ven modificadas. Por lo que un exceso de desarrollo financiero, en economías no desarrolladas, puede generar el efecto contrario al pretendido, como se analizará a continuación.

A la hora de realizar un análisis de cuáles son los principales problemas y barreras que el proceso de inclusión financiera padece en Latinoamérica, la bibliografía que encontramos es muy extensa⁸ y la sistemática a través de la cual se analizan estas causas es también muy variada; pero nosotros optaremos por un enfoque similar al de Zahler (2008) a la hora de encuadrar cada uno de los problemas y de realizar una medición de las magnitudes de los mismos. De esta manera los problemas que encontramos pueden agruparse en cuatro categorías fundamentales: Problemas de confianza en el sistema bancario, problemas de funcionamiento del sector bancario, problemas macroeconómicos y problemas legislativos.

⁸ Véase BIS (2007); FELABAN (2007); Larraín. (2006); Morales y Yañez (2005); y Rojas-Suárez. (2006), Latinobarómetro (2018)

2.2.1.- Confianza

Analizaremos en primer lugar los problemas de confianza del público en el sector bancario. Aunque es complicado conocer los datos de confianza en las instituciones financieras⁹, la última crisis financiera comenzada en 2007 y sus repercusiones sobre los bancos de Latinoamérica han agravado una serie de problemas que ya existían previamente por una mala percepción por parte del público en su conjunto de la actuación de los bancos y de su grado de cumplimiento de las obligaciones contractualmente contraídas, problema que ya venía arrastrado por la multiplicidad de crisis financieras y de necesidades de rescate sucedidas durante la década de 1990, lo cual justificó la implementación de fuertes mecanismos de control sobre los bancos (Moguillansky et. al., 2004).

El problema de confianza es un problema de gran relevancia por varios motivos. En primer lugar porque hay que tener en cuenta que en el continente es habitual que las personas de ingresos medios y medios-bajos -que son las que no participan del sistema financiero- no tengan estudios superiores y adolezcan de una absoluta falta de formación financiera¹⁰. Ello implica que, de entrada, el público se enfrenta a una realidad financiera que les es completamente desconocida, ajena y que les resulta intimidante por la absoluta falta de comprensión de los mecanismos a través de los cuales se articulan los servicios financieros más simples de préstamo y depósito. Tanto más grave es este problema de incomprensión cuando el sentir mayoritario, que suele funcionar como factor condicionante de las decisiones financieras, es de que dichas instituciones son corruptas, peligrosas o engañan con prácticas abusivas a sus clientes, pues esto supone la dificultad más absoluta para que las personas quieran tener un acercamiento a los mercados financieros y su funcionamiento.

El gráfico mostrado a continuación¹¹(Tabla 2.2.3), nos muestra que el grado de confianza en los bancos de Latinoamérica es tan sólo del 43 % de la población, si bien es cierto que se trata de una de las instituciones privadas con mayor grado de confianza, incluso por encima de todas las instituciones financieras. También podemos observar en la página 29 del mismo informe, que son las personas que presentan un mayor nivel de ingresos las que más tienden a demostrar su confianza en las instituciones financieras; mientras que, como decimos, aquellas personas que se encuentran excluidas del sistema financiero desconfían de él. En cualquier

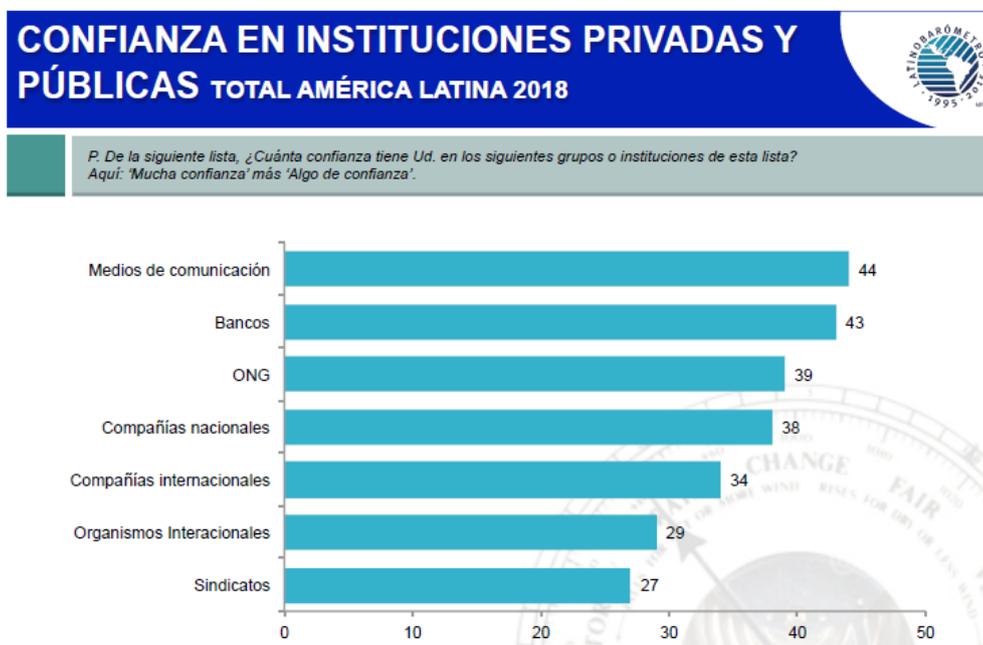
⁹ La bancarización en latinoamerica un desafío para los bancos españoles. Ruiz (2007)

¹⁰ Zahler (2007), pág. 13

¹¹ Latinobarómetro 2018. Corporación latinobarómetro pag. 56

caso este gráfico es representación del conjunto del continente y observamos que la situación cambia profundamente entre los diferentes países, como veremos a continuación.

Tabla 2.2.3: Niveles de confianza en las instituciones



Fuente: Latinobarómetro 2018

En materia de confianza resulta especialmente difícil medir la misma por la poca cantidad de datos disponibles al respecto, ya que el mal funcionamiento y la falta de medios de gestión de la información dificultan el proceso de obtención de información fiable de forma prolongada en el tiempo. Por este motivo, recurrimos al estudio realizado por Datanálisis, para la Asociación Bancaria de Venezuela, pues sus datos son fácilmente extrapolables al resto de países, ya que las conclusiones que de él se pretenden sacar hacen referencia al comportamiento del inversor y no así a las cifras concretas.

En dicho estudio la confianza va a ser medida como el porcentaje de personas que tienen una o más cuentas bancarias abiertas en entidades de crédito (dato que resulta curiosamente difícil de obtener en el entorno latinoamericano, lo cual es muy sintomático); de personas de más de 18 años, es decir, que hayan alcanzado la mayoría de edad legal. Este estudio se centra en el decenio entre 1993 y 2003, lo cual si bien es cierto queda atrás en el tiempo, nos indica muy bien cual es comportamiento cíclico ante la situación macroeconómica en estos países. En el

estudio, esta franja de tiempo se divide en 4, (Ruiz, 2007) que son: *Crisis bancaria* (octubre de 1993 a noviembre de 1995), con una caída desde el 60% al 41, 3%; *Recuperación* (noviembre de 1995 a enero de 1999) donde se alcanza un máximo de 55, 6%; *Fuga de divisas con estabilidad bancaria* (enero de 1999-diciembre de 2001) donde se estabiliza en torno al 62, 2%; y por último *Crisis del Entorno* (diciembre de 2001 a febrero de 2003), donde se produce una brusca caída hasta el 34, 1%. Estas cifras son aún más volátiles, como indica el propio estudio, en los tramos de renta más bajos, apoyando así nuestra hipótesis anterior de que la falta de confianza es mucho más pronunciada en aquellas personas de un nivel socioeconómico bajo.

Las conclusiones que podemos sacar de este estudio son bastante claras al apreciar cómo la bancarización depende en gran medida, en América Latina, no sólo de la percepción de las propias instituciones -que como hemos visto es bastante mala-, sino también de la percepción de la economía en su conjunto. Esto, sin duda, se debe a las múltiples crisis financieras que se han sucedido en diversos países de Latinoamérica (Argentina, Colombia, Perú, Ecuador o Bolivia, son algunos ejemplos) que han desencadenado en pérdida total de los depósitos, congelación de los mismos...¹², lo cual ha producido a su vez un incremento de los requisitos de control y de la legislación sobre los bancos que, como se verá a continuación, lejos de mejorar la confianza en las instituciones financieras ha supuesto un riesgo adicional a su funcionamiento. De esta forma podemos concluir de un modo tajante que, a día de hoy, la confianza es un obstáculo para la inclusión financiera en Latinoamérica.

Otro de los asuntos relativos a la confianza, aunque parte de causas relacionadas tanto con el entorno legislativo como con el entorno estructural del sector financiero, es el problema de la desprotección del usuario frente al incumplimiento contractual; este problema despliega la mayor parte de sus efectos a nivel de confianza de los usuarios en el sistema financiero, pues los mismos son conscientes del riesgo que asumen en su relación con los bancos. Esto tiene múltiples causas, entre las que se encuentran el comportamiento casi monopolístico que los bancos de la región tienen debido a su alto nivel de concentración, como veremos seguidamente, pero, sobre todo, al prácticamente nulo desarrollo de un adecuado sistema judicial al respecto.

Tanto Zahler (2008), como Gelos (2006) y BIS (2007), tratan la cuestión de la desprotección de los clientes frente a las entidades financieras por la práctica inexistencia de un sistema

¹² Escrivá (2006)

judicial adecuado para tramitar procedimientos de reclamación por parte de los usuarios frente a las entidades financieras. En estos supuestos, pueden darse casos de pérdida de depósitos y/o de cobro excesivo de costes de transacción por parte de dichas entidades, y estamos hablando de prácticas muy extendidas que han tenido un gran número de afectados entre la población latinoamericana, sobre todo durante la crisis económica que comenzó en el año 2007. Todas estas personas afectadas por este tipo de prácticas de las entidades financieras, son ahora reacias a volver a confiar en las mismas, pues han sufrido ya los efectos de su comportamiento abusivo.

2.2.2.- Problemas de funcionamiento.

En lo referente a los problemas de funcionamiento del sector financiero, vamos a hacer frente a todos aquellos problemas estructurales que vienen perpetuándose a lo largo de los años y que suponen otra gran barrera a la inclusión financiera de América latina; los problemas que trataremos a continuación representan, en definitiva, la ineficiencia del sector financiero, el cual produce un incremento de costes para el propio sector financiero que lo convierte en un sector ineficiente y con poca capacidad de obtener beneficios, lo que dificulta, por ende, su funcionamiento y posterior desarrollo.

Para entender mejor las implicaciones de este problema, es necesario comprender el motivo por el cual los bancos dominan de forma global y generalizada el panorama financiero y no lo hacen las otras alternativas de crédito que pueden darse; los motivos por los que ésto ocurre pueden sintetizarse de la siguiente manera: Su facilidad para otorgar crédito y procesar la información; su capacidad para diversificar el riesgo y por poseer la infraestructura apta para el desarrollo de las *securities* necesarias para otorgar dicha información¹³. Es por lo tanto bastante fácil intuir que si las entidades financieras y de crédito fallan en estas tareas fundamentales, el conjunto del panorama financiero sufre de igual forma y se dificulta, en último término, esa inclusión financiera.

Para poder realizar la afirmación de que los bancos en América Latina tienen todos estos problemas que dificultan su funcionamiento o, al menos, afirmar que tienen problemas de desempeño comparados con otros bancos a nivel internacional, es necesario previamente

¹³ Bank For International Settlements BIS Papers No 33 Evolving Banking Systemes in Latin American and the Caribbean.

establecer o encontrar una herramienta de análisis que permita medir la eficiencia o el comportamiento de las entidades bancarias de acuerdo a una serie de indicadores; a este respecto resulta de gran utilidad teórica y práctica el estudio que realiza Saona (2016) sobre los determinantes internos y externos que nos permiten medir el desempeño de las entidades financieras.

Dicho estudio, parte de una base teórica ampliamente utilizada por la literatura especializada a la hora de analizar el desempeño del sector bancario a nivel nacional e internacional, y es la que proponen Ho y Saunders (1981)¹⁴ que, aunque ha sido posteriormente matizada y completada por otros autores¹⁵, nos aporta una sólida base desde la que empezar a trabajar. En el estudio de Saona (2016) se mencionan otros factores que pueden tener un efecto considerable, como son las diversas crisis económicas o la progresiva desregularización; pero estos factores se analizarán a continuación y lo que aquí pretendemos examinar son las características intrínsecas del sistema financiero independientemente del entorno macroeconómico y legislativo en el que se encuentran inmersas, que serán analizadas a continuación con el objetivo de poder identificar y explorar correctamente las causas y su influencia particular para posteriormente poder dar una respuesta holística.

En el mencionado estudio de Ho y Saunders, el grado de desempeño de los bancos se mide como el margen que obtienen de los tipos de interés, lo cual conecta con lo que decíamos al principio del presente apartado sobre los márgenes que obtienen los bancos, que depende de varios factores en una función de regresión lineal: El grado de aversión al riesgo, el grado de concentración bancaria, el grado de competitividad del mercado doméstico y, en último término, el tipo de interés de créditos y depósitos. El modelo hace una asunción que posteriormente tendremos que matizar, pues para la construcción del mismo se asume que los depósitos y préstamos no tienen coste alguno, cosa que resulta particularmente falsa en Latinoamérica¹⁶.

Aún así, dicho estudio a través de sus conclusiones y del modelo de regresión que construye nos demuestra la necesidad de la existencia de una correlación entre ese margen a los tipos de

¹⁴ Ho, Thomas S. Y. and Saunders, Anthony, (1981), The Determinants of Bank Interest Margins: Theory and Empirical Evidence, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 16, issue 04, pág. 581-600.

¹⁵ Allen (1988) y Schumacher (2000)

¹⁶ Zahler (2008), CEPAL (2018)

interés y el grado de incertidumbre al que se hace frente¹⁷, lo cual parece, en primera instancia, una afirmación muy obvia sustentada sobre el paradigma básico de las finanzas del binomio entre rentabilidad y riesgo. Pero lo cierto es que es, como veremos, un principio que con frecuencia se rompe en la banca de los países objeto de análisis en el presente estudio, pues la dificultad para manejar la información aumenta el grado de incertidumbre y la imposibilidad de soportar unos tipos de interés más altos sobre los créditos, o de remunerar adecuadamente los depósitos son motivos de riesgo estructural para los bancos de la región.

El trabajo presenta multitud de ecuaciones de regresión lineal en procesos estocásticos cuya complejidad y análisis exceden por mucho los objetivos exploratorios del presente trabajo y, a pesar de que el alto grado de exhaustividad que presenta el mismo ha sido posteriormente completado por la literatura especializada, como hemos mencionado ya y como continuaremos analizando a continuación, las conclusiones del mismo nos son de mucha utilidad para el presente apartado a la hora de analizar la forma en la que se debe determinar la adecuada rentabilidad del sector financiero, entendida de forma más básica y más simple (cosa bastante coherente cuando hacemos referencia a la inclusión financiera que engloba los servicios más básicos de depósito y préstamo), como la diferencia entre el tipo de interés pagado por los depósitos y el recibido por los préstamos. Esto que resulta aparentemente simple, al menos aritméticamente hablando, reviste una complejidad adicional cuando entran en el cálculo de dicha correlación realidades tales como el *Money market*, la riqueza base del banco en cuestión, la homogeneidad o heterogeneidad de los créditos considerados en el *portfolio* (es decir, los créditos concedidos considerados en el balance bancario), los periodos de maduración de los créditos y los préstamos... Pero las conclusiones que son interesantes para nuestro estudio son no sólo la afirmación de que mientras haya un servicio de intermediación financiera tendrá que existir este *spread* entre los tipos de interés, sino que el mismo debe ser acorde al riesgo al que se enfrenta la entidad financiera; lo cual no es tan obvio ni tan simple cuando hablamos de una región en la que la determinación de la incertidumbre es extremadamente complicada por la falta de información de los clientes y por la falta de acceso a determinados mercados de dinero e interbancarios BIS (2007) que dificultan en gran medida esta tarea.

¹⁷ Insistimos en que es importante matizar el contenido de dicho estudio desde el momento en el que el mismo se basa en bancos comerciales de Estados Unidos de América; pero no nos importan los datos concretos, sino la demostración de la correlación entre los factores que resultan significativos para determinar ese margen.

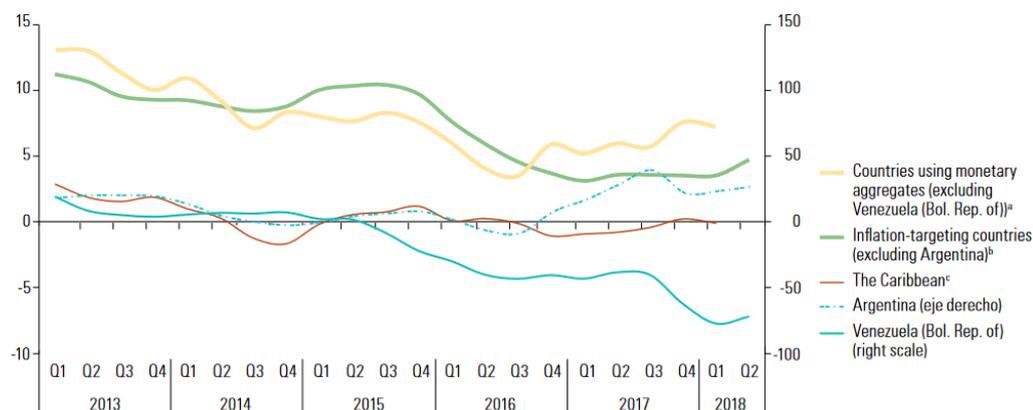
En último término, ese *spread* considerado como la herramienta fundamental de la rentabilidad bancaria dependerá de forma fundamental de cuatro grandes factores:

- El grado de aversión al riesgo que presenta el órgano directivo del banco: en Latinoamérica esto es un problema especialmente relevante dado que, como veremos a continuación, esa aversión al riesgo unida al alto grado de concentración bancaria dificultan el acceso al crédito tanto a los particulares como a las PYMES.
- El tamaño de las transacciones llevadas a cabo por los bancos, atendiendo a lo expuesto en Gelos (2006) y BIS (2007): La propia operativa de los bancos latinoamericanos hace que sean más proclives a la realización de operaciones y concesión de servicios a las grandes empresas que llevan un menor riesgo asociado; pero al mismo tiempo su dimensión, su eficiencias y sus características, hacen que dichas operaciones se realicen siempre en el marco de la cooperación con otras entidades financieras de carácter internacional, lo que termina por derivar en una menor rentabilidad para el banco latinoamericano.
- La estructura del mercado bancario es algo en lo que profundizaremos a continuación, pero que desde luego tiene gran relevancia en la cuestión debido, sobre todo, al alto grado de concentración, al elevado nivel de dolarización y al entorno legal del mismo.
- Volatilidad de los tipos de interés: Por lo general, en la región los tipos de interés son especialmente volátiles y especialmente sensibles a lo que ocurra con el dólar y con la política nacional, lo cual, lejos de ser un factor estabilizador, complica mucho la situación de los bancos latinoamericanos. La única excepción a esta situación parece ser Chile, donde precisamente ese proceso de liberalización progresiva de la que ha sido objeto¹⁸ ha permitido una estabilización del mercado del dinero y una reducción de la volatilidad de los tipos de interés.

¹⁸ Hernández y Parro (2004), Ruiz (2010)

Tabla 2.2.4: Niveles de préstamo al sector público en términos reales

Latin America and the Caribbean (selected country groupings): average annualized rates of domestic lending to the private sector, in real terms, first quarter of 2013–second quarter of 2018 (Percentages)



Source: Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), on the basis of official figures.

^a Ecuador, El Salvador, Haiti, Nicaragua, Panama, Plurinational State of Bolivia and Uruguay.

^b Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominican Republic, Guatemala, Honduras, Mexico, Paraguay and Peru.

^c Antigua and Barbuda, Bahamas, Barbados, Belize, Dominica, Grenada, Guyana, Jamaica, Saint Kitts and Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent and the Grenadines, Suriname and Trinidad and Tobago.

Fuente: Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe

De acuerdo con CEPAL 2018, los movimientos de los tipos de interés de préstamo al sector doméstico privado, han ido disminuyendo en todos los países que tenían como objetivo reducir la inflación, al mismo tiempo que ha crecido en países como Argentina y Nicaragua que tenían objetivos económicos distintos con la búsqueda de un incentivo para la inversión en el sector privado; también es importante tener en cuenta que en el gráfico (Tabla 2.2.4) se consideran países que utilizan agregados financieros como instrumentos de política monetaria. Como vemos, no es un entorno precisamente estable en lo relativo a los tipos de interés.

Una vez analizado el documento de Ho y Saunders (1981), procede realizar sobre el mismo las matizaciones que Saunders y Schumacher (2000) realizaron, pues además resultan de especial relevancia para la región que estamos estudiando, ya que dichos autores, en la revisión del trabajo y de las conclusiones de Ho y Saunders, amplían el estudio inicialmente centrado en bancos de Estados Unidos de América a su aplicabilidad a otros bancos de distintas regiones del mundo, teniendo en consideración diferentes circunstancias y diferentes áreas de especialización de dichos bancos. Además descomponen los factores que influyen en la rentabilidad bancaria en: regulatorios, de estructura de mercado y de prima de riesgo.

Continuando con estas consideraciones, nos centramos en el trabajo de Naceur y Omran (2011) citados por Saona (2016) y llegamos a la conclusión de que los factores que afectan a la rentabilidad bancaria pueden dividirse de manera genérica entre factores internos y factores externos. Los internos son todos aquellos que entran dentro del margen de actuación y del control directivo de los órganos ejecutivos de la entidad financiera; por ende, se trata de variables que el propio banco puede controlar y que dependen de forma exclusiva de decisiones que el banco puede adoptar, o por lo menos la causalidad más conexas es la actuación volitiva por parte de los órganos directivos de la entidad de relacionarse de alguna manera con el mercado o con sus *stakeholders*. Por otro lado, podemos hablar de los factores externos, que analizaremos en los apartados subsiguientes, en lo dedicado al entorno macroeconómico y al entorno legislativo, y hace referencia a todos los factores que tienen incidencia en la rentabilidad del banco pero que no dependen de sus decisiones.

Para analizar estos factores internos o por lo menos para su identificación exploratoria, nos basamos en lo estudiado por Saona (2016) y Zahler (2008) actualizando sus datos y sus conclusiones con CEPAL (20018) y los datos del Banco Mundial de recopilación más reciente. Las conclusiones, aunque aplicables al conjunto de la región, hacen especial referencia a las circunstancias particulares de los países significativos en los que pretendíamos centrar el estudio, pues a diferencia de lo ocurrido en materia de confianza, donde el comportamiento es más homogéneo, en el análisis de las diferentes problemáticas sistemáticas, el comportamiento es mucho más diverso y heterogéneo.

A este respecto, es importante entender que todos los determinantes de la rentabilidad que van a analizarse se consideran en el marco de los movimientos que han realizado los bancos latinoamericanos en las dos últimas décadas. Dichos movimientos han ido encaminados, por un lado, a la progresiva diversificación de la actividad de los bancos a multiplicidad de servicios nuevos, sobre todo enfocados a las grandes empresas; por otro lado, el movimiento de progresiva liberalización de la economía en su conjunto, que aunque es un proceso que no se ha dado en todos los países de la región, sí que ha habido una tendencia en muchos ellos encaminada en esta dirección, hacia la búsqueda de una menor participación del sector público en la economía y una mayor presencia privada (lo que viene de la mano con los bajos índices de confianza en el sector público que veíamos en el primer apartado); aunque en muchos países todavía tiene el sector público un peso determinante en la economía y se siguen produciendo fenómenos de *crowding out* del sector privado en la creación de puestos de trabajo y en el acceso al crédito. Por último, el proceso de internacionalización de los bancos

de la región se produce progresivamente por un fenómeno de adquisición de los bancos locales por parte de entidades extranjeras, lo cual da lugar a una progresiva consolidación del sector financiero en la región (Yeyati y Micco, 2007)

Analizaremos ahora cuáles son los factores que determinan el éxito de la actuación bancaria:

- El ratio de capital: Existe una correlación positiva entre la capitalización y la rentabilidad de la entidad, pero este no es un comportamiento lineal, sino que es parabólico; es decir, que existe un punto de capitalización a partir del cual la rentabilidad empieza a disminuir a medida que aumenta el tamaño del capital. Los motivos por los cuáles se da este movimiento positivo son: en primer lugar, por la hipótesis de los costes de quiebra (Berger, 1995), según la cual los bancos aumentarán su ratio de capital mientras los costes de quiebra sean mayores. Recordemos que el ratio de capital de una entidad financiera se define como el conjunto de capital de la empresa (normalmente capital tier 1, *equity* y reservas) entre los activos ponderados por su riesgo. Por lo tanto el capital de un banco aumenta para reducir la probabilidad de quiebra o de insolvencia, que lleva asociados unos costes de quiebra; el otro motivo de correlación positiva resulta mucho más intuitivo, pues supone que un banco con una mayor capitalización es un banco aparentemente más seguro y, por lo tanto, mejor valorado por el mercado. Por otro lado, existen motivos por los cuales el ratio de capital produce un efecto negativo sobre la rentabilidad y es el motivo de la eficiencia de riesgos que se basa en que la protección del banco frente a la bancarrota debe depender más de su capacidad de generar beneficios y de ser rentable que de su *equity*, pues este capital es vulnerable a los cambios económicos y la gestión de su balance se convierte en una de las tareas principales de estos bancos (Tabla 2.2.5).

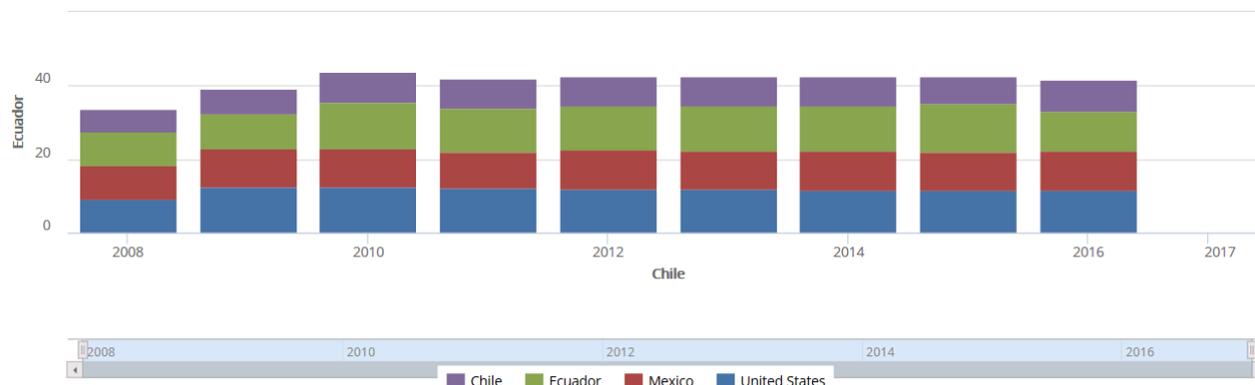
En términos generales -y a pesar de que es evidente que existe un ratio de capital ideal que equilibre este contraste de tendencias y maximice la utilidad del capital, y que dicho ratio es diferente para cada firma- lo que sí podemos intuir de una manera más o menos clara es que en Latinoamérica lo ideal sería tener unos ratios de capital altos por diversos motivos: En primer lugar por la gran cantidad de crisis económicas y situaciones de riesgo estructural que el sector ha vivido en las últimas décadas; por otro lado, porque una mayor capitalización supone una mayor flexibilidad a la hora de aprovechar oportunidades de negocio y de asumir los costes que la inclusión financiera tiene en un principio (Fernández de Guevara, 2004); y en último lugar, porque las

entidades de la región no son un ejemplo de eficiencia como para poder confiar en la misma para garantizar la estabilidad bancaria, como nos ha demostrado la historia reciente.

Tabla 2.2.5: capitalización bancaria

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chile	6.4	6.8	8.3	7.8	8.0	8.1	8.0	7.6	8.4	..
Ecuador	8.9	9.4	12.4	12.0	12.1	12.3	12.2	13.0	10.9	..
Mexico	9.2	10.7	10.4	9.9	10.6	10.4	10.8	10.4	10.6	..
United States	9.3	12.4	12.7	12.2	12.0	11.8	11.7	11.7	11.6	..

Source: Global Financial Development. Click on a metadata icon for original source information to be used for citation.



Source: Global Financial Development

Fuente: Base de Datos del Banco Mundial

- Diversificación funcional: Según Saona (2016) no existe previamente ningún estudio sobre los efectos de la diversificación en los países con un sistema financiero tan incipiente como Latinoamérica; por lo tanto, es preciso realizar un análisis pormenorizado pero relativamente prudente. La diversificación suele clasificarse en funcional y diversificación de ingresos. Esta última se refiere al proceso que se realiza con la intención de tener diversas fuentes de ingresos y de esta manera minimizar la dependencia de una sola, lo cual aparentemente reduce la incertidumbre respecto de esta fuente de ingresos y mejora la independencia de los movimientos del mercado. Aún así, las conclusiones respecto a esta diversificación es que tienen un efecto negativo sobre la rentabilidad de los bancos, pues hay que entender que el beneficio que otorga esta diversificación tiene un coste de buscar fuentes de ingresos que pueden ser menos rentables que aquellas en las que las entidades financieras estaban tradicionalmente concentradas. Respecto a la diversificación funcional los resultados

del estudio son claros: Su efecto es positivo sobre la rentabilidad, aunque menos significativos que los negativos de la diversificación de ingresos. Esto nos lleva al análisis de lo ocurrido en Latinoamérica a este respecto: Hay que entender que la diversificación funcional hace referencia al tipo de actividades que las entidades realizan -por ejemplo banca comercial o banca de inversión. Trujillo-Ponce, 2013 diferencia entre actividades que tienen un ingreso basado en el tipo de interés y las que no de forma más genérica y Valdez (2007) entre aquellas actividades basadas en el cobro de tasas y comisiones y el resto; clasificaciones aparte, analizando los datos del estudio realizado por Saona (2016), la diversificación funcional tiene un p-valor de 0'02 para un nivel de significación del 5% validando la hipótesis de que existe correlación pero con un valor que nos permite plantear una duda razonable al respecto. El autor concluye que a pesar de que la región sigue la tendencia generalizada de diversificar en actividades no basadas en el tipo de interés tales como la banca de inversión, mercado de divisas y servicios de *trading*, esto ha tenido un efecto negativo sobre los bancos de la relación, pues la correlación negativa alcanza un p-valor de -0'3 para la diversificación en fuentes de ingresos, lo cual demuestra que el efecto de la diversificación en la región comprobado de manera empírica ha sido netamente negativo.

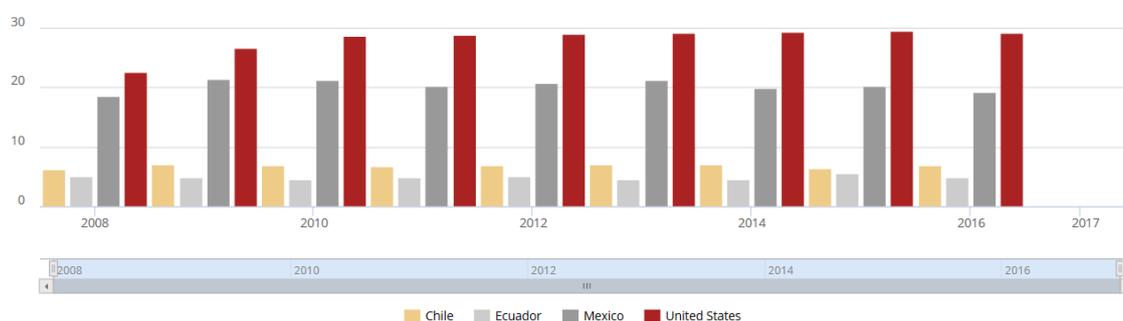
- **Riesgo de crédito:** En este caso concurren dos tendencias contrapuestas que determinarán el efecto positivo o negativo de la magnitud sobre la rentabilidad bancaria en función de cuál sea la que prime. Por un lado tenemos que cuanto mayor es el número de créditos arriesgados concedidos, mayor es el número de créditos impagados, con lo que se reduce la rentabilidad del banco. Por otro lado existe la circunstancia de que cuanto mayor es el número de créditos arriesgados, mayor es la prima de riesgo y por ende el tipo de interés de dichos créditos, para compensar ese riesgo, consecuentemente, produciéndose un efecto positivo sobre la rentabilidad para la entidad. Para medir esto se recurre a tres magnitudes: La provisión para pérdidas por impago de créditos sobre el total de créditos, los créditos netos sobre el total de créditos y el *Z Score* (una medida estadística que mide la desviación de los valores de una variable aleatoria respecto de un punto; en el mundo financiero es una medida de riesgo ampliamente utilizada, en este caso para medir el nivel de ingresos y su variabilidad respecto del número de créditos concedidos y no del capital, como suele hacerse habitualmente (Li et al., 2017)).

La conclusión que se obtiene, sobre todo atendiendo al primer indicador, el de las provisiones dotadas para responder a los impagos de los créditos, resulta de todo punto esclarecedora y responde de facto a la constatación de una de las principales barreras a la inclusión financiera en América Latina, y es que a pesar de que el ratio de provisiones es altísimo -lo cual sería suficiente motivo como para demoler los beneficios del banco- vemos que se da una correlación positiva entre la dotación de las mismas y la rentabilidad, por lo que llegamos a la conclusión como dice Saona (2016) de que los bancos repercuten el coste del riesgo, es decir los costes de dichas provisiones, a sus clientes; el resultado de ello es un mayor coste para acceder al crédito, lo que constituye uno de los principales motivos de exclusión financiera.

Tabla 2.2.6: Z-Score de las entidades bancarias

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chile	6.2	7.0	6.9	6.8	6.9	7.0	7.0	6.4	6.9	..
Ecuador	5.0	4.9	4.6	4.9	5.0	4.6	4.6	5.5	4.8	..
Mexico	18.5	21.3	21.2	20.2	20.7	21.1	19.9	20.1	19.1	..
United States	22.6	26.5	28.5	28.8	28.9	29.0	29.2	29.4	29.1	..

Source: Global Financial Development. Click on a metadata icon for original source information to be used for citation.



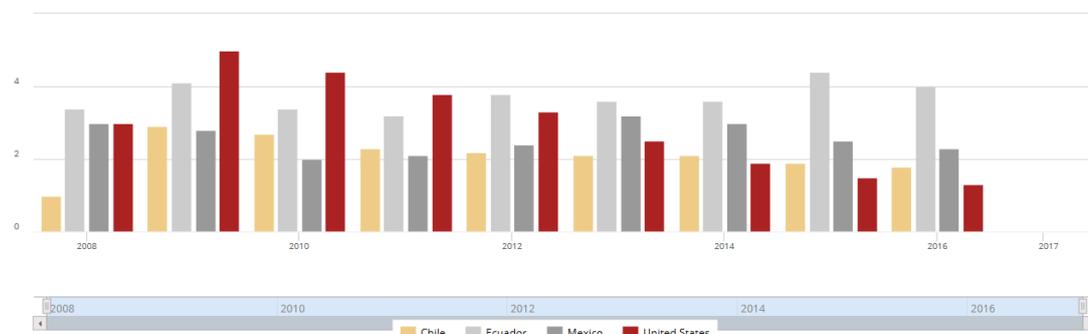
Source: Global Financial Development

Fuente: Base de datos del Banco Mundial

Tabla 2.2.7: Créditos impagados sobre créditos totales

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chile	1.0	2.9	2.7	2.3	2.2	2.1	2.1	1.9	1.8	..
Ecuador	3.4	4.1	3.4	3.2	3.8	3.6	3.6	4.4	4.0	..
Mexico	3.0	2.8	2.0	2.1	2.4	3.2	3.0	2.5	2.3	..
United States	3.0	5.0	4.4	3.8	3.3	2.5	1.9	1.5	1.3	..

Source: Global Financial Development. Click on a metadata icon for original source information to be used for citation.



Source: Global Financial Development

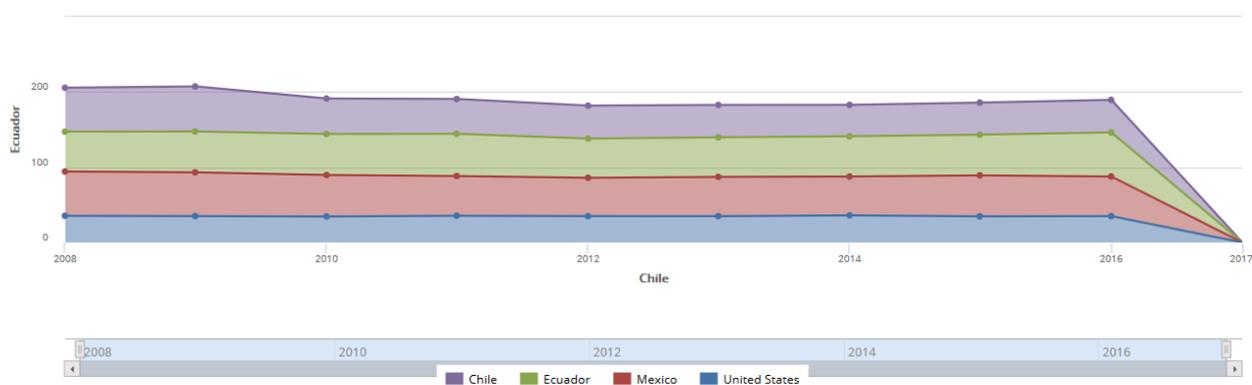
Fuente: Base de datos del Banco Mundial

- Concentración del sector bancario: Ya desde Molyneux y Thorton (1992) se entiende que cuando el grado de concentración es mayor lo son también los beneficios. Esto se debe a que cuando el mercado está repartido entre menos compañías, la cuota de mercado de cada una es mayor y, por ende, su comportamiento es más similar al comportamiento monopolístico; ello supone, según Demsetz (1973), una menor competitividad entre las empresas del sector concentrado, lo cual repercute en una mayor capacidad de establecer las condiciones de contratación por parte de los bancos a los usuarios, pues la falta real de alternativas les resta poder negociador y les hace más vulnerables a las condiciones impuestas por dichas entidades. Esto tiene una especial plasmación en Latinoamérica; es sabido que en los países con un mercado financiero en vías de desarrollo, como era el de la década de los 90, esté especialmente concentrado en pocas entidades que cumplen los requisitos para poder operar en este mercado. Lo esperable después de todos los procesos de liberalización económica habida estos años es que la concentración se reduzca, pues se permite una mayor iniciativa de la actividad privada; pero como demuestran Singh et al. (2002) y Yeyati y Marco (2007), las sucesivas crisis económicas habidas en la región han favorecido dinámicas de inversión extranjera, de quiebra de pequeñas entidades y la proliferación de operaciones de fusión y adquisición, han derivado, lejos de lo que era previsible, en

una mayor concentración del sector bancario. Para concluir, está claro en Saona (2016) que la correlación entre el grado de concentración del sector y la rentabilidad de la actividad financiera para la entidad, es notoriamente positiva y significativa (Tabla 2.2.8).

Tabla 2.2.8: Concentración del sector bancario %

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chile	58.3	59.8	47.1	46.3	43.8	43.0	41.7	42.6	43.2	..
Ecuador	53.0	54.3	54.5	56.1	52.1	52.6	53.5	54.1	58.6	..
Mexico	58.8	58.1	55.1	52.7	50.9	52.2	51.6	54.4	52.6	..
United States	35.5	35.1	34.6	35.6	35.1	35.0	36.1	34.8	35.1	..



Source: Global Financial Development

Fuente: Base de datos del Banco Mundial

- **Préstamos y Depósitos:** La correlación con los préstamos se espera que sea positiva; es decir, si más depósitos se convierten en préstamos, no sólo supone una mayor cantidad de dinero para el banco, pues es su principal fuente de ingresos, sino que también, para compensar la inestabilidad estructural a la que se ve sometido el banco en esta circunstancia, el tipo de interés exigido a los préstamos es también más alto. Es cierto que, de acuerdo con Demirgüç-Kunt y Huizinga (1999), la correlación entre los préstamos y el EBITDA es negativa, pero cuando entran en juego los impuestos y las depreciaciones esta situación se revierte. De hecho, Naceur y Omran (2011) aseguran que cuanto mayor sea el número de préstamos que pueden concederse con un alto perfil de rentabilidad y riesgo, mayores son los ingresos para el banco.

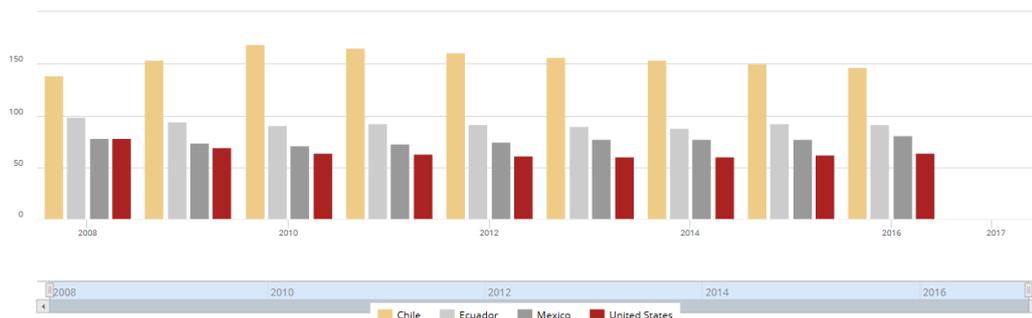
En lo referente a los depósitos nos apoyamos en Trujillo-Ponce (2013), pues aunque la regla general es que los depósitos se relacionan correlativamente de forma negativa con

el beneficio de la entidad bancaria, debido a los costes de agencia para el aseguramiento y protección de dichos depósitos, en Latinoamérica hay que entender que tenemos una situación muy particular en la que la falta de protección de los clientes es la tónica dominante, por lo que dichos costes de agencia no se producen en este entorno. Y no sólo es eso, sino que el comportamiento monopolístico que se da en un mercado tan concentrado en pocas entidades con mucho poder, hace que la falta de alternativas les reste poder de negociación a los depositarios y, por ende, el banco es el principal beneficiado de esta situación. Además hay que entender otra circunstancia que concurre en este entorno, y es que las propias entidades de crédito de la región encuentran limitado el acceso a recursos financieros para componer el pasivo del balance bancario, pues no tienen acceso a los mercados internacionales de financiación bancaria o su acceso es extremadamente limitado, y por eso su principal vía para construir fondos es a través de los depósitos de forma completamente consustancial a la tradicional relación negativa de estas variables, como constata Saona (2016).

Tabla 2.2.9: Créditos sobre depósitos

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chile	138.6	153.4	169.2	164.9	160.5	156.2	153.4	149.8	146.8	..
Ecuador	98.3	94.0	90.7	92.1	92.0	90.0	88.3	92.2	91.9	..
Mexico	78.6	73.5	70.8	72.5	74.6	77.0	77.2	77.1	81.0	..
United States	78.0	69.2	64.0	63.5	61.2	60.4	60.4	62.0	63.7	..

Source: Global Financial Development. Click on a metadata icon for original source information to be used for citation.



Source: Global Financial Development

Fuente: Base de datos del Banco Mundial

Hemos analizado cuáles son los determinantes de la rentabilidad de las entidades financieras en un grado relativo de profundidad, pues entendemos que es una de las principales barreras a la inclusión financiera y que merecía un especial detenimiento en su análisis y comprensión. Hay que entender desde el primer momento que, aunque el objetivo de este trabajo sea la inclusión financiera y aunque muchas veces centremos el foco en la misma como único objetivo, las entidades financieras son empresas de ámbito privado que tienen unos legítimos intereses de remuneración y rentabilidad hacia todos los *shareholders*, y es por eso que la prácticas económicas que buscan la rentabilidad, el lucro y la sostenibilidad estructural de la misma son prácticas que persiguen un lucro legítimo. Pero también es cierto que, como decía Santo Tomás de Aquino, la propiedad privada debe estar siempre al servicio de un bien social, y muchas de las prácticas que se realizan para obtener esa rentabilidad -que como ya hemos visto, ni siquiera garantizan una rentabilidad eficiente- suponen colateralmente un perjuicio para los clientes de los servicios financieros y de todas las personas que tratan de acceder a los mismos. Por eso, a modo de conclusión podemos establecer que las prácticas que actualmente se llevan a cabo para la obtención de un beneficio económico son una barrera para la inclusión financiera por dos motivos: En primer lugar porque suponen un modo claramente ineficiente de conseguir los recursos necesarios para poder operar y acceder a mejores mercados interbancarios, a una mejor dimensión que permita obtener economías de escala, o a unas mejores condiciones de contratación evitando los créditos impagados; y en segundo lugar, porque las prácticas que en ocasiones se realizan al amparo de una legislación ineficiente o directamente inexistente sobre la distribución adecuada de riesgos, la concentración bancaria o la falta de liberalización del mercado, llevan a que la población en su conjunto y la pequeña y mediana empresa no puedan asumir los costes del riesgo asociado por tener acceso a los servicios bancarios, limitando en último término el crecimiento de la economía de estos países.

Una vez analizada la rentabilidad para las instituciones financieras y sus consecuencias, seguimos analizando las diferentes problemas de funcionamiento del sector financiero que son barreras para la inclusión financiera.

El siguiente punto de análisis que resulta de interés como barrera a la inclusión financiera, es la baja eficiencia administrativa, o baja eficiencia de los servicios de intermediación financiera (BIS, 2007). A este respecto haremos referencia a todos aquellos costes asociados con la intermediación financiera, que como ya vimos anteriormente terminan por repercutirse a los

clientes y que hace que el acceso a dichos servicios sea especialmente difícil para dichos clientes.

De acuerdo con BIS (2007) los costes administrativos de la región fueron del 8,5% en la última década. Al comparar esto con, por ejemplo, el 5,1% de Asia del Este y con el 2,9% de los países desarrollados, nos indica en qué medida los costes administrativos de esta región son excesivamente elevados (incluso comparados con regiones con las que serían comparables en materia de desarrollo y de otras magnitudes macroeconómicas). Este fenómeno, según el mismo estudio, está causado por las diversas crisis financieras que el sector financiero latinoamericano ha sufrido desde la década de los 90; en estos periodos de crisis causados por periodos hiperinflacionistas, los bancos encontraron en la deuda pública indexada una oportunidad para multiplicar sus beneficios, lo cual sustituyó cualquier clase de incentivo para aumentar la rentabilidad en base a la reducción de costes, proceso que ocurre cuando se produce una crisis económica y que permite a las entidades perfeccionar sus modelos y sobrevivir a las mismas.

Relacionado con ello está el problema de los colaterales. Como podemos comprobar, el porcentaje de colaterales exigidos para la concesión de préstamos es bastante elevado; pero por un proceso similar al mencionado en el párrafo anterior, la valoración de los colaterales está sometida a un proceso que perjudica a la iniciativa privada. Durante esas mismas crisis económicas de los años 90, los criterios de valoración que se utilizaban para los colaterales favorecían la valoración de los instrumentos que provenían del sector público, que eran valorados a su valor nominal; el motivo de esto era que se buscaba favorecer al sector público y conseguir un trato preferente por parte de dicho sector en lo que a la legislación bancaria se refería (BIS, 2007) Lo cual terminó derivando en una sustitución progresiva de los requisitos de liquidez por la posibilidad de mantener esta deuda bancaria, que por supuesto derivaba en una mayor demanda de dicha deuda para poder utilizarla de colateral, reduciendo el precio de la misma, que pasó a pagar un tipo de interés menor, de forma completamente artificial, pues el riesgo de la deuda seguía siendo el mismo, pero el efecto que tuvo sobre el sector financiero fue tal, que trasladó gran parte del riesgo del sector público al sector financiero, pues eran los principales tenedores de deuda pública a causa de todos los créditos no pagados, lo cuál ha sido uno de los motivos de que los bancos latinoamericanos aún hoy sean algunos de los que ostentan un mayor riesgo de mercado.

Otra de las grandes barreras para la inclusión financiera está relacionada con el destino de los créditos (CEPAL, 2007) y es una situación que se ha venido perpetrando desde el principio de la crisis de 2007 hasta nuestros días (CEPAL, 2018). Según nos indican los datos (Tabla 2.2.10), el destino de los fondos se concentra especialmente como créditos al consumo, pero no como créditos a la inversión. Este problema no está aparentemente relacionado con la cuestión de la inclusión financiera, aunque sus consecuencias pueden deducirse fácilmente. El por qué estudiamos la inclusión financiera, como ya hemos visto, es porque hay múltiples estudios –que venimos mencionando– que correlacionan dicha magnitud con el grado de desarrollo de un país. Pero si dicho crédito se destina solo al consumo y no a la inversión, ese desarrollo no se produce, pues entendemos que en estos países el crédito es necesario: No porque haya un problema de consumo -de hecho muchas de sus crisis han venido causadas por un exceso de créditos al consumo- sino porque el ejercicio de la iniciativa empresarial privada altamente dependiente de la concesión de créditos no recibe el flujo de dinero que debería. Por ende, que se destinen tantos fondos al consumo y tan pocos a la inversión constituye, en definitiva, un problema de inclusión financiera.

Tabla 2.2.10: Destino del crédito en América Latina.

País	Período	Crédito Industrial y Comercial		Crédito hipotecario		Crédito de consumo	
		2006	2007	2006	2007	2006	2007
Argentina	Octubre a Octubre	12,9	37,4	69,5	59,9
Bolivia	Junio a Junio	-3,3	11,3	17,4	11,5	18,6	23,0
Brasil	Septiembre a Septiembre	16,7	24,3	22,7	25,2	26,2	31,4
Chile	Julio a Julio	18,7	17,3	21,2	19,6	26,9	18,5
Costa Rica	Agosto a Agosto	31,6	27,4	27,8	35,2	24,1	28,7
Ecuador	Octubre a Octubre	19,5	9,8	23,5	35,2	39,1	15,5
El Salvador	Octubre a Octubre	8,2	8,7	8,9	4,3	20,8	24,3
México	Junio a Junio	15,1	30,7	50,3	20,4	52,9	34,2
Paraguay	Septiembre a Septiembre	6,3	9,6	14,2	19,1
Perú	Septiembre a Septiembre	17,6	29,4	14,0	18,3	31,5	49,1
Venezuela	Octubre a Octubre	55,6	69,6	245,8	100,0	123,4	101,5

Fuente: Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe. CEPAL (2007).

El elevado coste de las sucursales y de las empresas de apoyo al giro, según Zahler (2008) y BIS (2007), son otra de las principales barreras a la inclusión financiera que se dan en la región, y esto se trata de un mero criterio de accesibilidad. En primer lugar, el problema de las sucursales supone que es una población poco concentrada y en muchas ocasiones altamente ruralizada: El número de entidades para esa densidad poblacional es de todo punto insuficiente y, por lo tanto, el tipo de servicio que se realiza no permite que dichos servicios lleguen hasta

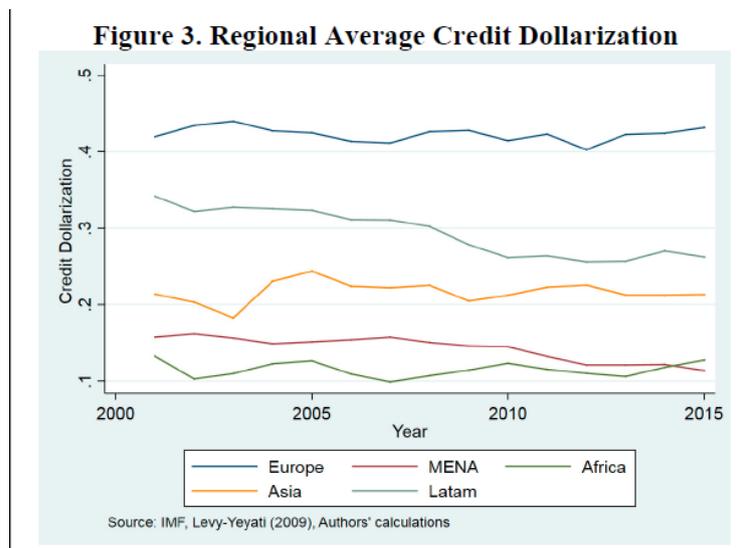
el público. En un mundo en el que los servicios financieros tienen que enfrentarse a todas las demás barreras de percepción, rentabilidad y coste, si ni siquiera son accesibles para los ciudadanos debido a que las sucursales de los bancos están alejadas de los pueblos, tienen poca cuantía y que la población no está acostumbrada al uso de otros servicios como la banca online, nos encontramos con que el actual problema de las sucursales tiene una crucial incidencia precisamente en esas personas que viven en un ámbito rural no masificado que son la mayoría. En lo referente a las empresas de apoyo al giro, ocurre que en Latinoamérica está extendida una práctica comercial poco frecuente y para nada funcional, y es que existe de forma generalizada la externalización de los servicios de gestión de los cajeros automáticos y de las tarjetas de crédito; es decir, que estos dos servicios se llevan a cabo por empresas de apoyo al giro (denominación que reciben) y las mismas tienen incentivos y formas de operar completamente diferente de las de los bancos, realizando a veces medidas completamente contradictorias en lo referente a garantizar a la población el acceso a los servicios.

En definitiva, y analizándolo ahora desde la perspectiva del potencial cliente, los gastos para mantener una cuenta bancaria son elevadísimos e inasumibles para un ciudadano promedio, que tiene en ocasiones que pagar la transmisión de costes causados por la ineficiencia del funcionamiento de las entidades; las dificultades para la recolección y el tratamiento de la información de los clientes, el mal funcionamiento de los registros de la propiedad y laborales, la falta de herramientas para unificar y darle un tratamiento correcto a la información, son circunstancias que encarecen el servicio y cuyo coste terminaría pagando el cliente, lo cual unido a unos ya elevados costes de intermediación, hacen que el mantenimiento de dichas cuentas sea de todo punto insostenible.

La última barrera de la que hablaremos aquí es la dolarización (Tabla 2.2.1 y Tabla 2.2.12), y es que su tratamiento es particular, por varios motivos. Para empezar, porque es una característica en la cual los diferentes países difieren mucho en el efecto que se produce y en el grado de dolarización que tienen. Por un lado tenemos países como Ecuador que han vivido un proceso formal de dolarización, hasta el punto de que no tienen divisa propia (BIS, 2007) Este fue un proceso realizado desde el año 1999 y que permitió a la economía ecuatoriana alcanzar máximos de desarrollo en el año 2007, después del cual los procesos políticos llevados a cabo han producido efectos negativos e inflacionarios sobre la economía, queriendo achacar este problema a la dolarización, cuando es completamente falso que sea la causa del problema, que hay que achacar a la gestión de las administraciones posteriores.

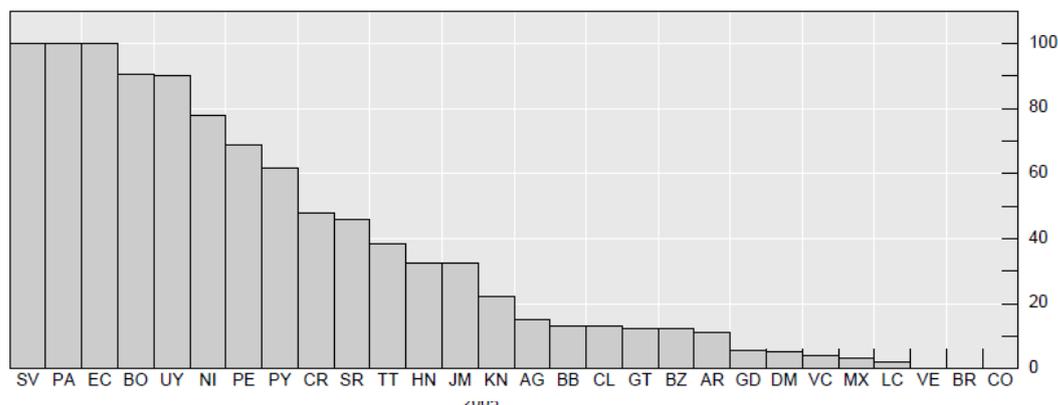
Los efectos de la dolarización sobre la economía en su conjunto son resultado de las diferentes políticas económicas llevadas a cabo por los países y es un fenómeno que como tal es imposible determinar, de forma aislada, si supone una barrera para la inclusión financiera o no; pues por un lado es cierto que se genera y se introduce una nueva divisa en el mercado (y muchas de las decisiones de política monetaria tomadas por la Reserva Federal tienen un impacto sobre otros países que pierden capacidad de realizar una política monetaria propia), pero nadie garantiza tampoco que esa hipotética política monetaria no realizada fuera a ser la más adecuada. Por otro lado, la dolarización permite a las entidades de crédito acceder de forma más competitiva a los mercados interbancarios y obtener recursos para mejorar sus ratios de liquidez y sus balances, con lo que también puede ser percibido como una oportunidad. El problema aquí está, como establece BIS (2007), en que dicha dolarización facilita la entrada de entidades financieras extranjeras en el país que realizan operaciones corporativas de fusión y adquisición que favorecen la concentración de mercado y que dificultan que el pequeño y mediano empresario acceda a esos recursos financieros.

Tabla 2.2.11: Los países latinoamericanos son los más dolarizados



Fuente: Levy-Yeyati (2009)

Tabla 2.2.12: Ratios de Dolarización
Dollarisation ratios¹



AG = Antigua and Barbuda; AN = Netherlands Antilles; AR = Argentina; BB = Barbados; BO = Bolivia; BR = Brazil; BS = Bahamas; BZ = Belize; CL = Chile; CO = Colombia; CR = Costa Rica; DM = Dominica; DO = Dominican Republic; EC = Ecuador; GD = Grenada; GT = Guatemala; GY = Guyana; HN = Honduras; HT = Haiti; JM = Jamaica; KN = St Kitts; LC = St Lucia; MX = Mexico; NI = Nicaragua; PA = Panama; PE = Peru; PY = Paraguay; SR = Suriname; SV = El Salvador; TT = Trinidad and Tobago; UY = Uruguay; VC = St Vincent and the Grenadines; VE = Venezuela.

¹ Deposit money banks' claims on the government as a percentage of total bank assets.

Source: IMF.

Fuente: Fondo Monetario Internacional (2007)

2.2.3.- Macroeconómicos.

A pesar, de las diferentes crisis inflacionistas que han tenido lugar en la región, según Zahler (2008) las políticas más recientes llevadas a cabo en la zona han sido más estables y más transparentes, produciendo un entorno dónde es más posible operar y encontrar una situación en la que el llegar a esos procesos de crisis, parece menos probable. Aún así, los efectos de las crisis se siguen sintiendo en la región.

Tabla 2.2.13: Inflación %

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Chile	3.4	4.4	8.7	0.4	1.4	3.3	3.0	1.8	4.7	4.3
Ecuador	3.3	2.3	8.4	5.2	3.6	4.5	5.1	2.7	3.6	4.0
Mexico	3.6	4.0	5.1	5.3	4.2	3.4	4.1	3.8	4.0	2.7
United States	3.2	2.9	3.8	-0.4	1.6	3.2	2.1	1.5	1.6	0.1

Source: World Development Indicators. Click on a metadata icon for original source information to be used for citation.

Fuente: Base de datos del Banco Mundial

Hay que tener en cuenta que estamos hablando de una de las regiones con mayor cantidad de crisis económicas del mundo. Como podemos ver, los países han sufrido multiplicidad de

crisis siguiendo sus propios ciclos, al tiempo que viéndose afectadas también por el ciclo macroeconómico.

Tabla 2.2.14: crisis económicas en Latinoamérica

Country	Crisis
Chile	1981-1985, 2007-2014
Ecuador	1995-2005, 2007-2016
México	1982, 1990, 1994-1997, 2007-2014
Paraguay	1981-1983, 1995-1999, 2007-2015

Fuente: CEPAL, 2018. Elaboración: Autor

Desde la década de los 90 se venían arrastrando algunos desequilibrios en materia macroeconómica como son: Una baja tasa de crecimiento del PIB, unas altas tasas de inflación, altos tipos de interés real y déficits fiscales. Como ya hemos visto que existía una amplia correlación entre el sector público y privado, estos problemas de desequilibrio afectaban negativamente a la estabilidad del sistema bancario de estos países (BIS, 2007), y un sistema bancario que no es estable y que es especialmente frágil a cualquier cambio macroeconómico, no es un sistema financiero que se encuentre en una posición adecuada para favorecer la inclusión financiera de una región, porque la inclusión financiera es un fenómeno que requiere de las entidades bancarias un comportamiento que en ocasiones les exige renunciar a determinadas fuentes de rentabilidad en el corto plazo, lo cual no es posible si se está luchando por la supervivencia de dichas entidades en un entorno económico considerablemente inestable.

En los últimos años, no obstante, como puede comprobarse en CEPAL (2018) o Latinobarómetro (2018), se han llevado a cabo políticas que han favorecido el control de estas magnitudes y su funcionamiento; contamos con ejemplos concretos aplicables a los países en los que más nos centramos.

En el caso chileno, como comprobamos en Zahler (2008), la liberalización de la economía ha servido para que el país chileno pueda aguantar considerablemente mejor que el resto de países de su entorno la crisis financiera de 2007. Esto se consiguió a través de la flexibilización de los tipos de cambio con el dólar, debido a que la gran dependencia de un sistema financiero altamente dolarizado, se resentía cuando este tipo de cambio venía

estabilizado artificialmente desde el gobierno. Por otro lado, se ha liberalizado el tipo de cambio; se confía más en el tipo de cambio que establece el mercado, pues se asume que es una economía especialmente influida y dependiente de la inversión extranjera. En BIS (2007) también comprobamos que la economía chilena es a día de hoy mucho más resistente a las crisis externas que pudieran afectar al número de depósitos en el mercado doméstico (Tabla 2.2.15), o incluso al gasto público, y esto se debe a la amplia legislación adoptada en materia de estabilidad fiscal y de responsabilidad fiscal, estructurando los ingresos del sector público a un nivel estable que permite reducir la volatilidad de la economía y su dependencia respecto del sector exterior.

Actualmente, Chile ha sufrido graves problemas con su sector exterior, principalmente causados por el comercio de cobre (IMF Report Chile, 2019). Ello ha tenido graves consecuencias sobre la economía chilena que, si bien han conseguido paliarse a través del sector financiero como veremos a continuación, la conclusión actual que podemos extraer es que la economía chilena comienza a recuperarse del shock causado por el comercio del cobre con la inversión privada como su motor principal de recuperación, lo cual nos indica que podemos considerar que Chile es un ejemplo de un sistema financiero inclusivo que permite el desarrollo económico a través del mismo; lo cual posteriormente nos permitirá analizar qué medidas concretas se han llevado a cabo por el gobierno chileno y que conclusiones podemos extraer de las mismas.

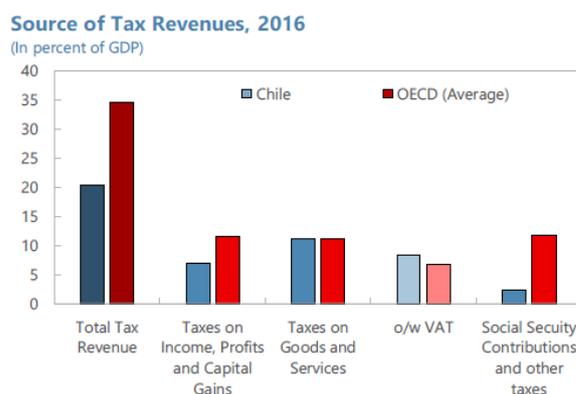
Tabla 2.2.15: Confianza e Inversión en Chile



Fuente: Banco Central de Chile

También resulta importante destacar, que otro de los grandes cambios en la economía chilena está relacionado con la modificación de los impuestos (IMF Report Chile, 2019) (Tabla 2.2.16). Este programa de modificación de los impuestos tiene como objetivo reducir la amplia subida impositiva que se realizó durante la crisis ocurrida en el año 2007, pues se intuyó que los problemas de dicha crisis tenían que ver con que la economía estaba excesivamente liberalizada, lo cual posteriormente se demostró como un error, al igual que las peticiones de nacionalización de la industria del cobre, pues, como vemos el problema con este mineral no es de índole laboral o de una insuficiente explotación, sino debido a que el alto nivel impositivo desincentiva la iniciativa privada para la inversión, a causa de lo cual era necesaria una estabilización y reducción fiscal.

Tabla 2.2.16: Origen de los ingresos por impuestos



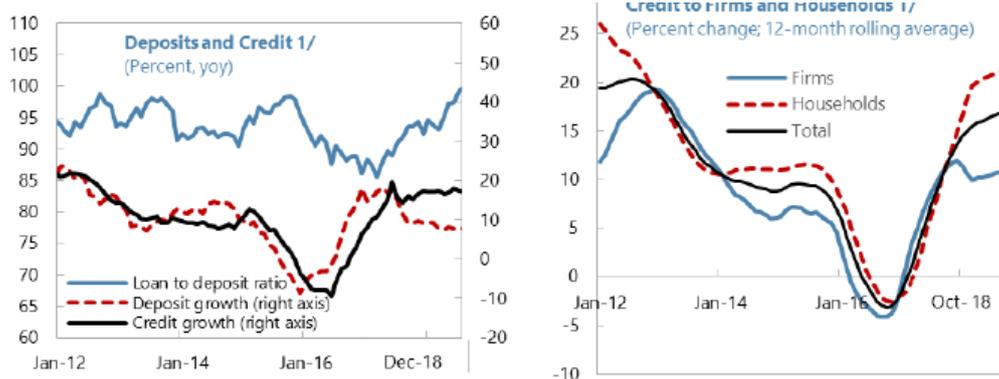
Source: OECD Stat.

Fuente: OECD

El caso de Ecuador es considerablemente más complicado y controvertido, pues se decidió asumir, al igual que sucedió en El Salvador, una absoluta dolarización (BIS, 2007) que, si bien consiguió reducir el riesgo de tipo de cambio de forma absoluta, supuso unas implicaciones para la economía ecuatoriana en el largo plazo que no habían sido aparentemente previstas por aquellos que tomaron la decisión de la dolarización. La volatilidad en el corto plazo, ha desaparecido prácticamente, pero ha surgido un riesgo adicional de inminente devaluación debido a que su alta dependencia con respecto del dólar les permite poco margen de diversificación. Al mismo tiempo, esta sigue siendo una economía fundamentalmente vulnerable al sector exterior y a las crisis que ocurran en él, no solo por el amplio riesgo de depreciación al que Ecuador se ve actualmente sometido ante el advenimiento de cualquier

crisis económica, sino a que precisamente su completa dolarización puede generar problemas a la hora de utilizar los movimientos del tipo de cambio para hacerlos coincidir con la madurez de los instrumentos de deuda pública.

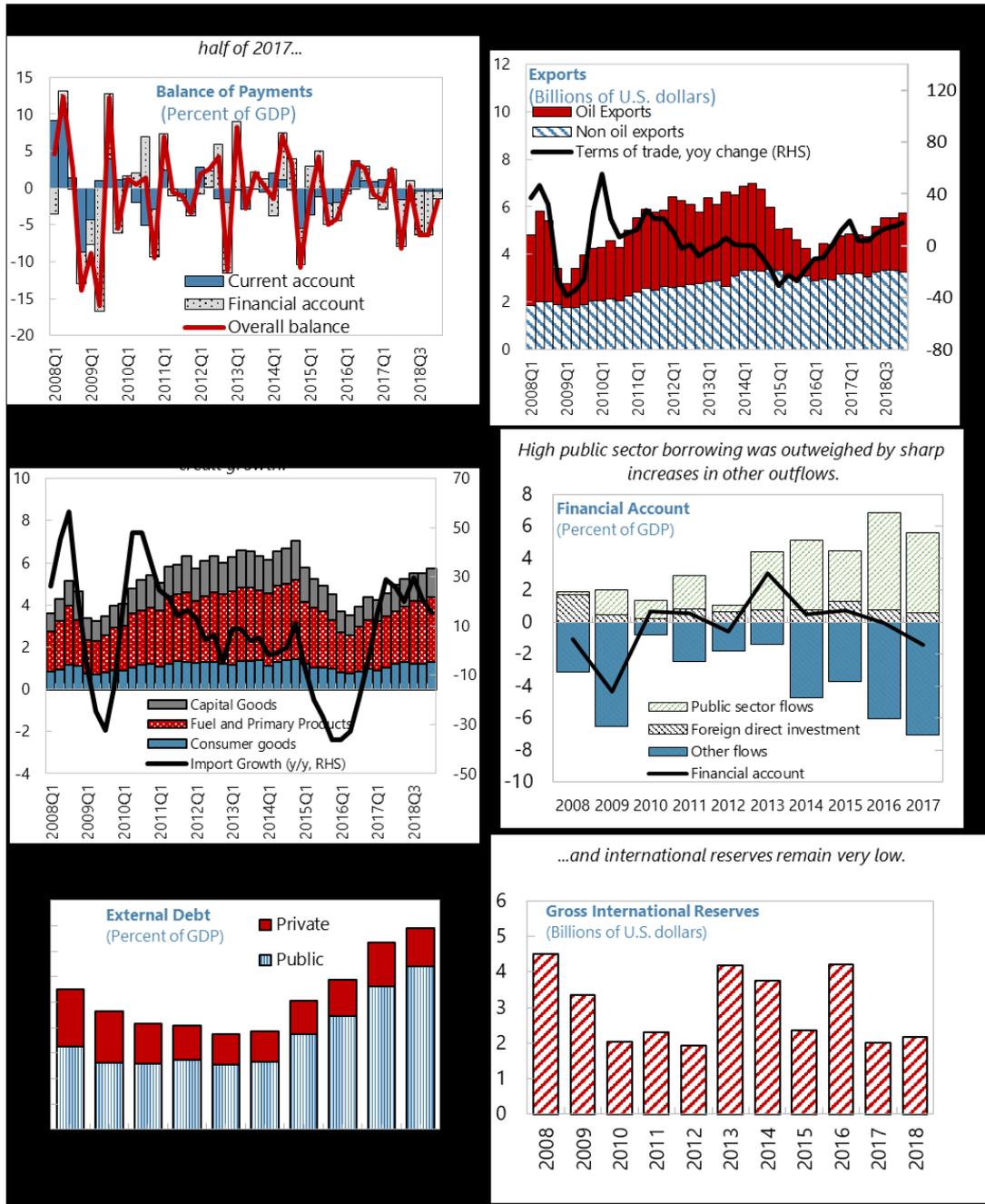
Tabla 2.2.16: Recuperación del sector financiero en Perú (Créditos y depósitos/ Créditos a los hogares)



Fuente: Fondo Monetario Internacional, 2018

Actualmente, de acuerdo con el IMF Report Ecuador (2019), los principales problemas de Ecuador a nivel macroeconómico son, por un lado, el elevado nivel de pobreza, la financiación del sector público a través del sistema financiero y la dependencia del banco central, pero probablemente el problema más grave sea el desequilibrio de su sector exterior (tabla 2.2.16). Como podemos ver, todos los problemas que actualmente sufre Ecuador a nivel macroeconómico se deben a un factor de inclusión financiera (salvo el problema con el sector exterior), pues tanto los índices de pobreza, que se han reducido del 35% al 21,7% entre 2005-2017, como la mayor estabilidad del sector financiero desde el año 2009, se deben en gran medida a una reducción del crédito concedido al sector público que se ha ido convirtiendo progresivamente en un crédito al sector privado. Los problemas con el sector exterior, son como hemos visto, consecuencia del elevado grado de dolarización.

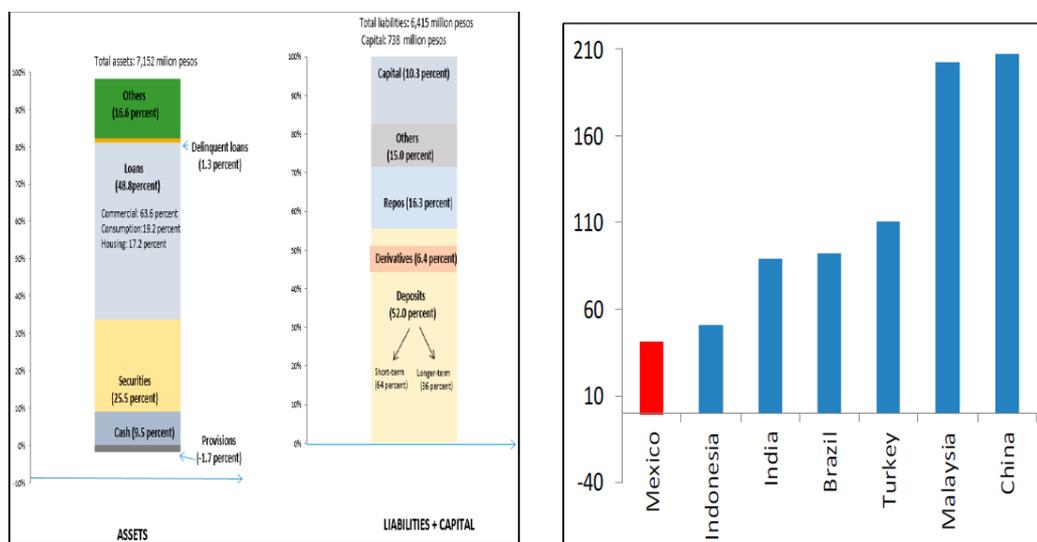
Tabla 2.2.17: Desbalances del sector exterior en Perú



Fuente: Fondo Monetario Internacional, 2018

El caso de México es un caso paradójico, pero que nos permite analizar y extraer conclusiones del efecto de determinadas políticas, como se advierte en BIS (2007). México era una de las economías más fuertes de la región en la década de los 90, pero la asimilación de determinadas políticas destinadas a incentivar la participación del sector público en la economía, terminaron por minar el crecimiento de la economía, producir un efecto *crowding out* del sector privado y convertir el sistema financiero de México en uno de los más inestables de la región; esto se debía a que las malas decisiones adoptadas en materia fiscal y de deuda hicieron que México se convirtiera en una economía dependiente absolutamente de las fluctuaciones del sector público, pero también de la economía norteamericana, en una época en la que la economía norteamericana estaba en un proceso expansionista, como fue el periodo comprendido entre los años 2000-2007. Esto parecía positivo para México, aunque no fue así, porque todos los efectos de la política fiscal expansiva llevados a cabo por el gobierno mexicano, terminaron por producir sus efectos en la economía norteamericana. Y cuando en 2007 la crisis financiera obligó a los Estados Unidos de América a llevar a cabo fuertes políticas restrictivas, la debacle de la economía mexicana parecía inevitable. Aún así, como podemos comprobar en IMF México Report (2016), las buenas políticas adoptadas desde el año 2012 han llevado a la recuperación de la economía mexicana a un ritmo considerablemente notable.

Tabla 2.2.18: Balance Bancario mexicano y Activos totales de los bancos mexicanos.



Fuente: Fondo Monetario Internacional (2018)

México consiguió crecer a cifras del 2.5% anual entre 2012-2016 y tiene unas tasas de crecimiento esperadas del 2.4% para el periodo de 2016-2020. Estas cifras se deben en gran medida a la progresiva concesión de crédito al sector privado en lugar de al sector público,

más aún debido a los créditos concedidos para la inversión y no para el consumo, y a su vez se debe a una política de consolidación fiscal muy adecuada para mantener la estabilidad del sector público, mientras el sector financiero reduce su dependencia respecto del mismo. Para conseguir una mayor estabilidad del sector financiero, podemos observar que el coeficiente de reservas se ha aumentado considerablemente en los últimos años.

2.2.4.- Legal y Regulatorio

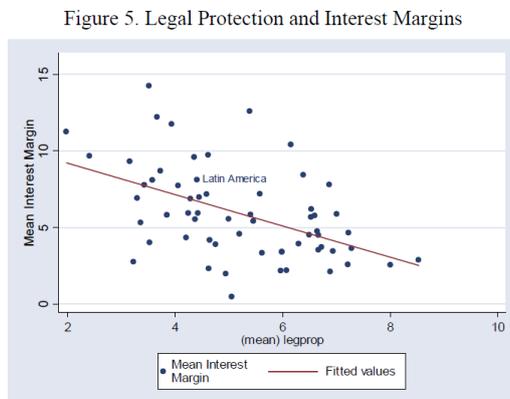
Atendiendo a Zahler (2008), hay múltiples barreras a la inclusión financiera relacionadas con la regulación y con las leyes de los diferentes estados referidas a diferentes aspectos del sector financiero; las regulaciones en las que aquí nos centraremos hacen referencia a barreras que encuentran su única causa y barrera sólo en materia regulatoria, pues cualquier regulación con una implicación mayor han sido ya analizadas (en el apartado dedicado a los problemas intrínsecos al sector y en el apartado macroeconómico, donde se han expuesto los problemas concretos que se plantean en materia de inclusión financiera). Los problemas de los que hablaremos en este apartado, son los que condicionan el funcionamiento del sector pero que tienen un efecto directo sobre cómo los clientes pueden acceder a los servicios bancarios.

Entre dichas barreras cabe destacar la compleja regulación que existe a la hora de abrir nuevas cuentas corrientes, lo que supone una doble barrera: por un lado, para los clientes y, por otro, para las propias instituciones que ven encarecido el coste de abrir una cuenta corriente, lo cual termina por desincentivar la concesión de créditos a la pequeña y mediana empresa. Esta barrera tiene una doble incidencia, debido a que por una parte los potenciales clientes encuentran extremadamente complicado el llegar a conocer todos los requisitos necesarios para poder abrir dichas cuentas corrientes y, por otra, el banco encuentra las dificultades correlativas en el manejo de un gran volumen de información sobre sus clientes y sus situaciones que en ocasiones se convierte en una tarea extremadamente difícil para la propia entidad financiera y que responde únicamente a una mera exigencia legal incluso cuando estas formas de llevar la información o de realizar los registros no sean las más eficientes para el banco a la hora de gestionar y administrar sus actividades.

Uno de los principales problemas, es la forma en la que se registran los créditos en América Latina. Atendiendo a Gelos (2006), se trata de una de las causas fundamentales por las que

existe un diferencial de rentabilidad y de acceso al crédito entre esta región y otras con un índice de desarrollo similar.

Tabla 2.2.19: Relación entre protección legal y tipos de interés



Source: Author's calculations based on data from Economic Freedom Index and Bankscope

Fuente: GELOS (2006)

Para Gelos (2006) se ha producido en esta materia un excesivo sesgo en una “falsa” protección de los usuarios a través de dicho registro, pues se entiende que para proteger a dichos usuarios no pueden tener las entidades financieras acceso a información consolidada del perfil de endeudamiento que tienen las personas que van a abrir una cuenta corriente en el banco, lo cual dificulta considerablemente el trabajo de dichas entidades a la hora de elaborar los perfiles de riesgo y de calcular los tipos de interés adecuados para dichos perfiles. Este problema se acrecienta cuando se une con el derivado del establecimiento de tasas de interés máximas (Zahler, 2008). Esta legislación, que en principio está concebida para proteger a los usuarios de los servicios financieros de la usura, termina por ser una de las principales causas de la exclusión financiera de muchos sectores de la población.

Cuando comprendemos los problemas legislativos de forma coordinada, constatamos por qué uno de los más importantes es la planificación regulatoria de la región, porque no se ha tenido en cuenta la interacción de las normas, ni el cambio de incentivos que existe cuando se aplica dicha regulación. Por un lado tenemos que, debido a legislaciones que pretenden proteger a los usuarios, se ponen trabas a las entidades de crédito para que conozcan el perfil de riesgo real de los individuos con los que están contratando y, por otro lado, tenemos una legislación que limita a los bancos las tasas de interés máximo que pueden establecer. El efecto de esta legislación está considerablemente lejos de proteger al usuario, pues cuando la entidad financiera se enfrenta a la posibilidad de conceder un crédito a personas o sectores de la

economía en los que el riesgo es mayor, tanto la incertidumbre de no poder conocer si el perfil de riesgo es mayor del estimado por la entidad, como de no poder establecer el tipo de interés justo para retribuir ese riesgo, hace que esos sectores de la economía que presentan mayores posibilidades de riesgo no reciban la financiación que precisan, quedando por lo tanto relegados de la economía y excluidos del mundo financiero.

Para concluir, otro de los grandes problemas del marco legal que regula el mercado financiero, es el problema de los elevados impuestos a las transacciones financieras. El principal inconveniente de esto, es que incentiva dos dinámicas que terminan por excluir a gran cantidad de PYMES del mercado financiero. Por una parte, porque lo que se fomenta es el uso intensivo del circulante, ya que cualquier otra operación financiera termina por alcanzar unos costes considerablemente elevados. Esto tiene un impacto directo sobre todas aquellas empresas que por bien su dimensión o bien por los plazos de cobro y pago propios de su sector tienen dificultades en la gestión del circulante. En segundo lugar, porque fomenta las prácticas *off-shore* (BIS, 2007), ya que de esta manera conseguimos evadir el pago de impuestos, rompiéndose de todo punto el principio de proporcionalidad y de redistribución de la renta propios de los sistemas impositivos, ya que aquellas empresas que no tienen capacidad de realizar dichas operaciones son las que en definitiva se encuentran más sometidas al pago de dichos tributos. Esto ha terminado por favorecer la existencia de mercados financieros informales en los cuales las empresas que no pueden asumir las dinámicas propias del mercado financiero formal terminan operando, lo cual genera gran cantidad de problemas sobre la economía sumergida o los mayores costes que acaban derivando de este tipo de prácticas.

Para concluir con la problemática legal, es importante hacer hincapié en los problemas detectados por Demirgüç-Kunt y Klapper (2012) quienes, a la hora de analizar barreras a la inclusión financiera, hablan del problema que supone la necesidad de contar con un documento de nacionalidad o de residencia para poder acceder a estos servicios. Si bien entendemos que las personas migrantes son personas que normalmente se encuentran en riesgo de exclusión y que en ocasiones las dificultades burocráticas de trámites administrativos son un complejo impedimento para su inclusión financiera, también hay que tener en cuenta que de cara a los perfiles de riesgo de las entidades financieras y para preservar la integridad de la economía, las instituciones financieras necesitan una mínima documentación que les permita identificar y localizar con una certeza relativa a las personas que están siendo destinatarios de los créditos. De esta manera y en este punto, hay que ser especialmente cuidadoso a la hora de

ponderar ambas circunstancias: Hay que reducir los trámites lo máximo posible para simplificar el acceso de las individuos a los servicios financieros, pero también hay que tener en cuenta que una mínima documentación es necesaria para preservar la seguridad de la entidad bancaria, lo cual redundará, de hecho, en unos menores costes del servicio, puesto que al no existir dicho riesgo el tipo de interés de los créditos y en general los costes administrativos, serán menores, derivando en un menor coste asimismo para el usuario.

Hemos visto, en definitiva, cuáles son las barreras a la inclusión financiera, y de forma exploratoria, hemos podido conocer sus causas y sus consecuencias sobre toda la región de América Latina, pero especialmente sobre tres países concretos que como dijimos al principio iban a tener una especial incidencia en el análisis que aquí se presenta. Una vez comprendido cuál es el concepto de inclusión financiera y analizadas las principales barreras a la misma que existen hoy en día, vamos a proceder a sacar conclusiones a partir de la forma en la que dichos países se enfrentaron a estas barreras; estaremos en disposición de comprender los planes que sus diferentes gobiernos aplicaron y como eso ha afectado al número de personas y empresas que a día de hoy tienen un acceso a los servicios financieros básicos. Por lo tanto, intentaremos extraer cuáles han sido los factores determinantes de estas políticas llevadas a cabo y cuál ha sido el efecto sobre la salud de sus sistemas financieros.

3. Métodos contra las barreras a la inclusión financiera.

En este apartado realizaremos un breve análisis de las principales políticas llevadas a cabo por los países de la región que han favorecido la inclusión financiera, y de aquellas políticas que podrían adoptarse también para mejorar la inclusión financiera. El objetivo de esto es no limitarnos a identificar cuáles son las barreras a la inclusión financiera, a señalarlas sin mayor aportación, sino el poder encontrar en base a ese exhaustivo análisis que hemos realizado un punto de mejora basado en experiencias pasadas y en realidades nuevas que nos permiten aplacar factores clave de las barreras a la inclusión. Partiendo del conocimiento de las mismas, es decir de sus componentes y de sus implicaciones, resulta mucho más sencillo el poder llegar a conclusiones a cerca de las mejores formas de acabar con ellas.

En primer lugar hablaremos de Chile. Como ya hemos visto, este país es la vanguardia (junto con Brasil) de la inclusión financiera en la región, alcanzando cifras comparables a países desarrollados del entorno europeo, con lo que un análisis de las mejores políticas llevadas a

cabo por el país en materia de inclusión financiera nos llevarán a unas conclusiones que veremos si luego podemos aplicar la resto de países de la zona.

El primer programa que encontramos en Chile es el programa de Chile solidario que documentan Zahler (2008) y Agudelo y Najjar (2012). Dicho programa buscaba establecer la incorporación de las familias a una red de ayuda que tenía diversos objetivos, entre los cuales estaban: dar a conocer la existencia de una red ayuda; dar a conocer la existencia de unos determinados servicios financieros básicos; mejorar la coordinación del sector público y privado en la región; y mejorar las condiciones de vida de al menos el 70% de las familias que participaron en el programa. Según datos de la ONU (2006) las familias destinatarias del programa fueron 332.995, con el objetivo de irlo aumentando un 4 o 5% anual. La forma en la que se planteó dicha ayuda fue a través de un bono solidario en forma de subsidio. Este bono tenía particularidades para adaptarse a las necesidades concretas de los individuos; por ejemplo: Los bonos de egreso para las madres cabeza de familia que pretendían tomar iniciativa emprendedora, los bonos únicos familiares para jóvenes de 18 años que ya ejercían la paternidad... Aunque aparentemente un programa de subsidios a través de bonos no parezca una forma de inclusión financiera, hay que atender a la dinámica posterior a la concesión de dicho bono. La cuantía del bono se otorgaba de forma regresiva, con lo que se forzaba a las familias a buscar alternativas financieras para poder mantener las necesidades de inversión que el bono ya había generado; de esta forma se incentivó a las familias a que solicitaran la creación de una cuenta bancaria, lo que produjo un efecto de demanda que llevó a un aumento del número de sucursales pasando de 8.379 en 2007 a 12.510 en el último trimestre de 2012 (Agudelo y Najjar, 2012).

De este programa podemos sacar muchas conclusiones de altísimo interés para el asunto que nos ocupa. La primera de ellas es la necesidad de cooperación entre el sector público y privado, incluso en un país tan liberalizado como Chile; la inclusión financiera es un problema de orden nacional y público, es un asunto de personas en riesgo de exclusión social y de construcción de un tejido empresarial, y aunque sepamos que el sector privado es más eficiente consiguiendo dicha inclusión, hay que entender que determinados costes asociados a dicho proceso, porque esos costes existen desde el momento que hay que hacer una inversión inicial: ya sea para enseñar la existencia de los servicios, ya sea para incentivar la necesidad de créditos para la inversión, tiene que realizarlos el sector público al tratarse de un asunto, precisamente, público, como es el conseguir que la población tenga la mejor calidad de vida posible, para posteriormente dirigirlos al sector privado, donde se demuestra que se gestionan

mejor las necesidades financieras de los individuos. Con lo que la cooperación entre sector público y privado es importante para facilitar el acceso a los servicios que, una vez se ha producido, hay que dejarlos enteramente en manos del sector privado.

El segundo punto interesante es que hay que incentivar la necesidad de fondos. Hemos visto que uno de los problemas principales es que no se dan créditos a la inversión, que la gente recibe dinero y no sabe cómo emplearlo cuando se les da para cubrir una necesidad específica (para lo cual sí resultan útiles las microfinanzas, si están enfocadas de tal manera que el crédito se destine a una necesidad específica si bien elegida por quién concede el crédito). De esta forma, la población aprende a tomar decisiones financieras inteligentes; puede que no las óptimas, pero sí las adecuadas para construirse una estabilidad y una mejor calidad de vida, que es en definitiva el objetivo perseguido. También resulta importante destacar que el aumento de sucursales bancarias, un tema controvertido a lo largo de toda la investigación, no es causa de la inclusión financiera, ya que no la mejora, sino consecuencia; es decir, no se deben crear sucursales para mejorar la inclusión financiera: su creación debe ser consecuencia de una demanda por parte de la población.

En Ecuador, la situación está recibiendo una considerable mejoría de acuerdo con el IMF Report Ecuador (2018) debido a la progresiva liberalización de la economía. Esta dinámica permite que la dolarización despliegue sus efectos más positivos, evitando así los más negativos de la misma, que es cuando interfiere con el sector público. Dicha liberalización consistente en que el Gobierno central cada vez tiene menos participación en las entidades bancarias y que se opta por una legislación menos restrictiva -en lo que el comportamiento de las entidades se refiere; ello ha permitido que, precisamente debido a que la moneda de curso legal es el dólar, los bancos del país tengan acceso a mejores mercados para financiarse de tal manera que reducen su riesgo estructural, al no ser tan dependientes de los depósitos, y al tener menor riesgo sistemático todo el sistema financiero permite también realizar una legislación menos coercitiva sobre los bancos que les haga posible realizar más operaciones. Toda esta dinámica es aparentemente buena y lo cierto es que, como hemos podido ver, las cifras de inclusión financiera en Ecuador le han situado como un país promedio en la región; aunque esto no significa que las cosas se estén haciendo bien, como en el caso chileno. Diremos por qué: En primer lugar, porque esa reducción del riesgo y por ende de los costes para el sector financiero no se está traduciendo en una reducción del coste para los usuarios de los servicios financieros; los bancos se están limitando a mejorar su margen de beneficios pero no presentan ningún incentivo en hacer más accesibles sus servicios básicos a los usuarios; si

esa reducción de costes que sufre el sistema financiero no se traduce en una repercusión para los usuarios no vale para absolutamente nada. El problema real aquí, es que dicha dolarización ha permitido a entidades extranjeras establecerse con facilidad en el país a través de operaciones corporativas de fusión y adquisición favoreciendo la concentración del mercado (BIS, 2007) y, al encontrarlo fuertemente concentrado, pasan dos cosas: Existe un control casi total de las condiciones de contratación por parte de las entidades bancarias, por lo que los usuarios nunca recibirán mejora alguna en las condiciones del servicio; así, el modelo de negocio de estas entidades está destinado a los servicios para las grandes empresas, por lo que no favorecen la inclusión de las familias o de las pequeñas y medianas empresas.

La solución es mucho más simple de lo que parece, y pasa por legislar en contra de la concentración bancaria. Se trata de algo muy simple que ya existe y funciona en el resto de países desarrollados con un sistema financiero fuerte, y si bien es cierto que las entidades bancarias operan mejor cuando tienen una mayor dimensión, lo más importante para que un mercado sea eficiente es que exista competencia. Otra de las lecciones que aprendemos en economía es que el progreso es un proceso y que no se puede pretender tratar de forma homogénea situaciones que son diferentes, y aunque en un entorno desarrollado el que los bancos tengan gran dimensión resulta favorable, en un entorno como el de Ecuador no, porque primero es necesario que exista un clima de competencia, que las necesidades financieras básicas se encuentren cubiertas, que haya oportunidad para diferentes entidades y que se genere un mercado eficiente: Cuando estas premisas básicas existan es cuando se podrá permitir la progresiva concentración del sector, pero no tal y como las cosas son ahora mismo.

El caso mexicano es mucho más paradigmático, pues es un país que pasó de hacer bien las cosas en materia financiera a empezar a ser uno de los países con mayores desigualdades sociales y exclusión financiera de la región. El motivo de esto, de acuerdo con el IMF Report Mexico (2018), es la excesiva legislación que regula los requisitos para acceder al crédito. Esta es una medida artificial y poco racional para proteger la estabilidad estructural de las entidades financieras y dar una buena imagen de cara al exterior para favorecer la inversión privada; pero por el camino se queda la inclusión financiera.

Al ser el acceso a los servicios financieros algo tan complicado y tan caro, que resulta de una gran dificultad para un amplio porcentaje de la población, tanto individuos como empresas acuden con demasiada frecuencia a los préstamos “informales”; en un país como México, con índices de criminalidad tan elevados como nos demuestra el Latinobarómetro 2018, esto

supone un problema muy grave, debido a quiénes son los titulares de esos préstamos informales, lo cual acaba generando, como ya hemos visto, mayor cantidad de impagos y situaciones en las que la situación financiera empeora precisamente por las condiciones en las que los mismos se realizan (elevados tipos de interés, periodos de pago cortos y arbitrarios, círculos viciosos de deuda...)

La mejor solución para la situación mexicana ya la hemos analizado, y son las *Fintech*. Debido al improbable escenario en el que el gobierno desprece al *lobby* financiero y reduzca los costes de los servicios o las condiciones de acceso, debido a que los bancos del país están más centrados en el servicio a la gran empresa y en las operaciones *off-shore*, la mejor solución pasa por estas alternativas. Las *Fintech* responden perfectamente al caso mexicano y como vemos cada vez son más las empresas de este tipo que operan en el país, pues los requisitos de acceso no son para nada elevados; los costes tampoco lo son y el modelo de negocio está pensado para atender a las demandas particulares de los hogares con ingresos medios y medios-bajos y de las pequeñas y medianas empresas.

En último lugar, y como medida adicional de inclusión financiera todavía poco extendida en la región (Jutting, 2003; Singh, 2017), vamos a hablar de una de las dimensiones menos extendidas y desarrolladas en Latinoamérica en esta materia pero que parece crucial, y son los seguros de salud. Para esta cuestión ha quedado completamente claro que los requisitos legislativos, el comportamiento monopolístico y las dificultades de gestión de información por parte de las entidades son un claro impedimento, pero la solución son las mutuas de seguros de salud: estas organizaciones de seguros presentan unas particularidades que encajan perfectamente con la situación de América Latina, pues están basadas en la iniciativa privada y son mucho más libres de los condicionantes regulatorios y legislativos. A través de dichas mutuas, algo tan importante para la calidad de vida como son los seguros de vida, serían mucho más accesibles para la población.

4.- Conclusión

Como hemos estado comprobando, la inclusión financiera es un factor fundamental para el desarrollo de los países y para que se rompan las profundas y arraigadas brechas sociales existentes en América Latina. Se trata de un contexto lleno de oportunidades de crecimiento para la iniciativa privada, pero una concatenación de malas dinámicas impulsadas desde el

sector público ha dificultado considerablemente el desarrollo del país. Estas dinámicas han construido o coadyuvado la existencia de lo que hoy conocemos como barreras para la inclusión financiera y muchas de ellas -como por ejemplo las ineficiencias de funcionamiento del sector- no tienen una solución rápida o directa y muchas otras -como el excesivo poder de determinadas entidades bancarias debido al elevado grado de concentración- hacen que, por desgracia la mejor solución sea acudir a alternativas como las *Fintech*.

Si algo podemos aprender de esta investigación es a cómo operan las barreras para que los sectores más desprotegidos de la población y del tejido empresarial no puedan acceder a los servicios financieros básicos. Sin embargo, planteemos como una aportación más alentadora de este trabajo que la solución a dichas barreras no consiste en una menor liberalización, en una legislación más restrictiva en la mayoría de los casos, sino, por el contrario, en la paulatina implantación de una economía de carácter liberal y de mercado como a la que todos los países deberían aspirar. Para ello es fundamental activar una política de incentivos ágil e inteligente que atienda a las características específicas del contexto, ya que es en su seno donde debe resultar efectiva.

Los incentivos son la forma correcta de modificar los comportamientos y las dinámicas que son intrínsecamente negativas en las economías de mercado, influyendo en las motivaciones de los diferentes agentes para conseguir que se haga lo que es necesario para el beneficio de la sociedad, no a través de la intrusión del estado, sino mediante la construcción de una situación en la cual ellos lo hagan porque es lo más rentable, beneficioso o interesante, y al mismo tiempo favorezcan a los que se encuentran en exclusión social. En ello cumple un relevante papel, como se ha dicho, llevar a cabo una labor pedagógica y de aproximación, a la población, de los usos y posibilidades financieras.

Hemos visto que el mercado liberalizado es el que mejor funciona con el ejemplo de Chile y Brasil; que en ese mercado eficiente en el que existe competencia y no hay barreras ni coacción legal, se produce inclusión financiera, no porque las empresas de estos países tengan un comportamiento más desinteresado, si no porque las empresas privadas tienen incentivos para que así sea y porque cuando actúa el sector público no es para coartar las libertades de los individuos, si no para cumplir con su deber, y garantizar lo que tiene que ser garantizado.

5.- Bibliografía

Ahlin, C., Lin, J., & Maio, M. (2011). *Where does microfinance flourish? Microfinance institution performance in macroeconomic context. Journal of Development economics*, 95(2), 105-120.

Aremu Kasali, Taofeek et. al. (2016) *Determinants of Microcredit Access: Empirical Analysis from South-West Nigeria. Journal of Economic Cooperation and Development*, n° 37, p. 125-148

Ayyagari, M., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2010). *Formal versus informal finance: Evidence from China. The Review of Financial Studies*, 23(8), 3048-3097.

Banco Iberoamericano de Desarrollo (2017) Informe de Sostenibilidad.

Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2015). *The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation. American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 22-53.

Bank for International Settlement (2007), Evolving banking systems in Latin America and the Caribbean: challenges and implications for monetary policy and financial stability. BIS Papers No. 33

BBVA (2016) Research on Financial Inclusion Report.

Beck, Thorsten et al. (2012). *Finance and Growth. Lessons from the literatura and recent crisis.* 2-5.

Burgess, R., & Pande, R. (2005). *Do rural banks matter? Evidence from the Indian social banking experiment. American Economic Review*, 95(3), 780-795.

CEPAL (2007). Panorama social de América latina. P 51-101.

Corbo, V., Hernández, L., & Parro, F. (2005). *Institutions, economic policies and growth: Lessons from the Chilean experience. Documentos de Trabajo (Banco Central de Chile)*, (317), 1-74.

Demsetz, H. (1973). *Industry structure, market rivalry, and public policy. The Journal of Law and Economics*, 16(1), 1-9.

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). *Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. The World Bank.*

Duflo, E., Kremer, M., & Robinson, J. (2011). *Nudging farmers to use fertilizer: Theory and experimental evidence from Kenya. American Economic Review*, 101(6), 2350-90.

FELABAN (2017) III Informe de Inclusión Financiera.

FitzGerald, V. (2007). Desarrollo financiero y crecimiento económico: una visión crítica. Principios, 7, 5-28.

Gelos, Gaston (2006). Banking Spreads In Latin America. IMF Working Paper 06/44.

Guidotti, M. P. E., & De Gregorio, M. J. (1992). Financial development and economic growth (No. 92-101). International Monetary Fund.

Gutiérrez Nieto, Begoña (2005) Antecedentes del microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa [en línea]

Ho, T. S., & Saunders, A. (1981). The determinants of bank interest margins: theory and empirical evidence. Journal of Financial and Quantitative analysis, 16(4), 581-600.

International Monetary Fund Report (2019) Chile

International Monetary Fund Report (2019) Ecuador

International Monetary Fund Report (2019) Mexico

Jütting, J. (2003). Institutions and development: a critical review (Vol. 11). OECD Publishing.

Latinobarómetro (2018)

Maudos, J., & De Guevara, J. F. (2004). Factors explaining the interest margin in the banking sectors of the European Union. Journal of Banking & Finance, 28(9), 2259-2281.

Moguillansky, G., Studart, R., & Vergara, S. (2004). Comportamiento paradójico de la banca extranjera en América Latina. Revista de la CEPAL.

Molyneux, P., Thornton, J. (1992). The determinants of European Bank profitability. Journal of Banking and Finance, 16, 1173-1178.

Moreno Agudelo, J. A., & Bonilla Najar, V. D. Los procesos de bancarización y su alcance en el desarrollo humano: un análisis para los países de la alianza del pacífico (2007-2012).

Naceur, S. B., & Omran, M. (2011). The effects of bank regulations, competition, and financial reforms on banks' performance. Emerging markets review, 12(1), 1-20.

Prina, S. (2015). Banking the poor via savings accounts: Evidence from a field experiment. Journal of Development Economics, 115, 16-31.

Ruiz Porras, Antonio (2004) Mercados financieros y crecimiento económico en América Latina: un análisis econométrico. Análisis Económico, vol. XIX, núm. 40, primer cuatrimestre, 2004, pp. 141-165

Ruiz (2010). La Bancarización un Desafío para los grupos bancarios españoles.

- Sahay, R., Čihák, M., N'Diaye, P., & Barajas, A. (2015). *Rethinking financial deepening: Stability and growth in emerging markets*. *Revista de Economía Institucional*, 17(33), 73-107.
- Saona, P. (2016). *Intra-and extra-bank determinants of Latin American Banks' profitability*. *International Review of Economics & Finance*, 45, 197-214.
- Sarma, M., & Pais, J. (2011). *Financial inclusion and development*. *Journal of international development*, 23(5), 613-628.
- Saunders, A., & Schumacher, L. (2000). *The determinants of bank interest rate margins: an international study*. *Journal of international Money and Finance*, 19(6), 813-832.
- Sen, A. (1999). *Commodities and capabilities*. OUP Catalogue.
- Sina, Md Abu; Sabur, Md Abdus; Kamruzzaman, Md. (2017) *Impact of Grameen Bank Financing on the Rural Poor in Bangladesh*. *Australian Academy of Accounting and Finance Review*, vol. 2, no 1, p. 76-90.
- Singh, Nirvikar (2017) *Financial Inclusion: Concepts, Issues and Policies for India*. *International Growth Centre April 2017*.
- Trujillo-Ponce, A. (2013). *What determines the profitability of banks? Evidence from Spain*. *Accounting & Finance*, 53(2), 561-586.
- Portocarrero, Felipe et. al. (2002) *Microcrédito en el Perú: Quiénes piden, quiénes dan*. Lima: CIES.
- Useche Arévalo, Alejandro José. *Exceso de confianza y optimismo en las decisiones de presupuesto de capital: las finanzas corporativas desde un enfoque centrado en el comportamiento.. Universidad & Empresa, [S.l.],(2014) v. 16, n. 26, p. 95-116,.*
- Wu, X., & Wang, Z. (2005). *Equity financing in a Myers–Majluf framework with private benefits of control*. *Journal of Corporate Finance*, 11(5), 915-945.
- Yeyati, E. L., & Micco, A. (2007). *Concentration and foreign penetration in Latin American banking sectors: Impact on competition and risk*. *Journal of Banking & Finance*, 31(6), 1633-1647.
- Zahler, R. (2008). *Bancarización privada en Chile*. CEPAL.

6.- Anexo

Summary Table: The G20 Financial Inclusion Indicators

	Category	Indicator	Source	Frequency
USAGE INDICATORS: ADULTS				
1A ^D	Adults with an account	Account (% age 15+) <i>Percentage of adults who report having an account (by themselves or together with someone else) with a formal financial institution or a mobile money provider</i>	WB Global Index	Triennial
		Active account (% age 15+) <i>Percentage of adults who report making at least one deposit or withdrawal from their account in the past 12 months</i>	WB Global Index	Triennial
1B	Number of accounts	Deposit accounts per 1,000 adults <i>Number of deposit accounts per 1,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
1C		E-money accounts per 1,000 adults <i>Number of e-money accounts per 1,000 adults</i>	WB Global Payments Systems Survey	Annual
1D		Mobile money transactions per 100,000 adults <i>Number of mobile money transactions per 100,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
2A ^D	Adults with credit at regulated institutions	Borrowed from a financial institution or used a credit card in the past year (% age 15+): <i>Percentage of adults with at least one loan outstanding from a bank or other formal financial institution or used a credit card in the past year</i>	WB Global Index	Triennial
2B		Outstanding loans per 1,000 adults <i>Number of outstanding loans per 1,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
3	Adults with insurance	Insurance policy holders per 1,000 adults <i>Disaggregated by life and non-life insurance</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
4	Cashless transactions	Retail cashless transactions per 1,000 adults <i>Includes: number of cheques, credit transfers, direct debits, payment card transactions (debit cards, credit cards), and payments by e-money instruments (card-based e-money instruments, mobile money products, and online money products)</i>	WB Global Payments Systems Survey	Annual
5 ^D	Adults using digital payments	Made or received digital payments (% age 15+) <i>Percentage of adults using a transaction account (with a bank or other formal financial institution or mobile money provider) to make or receive a digital financial payment</i> <i>Includes: Use the internet to pay bills or make purchases online; Use a phone to pay bills, make purchases, or send or receive money from an account (with a bank or other formal financial institution or mobile money provider); Use a debit or credit card to make a direct payment from an account; Send or receive remittances to/from an account; Receive wages, government transfer payments, or agricultural payments to an account; Send utility or school fees from an account</i>	WB Global Index	Triennial
6A ^{*,D}	Payment using a mobile phone or the internet (from an account)	<Sub-indicator> Made payment using a mobile phone or the internet (% age 15+) <i>Percentage of adults using a mobile phone or the internet to make or receive payments, to make a purchase, or to send or receive money through their financial institution account or through the use of a mobile money service</i>	WB Global Index	Triennial
6B ^{*,D}	Payment using a mobile phone	<Sub-indicator> Used a mobile phone or the internet to check account balance in the past year (% age 15+) <i>Percentage of</i>	WB Global Index	Triennial

		<i>adults using a mobile phone or the internet to check their balance for a financial institution account in the past 12 months.</i>		
6C*	Payment using a bank card	<i><Sub-indicator> Made payment using a debit or a credit card card (% age 15+) Percentage of adults using a debit or credit card to directly make a payment from an account</i>	WB Global Index	Triennial
6D*,D	Payment using account	<i><Sub-indicator> Received wages or government transfers into an account (% age 15+) Percentage of adults who receive wages or government transfers into an account (with a bank or other formal financial institution or mobile money provider)</i>	WB Global Index	Triennial
6E ^D	Saving propensity	<i>Saved at a financial institution (% age 15+) Percentage of adults that saved at a bank or other formal financial institution in the past year</i>	WB Global Index	Triennial
		<i>Saved for old age (% age 15+) Percentage of adults that saved for old age in the past year</i>	WB Global Index	Triennial

USAGE INDICATORS: ENTERPRISES

7A ^G	Formally banked enterprises	<i>SMEs with an account at a formal financial institution (%) Percentage of Small or Medium Sized Enterprises (SMEs) with an account at a bank or other formal financial institution</i>	WB Enterprise Surveys	3-5 years**
7B		<i>SME deposit accounts (as a % of non-financial corporation borrowers) Number of SME deposit accounts (as a % of non-financial corporation borrowers)</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
9A ^G	Enterprises with outstanding loan or line of credit at regulated institutions	<i>SMEs with an outstanding loan or line of credit (%) Percentage of SME with outstanding loan or line of credit from a bank or other formal financial institution</i>	WB Enterprise Surveys	3-5 years**
9B		<i>SME loan accounts (as a % of non-financial corporation borrowers) Number of SME loan accounts (as a % of non-financial corporation borrowers)</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
10 ^G	Digital payments to or from enterprises	<i>SMEs that send or receive digital payments from an account (%) Percentage of SMEs that send or receive digital payments from an account</i>	WB Enterprise Surveys (Aspirational)	3-5 years**

ACCESS INDICATORS: PHYSICAL POINTS OF SERVICE

11A	Points of service	<i>Branches per 100,000 adults Number of branches per 100,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
11B		<i>ATMs per 100,000 adults Number of ATMs per 100,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
11C		<i>Agents of payment service providers per 100,000 adults Includes: agents of banks and other deposit-taking institutions, as well as specialized entities such as money transfer operators and e-money issuers</i>	WB Global Payments Systems Survey	Annual
11D		<i>Mobile agent outlets per 100,000 adults Number of mobile agent outlets per 100,000 adults</i>	IMF Financial Access Surveys	Annual
11E		<i>POS terminals per 100,000 adults Number of POS terminals per 100,000 adults</i>	WB Global Payments Systems Survey	Annual
11F ^D		<i>Access to a mobile phone (% age 15+) Percentage of adults with access to a mobile phone</i>	Gallup World Poll	Triennial
11G ^D		<i>Access to internet (% age 15+) Percentage of adults with internet access at home</i>	Gallup World Poll	Triennial
11H ^D		<i>Has a national identity card (% age 15+) Percentage of adults with a national identity card</i>	WB Global Index	Triennial

12	Debit card ownership	Debit cards per 1,000 adults <i>Number of debit cards per 1,000 adults</i>	WB Global Payments Systems Survey	Annual
13 ^G	Enterprise points of service	SMEs that have a POS terminal (%) <i>% of SME's that have a point of sale (POS) terminal</i>	WB Enterprise Surveys <i>(Aspirational)</i>	3-5 years**
14	Interoperability of Points of Service	Interoperability of ATM networks and interoperability of POS terminals (0-1) <i>Takes the value 1 if MOST or ALL ATM networks (/POS terminals) are interconnected and 0 if they are NOT interconnected</i>	WB Global Payments Systems Survey <i>(Aspirational)</i>	Annual
QUALITY INDICATORS: FINANCIAL LITERACY AND CAPABILITY				
15	Financial Knowledge	Financial knowledge score <i>Arithmetic score which sums up correct responses to questions about basic financial concepts, such as: (A) Inflation, (B) Interest rate, (C) Compound interest, (D) Money illusion, (E) Risk diversification, (F) Main purpose of insurance.</i>	WB Financial Capability Surveys and OECD National Financial Literacy and Inclusion Surveys	Periodic
16 ^D	Financial Behaviour	Use of Savings for emergency funding <i>% of adults who report that in case of an emergency it is possible for them to come up with 1/20 of gross national income (GNI) per capita in local currency and cite savings as their main source of this money.</i>	WB Global Findex	Triennial
QUALITY INDICATORS: MARKET CONDUCT AND CONSUMER PROTECTION				
17	Disclosure Requirements	Disclosure index combining existence of a variety of disclosure requirements: <i>(1) Plain language requirement (e.g. understandable, prohibition of hidden clauses) (2) Local language requirement, (3) Prescribed standardized disclosure format, (4) Recourse rights and processes (5) total rate to be paid for a credit (basic costs plus commission rates, fees, insurance, taxes)</i>	WB Global Consumer Protection Survey	Annual
18	Dispute Resolution	Index reflecting the existence of formal internal and external dispute resolution mechanisms: <i>(1) Internal dispute resolution mechanism indicator: law or regulation setting standards for complaints resolution and handling by financial institutions (including timeliness, accessibility, requirements to implement complaints handling procedures) (2) External dispute resolution mechanism indicator: System in place that allows a customer to seek affordable and efficient recourse with a third party (supervisory agency, a financial ombudsman or equivalent institution)</i>	WB Global Consumer Protection Survey	Annual
QUALITY INDICATORS: BARRIERS TO USE				
19A ^G	Credit Barriers	% of SMEs required to provide collateral on their last bank loan (reflects the tightness of credit conditions)	WB Enterprise Surveys and OECD SME Scoreboard	3-5 years**
19B		Getting credit: the strength of credit reporting systems and the effectiveness of collateral and bankruptcy laws in facilitating lending. Measured as "Distance to frontier" The "distance to frontier" score aids in assessing the absolute level of regulatory performance and how it improves over time. This measure shows the distance of each economy to the "frontier," which represents the best performance observed on each of the indicators across all economies in the <i>Doing Business</i> sample. This allows users both to see the gap between a particular economy's performance and the best performance	WBG Doing Business	Annual

	at any point in time and to assess the absolute change in the economy's regulatory environment over time as measured by <i>Doing Business</i> . An economy's distance to frontier is reflected on a scale from 0 to 100, where 0 represents the lowest performance and 100 represents the frontier. For example, a score of 75 in DB 2015 means an economy was 25 percentage points away from the frontier constructed from the best performances across all economies and across time.		
--	---	--	--

Notes:

* *Adults may use more than one mode of payment; sub-indicators are not mutually exclusive categories.*

** *Enterprise Surveys are collected globally on a three- to five-year cycle.*

'D' Data is also shown disaggregated by income (poorest 40% of households and richest 60% of households); age (adults under 35, adults between ages 35-59, and adults 60 and older); and gender.

'G' Data is also shown for women-owned enterprises.

Sources and Methodology

IMF Financial Access Survey:

<http://fas.imf.org>

Gallup World Poll:

<http://www.gallup.com/strategicconsulting/en-us/worldpoll.aspx>

OECD Financing SMEs and Entrepreneurs Scoreboard:

<http://www.oecd.org/cfe/smes/financing-smes-and-entrepreneurs-23065265.htm>

OECD National Financial Literacy and Financial Inclusion Surveys:

<http://www.oecd.org/finance/financial-education/measuringfinancialliteracy.htm>

World Bank Doing Business:

<http://www.doingbusiness.org/>

World Bank Enterprise Surveys:

<http://www.enterprisesurveys.org>

World Bank Global Findex Database:

<http://www.worldbank.org/globalfindex>

World Bank Global Payment Systems Survey:

<http://www.worldbank.org/en/topic/paymentsystemsremittances/brief/gpss>

World Bank Global Surveys on Consumer Protection and Financial Literacy, and Financial Capability:

<http://responsiblefinance.worldbank.org>