

UNIVERSIDAD DE LA HABANA  
FACULTAD DE ECONOMÍA



# TRABAJO DE DIPLOMA

TEMA: `` INCLUSIÓN FINANCIERA EN CUBA: PRIMERAS  
APROXIMACIONES A RESTRICCIONES Y SOLUCIONES ``

**AUTORA:** ADRIANA MORA SILVEIRA

**TUTORES:** MSC. ROXANA TERESITA MONTERO BELTRÁN

DR. CARLOS LAGE CODORNIU

**CURSO:** 2021

*``Nuestra recompensa se encuentra  
en el esfuerzo y no en el resultado,  
un esfuerzo total  
es una victoria completa``.*

*Mahatma Gandhi.*

*A mis abuelos que han sido mis mayores pilares.*

## **Agradecimientos**

*A mis tutores Roxana y Carlos Lage por haber aceptado recorrer este camino juntos y concebir esta gran idea, por todo el cariño, el interés, el tiempo dedicado y los infinitos comentarios.*

*A todos los profesores que me han formado a lo largo de mi vida y de esta hermosa carrera.*

*A los trabajadores del Banco Central que me han apoyado tanto y brindado tantos conocimientos.*

*A todos mis compañeros de la facultad, con los que he compartido momentos maravillosos. En especial a Janise y Flabia con quienes desde el primer momento formé equipo.*

*A todos mis amigos en particular a María Isabel y Daniela por supuesto, de las cuales estos años he aprendido tantas cosas y a las que quiero tanto.*

*A mis amigas de toda la vida, a las que adoro y considero hermanas: Priscilla, Karen y Sabrina que a pesar de no estar tan cerca, han estado presente en los momentos más importantes de mi vida.*

*A mi familia de Sevilla por estar continuamente pendientes.*

*A Leo por el amor y la paciencia.*

*A toda mi familia, especialmente a mis abuelos y a mis padres, a quienes debo quien soy hoy. Gracias por ser mi mayor fuente de inspiración y ejemplo a seguir, por cada regaño, por ayudarme a levantarme en cada tropiezo y por hacerme más fuerte cada día.*

*Gracias a todos por estar presente en mi vida.*

## Resumen

La inclusión financiera es un tema de discusión pública dada la necesidad imperiosa de los actores económicos y sociales de incluirse financieramente. En la experiencia internacional, cada vez más los países utilizan este concepto para impulsar e integrar de forma armónica todos los programas públicos dirigidos a desarrollar el sistema bancario y los mercados financieros, diversificar las opciones de ahorro y el consumo de servicios financieros, así como modernizar los sistemas de pago.

La presente investigación tiene como principal objetivo mostrar los retos que asume Cuba en términos de inclusión financiera. Para ello se parte de la revisión de los principales conceptos y dimensiones que aborda el tema. Así como también se ponen ejemplos de las herramientas fundamentales y el marco regulatorio para ponerla en práctica.

Se estudian desde el punto de vista teórico Uruguay, Colombia y Perú como experiencias que han marcado de manera significativa la inclusión financiera en países de América Latina. Tomando como referencia esta base teórica se hace un diagnóstico de los indicadores utilizados en Cuba para medirla y a partir de ello se muestran los principales problemas, las posibles soluciones y líneas estratégicas que debe abarcar una estrategia de inclusión financiera.

**Palabras claves:** inclusión financiera, acceso, uso, calidad, educación financiera, bancarización, sistema financiero cubano.

## Abstract

Financial inclusion is a topic of public discussion given the urgent need of economic and social actors to include themselves financially. In international experience, more and more countries use this concept to promote and harmoniously integrate all public programs aimed at developing the banking system and financial markets, diversifying savings options and the consumption of financial services, as well as modernizing payment systems.

The main objective of this research is to show the challenges that Cuba assumes in terms of financial inclusion. To do this, we start from the review of the main concepts and dimensions that the subject addresses. As well as examples of the fundamental tools and the regulatory framework to put it into practice.

Uruguay, Colombia and Peru are studied from a theoretical point of view as experiences that have significantly marked financial inclusion in Latin American countries. Taking this theoretical basis as a reference, a diagnosis is made of the indicators used in Cuba to measure it and, based on this, the main problems, possible solutions and strategic lines that a financial inclusion strategy should cover are shown.

**Keywords:** financial inclusion, access, use, quality, financial education, banking, Cuban financial system.

# Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>Introducción</b> .....  | 1  |
| <b>Capítulo 1: Marco teórico de la Inclusión Financiera.</b> .....   | 5  |
| <b>1.1 Antecedentes y conceptualización de la inclusión financiera.</b> .....  | 5  |
| <b>1.2 Dimensiones de la inclusión financiera.</b> .....   | 10 |
| <b>1.3 Indicadores que se utilizan para medir la Inclusión Financiera.</b> .....   | 14 |
| <b>1.4 Marco regulatorio y herramientas para la implementación de la inclusión financiera</b> .....                        | 17 |
| <b>Capítulo 2: Casos de estudio en la implementación de estrategias de inclusión financiera.</b> .....                     | 23 |
| <b>2.1 Uruguay</b> .....   | 23 |
| <b>2.2 Colombia</b> .....  | 30 |
| <b>2.3 Perú</b> .....  | 37 |
| <b>Capítulo 3: Análisis para la implementación de una estrategia de inclusión financiera en Cuba</b> .....                 | 47 |
| <b>3.1 Evaluación de los problemas de inclusión financiera a partir de medición de varios indicadores para Cuba.</b> ..... | 48 |
| <b>3.2 Principales problemas del Sistema Financiero Cubano ante las necesidades de inclusión financiera.</b> .....         | 64 |
| <b>3.3 Elementos generales para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.</b> ..                                     | 70 |
| <b>Conclusiones</b> .....  | 79 |
| <b>Recomendaciones</b> .....   | 82 |
| <b>Bibliografía</b> .....  | 83 |
| <b>Anexos</b> .....  | 87 |

## Introducción

En las condiciones actuales de la economía internacional, la inclusión financiera contribuye a fomentar el crecimiento económico y reducir la pobreza y la desigualdad. Esta puede impulsar la formalización del trabajo y de las empresas, lo cual contribuye a la vez a estimular los ingresos de los gobiernos y a fortalecer las redes de protección social. La importancia adquirida por este tema se debe a la constatación de las numerosas ventajas que supone poseer un sistema financiero incluyente. Otra de las razones de su creciente relevancia, ha sido el posible nicho de mercado encontrado por las diferentes compañías financieras en los segmentos de población excluidos del sistema (Ortiz & Nuñez, 2017).

La inclusión financiera es una temática de muy reciente incorporación dentro de las materias de estudio que asumen los investigadores cubanos. La literatura internacional publicada aún resulta insuficiente. Los trabajos presentados por (Delgado Corrons, 2016) “Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba”, y (González García J. A., 2017) “La educación financiera en la edad escolar, propuesta de una estrategia de acción”, son considerados entre los primeros que abordaron esta temática.

En los años recientes, se han realizado importantes proyectos de investigaciones: “Diagnóstico preliminar de la inclusión financiera en Cuba” (Marrero Barbat , 2017); “Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la población cubana” de (González García A. A., 2020); “Desafíos del sistema financiero cubano en la actualización del modelo económico: un análisis institucional” de (Cruz Simón, 2021) y el reciente artículo: “Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo” (Lage Codorniu, Carlos, 2020). Aunque más abordado desde el campo académico, el proyecto “La banca comercial: propuestas de desarrollo”, integrado por un grupo de economistas de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC), enfoca la inclusión financiera como elemento importante para el desarrollo económico y social del país, y que puede apuntar a favorecer las condiciones de vida de la población cubana (ANEC, 2020).

Los estudios mencionados sugieren la necesidad de diseñar una estrategia nacional de inclusión financiera. El desarrollo de una estrategia de inclusión financiera en Cuba permitiría abordar de forma más integral los retos de desarrollo del sistema financiero, que cuenta con niveles muy bajos de intermediación debido a mercados financieros muy poco desarrollados y con una débil estructura de incentivos, cuestiones que limitan la capacidad de la banca cubana para dar respuesta a sus roles dentro de la economía nacional. Fortalecería la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso, uso y profundidad de los servicios financieros para todos. Viabilizaría financiar inversiones productivas en micro, pequeñas y medianas empresas, que fomenten el trabajo en las mismas y mejoren las condiciones laborales y personales de los trabajadores.

“La importancia de la inclusión financiera en Cuba rebasa la pretensión de alcanzar a los segmentos tradicionalmente excluidos según la literatura y la experiencia internacional. Supone la necesidad de reducir el uso del efectivo, modernizar el sistema financiero y fortalecer su capacidad para mejorar la asignación de recursos y dinamizar la actividad productiva. Podría ser una herramienta útil en la reducción de la desigualdad social, la restauración del tejido productivo, el control de los recursos públicos y el perfeccionamiento de la política monetaria” (Lage Codorniu, Carlos, 2020).

En la experiencia internacional, cada vez más son los países que la utilizan para impulsar e integrar de forma armónica todos los programas públicos dirigidos a desarrollar el sistema bancario y los mercados financieros, diversificar las opciones de ahorro y el consumo de servicios financieros, así como modernizar los sistemas de pago (Lage Codorniu, Carlos, 2020). Los países de América Latina y el Caribe han alcanzado importantes avances en esta materia, y el estudio de estas experiencias permitiría extraer importantes lecciones para Cuba.

La actualización del Modelo Económico y Social iniciada en el año 2011 pretende alcanzar cambios sustanciales en el funcionamiento general de la economía. Sin embargo, existe acumulación de distorsiones estructurales e institucionales debido a la demora en la implementación de las políticas asociadas a esta actualización. El proceso de Ordenamiento Monetario implementado a inicios del 2021 aún no logra los resultados

esperados. Paradójicamente, en los momentos en que el Estado Cubano ha hecho importantes esfuerzos por avanzar en los niveles de bancarización de la sociedad al incentivar los pagos electrónicos, el efectivo en manos de la población se ha incrementado.

A partir del año 2021 la dirección del país ha comenzado a trabajar en la implementación del Programa Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030 (PNDS 2030), para enfrentar las complejas problemáticas y transformaciones que necesita el país. El proyecto “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos”, se inserta en el programa “Desarrollo del Sistema Financiero” y centra su objetivo general en incrementar los niveles de inclusión y educación financiera en la sociedad, así como desarrollar y modernizar el sistema de pago.

A raíz del llamado del país a trazar una estrategia nacional de inclusión financiera, la presente investigación identifica como **Problema Científico**: ¿Cuáles son los principales problemas de exclusión financiera en Cuba en la actualidad?

En aras de dar respuesta a este problema, a continuación, se desagrega el sistema de objetivos:

**Objetivo General:** Identificar los principales problemas de exclusión financiera que afectan a la economía cubana en la actualidad, como insumo para la elaboración de líneas estratégicas de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

**Objetivos Específicos:**

- 1) Sistematizar los principales elementos teóricos relacionados con el concepto de inclusión financiera.
- 2) Caracterizar las principales experiencias de implementación de las estrategias exitosas de inclusión financiera en la región: Uruguay, Colombia y Perú.
- 3) Diagnosticar los principales problemas de exclusión financiera en Cuba.
- 4) Fundamentar las líneas estratégicas a considerar para el diseño de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

En función de este sistema de objetivos esta investigación queda estructurada en tres capítulos:

- Capítulo 1: Marco teórico de la Inclusión financiera.

En este capítulo se aborda el marco teórico, que permite definir el concepto de inclusión financiera, abordando sus antecedentes, dimensiones, indicadores, marco regulatorio y herramientas para la implementación de la inclusión financiera.

- Capítulo 2: Casos de estudio en la implementación de estrategias de inclusión financiera.

Se presenta un estudio sobre las experiencias de Uruguay, Colombia y Perú, donde la implementación de políticas de inclusión financiera ha mostrado resultados relevantes; proporcionando lecciones para trazar una futura estrategia en Cuba.

- Capítulo 3: Análisis para la implementación de una estrategia de inclusión financiera en Cuba.

Se evalúan los problemas de exclusión financiera a partir de la medición de indicadores que se aplican para Cuba y se comparan con países de la región. Seguidamente, se identifican y jerarquizan los principales problemas de exclusión financiera en Cuba, a partir de un árbol de decisiones. Finalmente, se presenta una propuesta de líneas estratégicas a desarrollar para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

La tesis cuenta además con conclusiones, recomendaciones, bibliografía y un cuerpo de anexos que complementan los resultados de la investigación.

Como métodos y técnicas de investigación aplicadas para el logro del objetivo propuesto, se utilizaron: la revisión y análisis bibliográfica y documental del tema, el de análisis y síntesis del contenido, el inductivo y deductivo, el histórico-lógico y la observación.

La presente investigación responde a una solicitud del Banco Central de Cuba, en el marco de trabajo establecido entre esta institución y la Facultad de Economía de la Universidad de La Habana. Sus resultados de trabajo contribuirán al proyecto “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos”.

## **Capítulo 1: Marco teórico de la Inclusión Financiera.**

En los últimos años, a pesar de los importantes avances financieros en el mundo, existen aún brechas por cerrar. Regiones como América Latina y el Caribe (ALyC) tienen un bajo nivel de bancarización e inclusión financiera. Esto hace que se plantee la opción de incrementar la oferta de servicios financieros hacia nuevos mercados, a través de productos innovadores (ahorro, crédito, seguros, etc.), que logren satisfacer las necesidades de los consumidores. Todo esto implica alcanzar mayores niveles de credibilidad en las instituciones financieras, así como lograr mayores niveles de educación financiera. Por otra parte, también se hace necesario la creación de un marco regulatorio y la creación de la infraestructura necesaria para el desarrollo financiero actual.

En este capítulo, se realiza un estudio de los principales conceptos teóricos de la inclusión financiera, sus principales dimensiones, así como se presentan los principales indicadores mundialmente aceptados, tanto del lado de la oferta como del de la demanda, propuestos por los organismos internacionales responsables y que permiten medir las dimensiones básicas de la inclusión financiera, provenientes de las diferentes fuentes bibliográficas consultadas.

### **1.1 Antecedentes y conceptualización de la inclusión financiera.**

A lo largo del tiempo se ha evidenciado que los sistemas financieros tradicionales tienden a excluir de sus servicios a actores pequeños y poco sofisticados. Gran parte de la población y las pequeñas empresas, mayormente en los países subdesarrollados, no tienen acceso a productos básicos en instituciones financieras formales: cuentas de ahorro, créditos, etc.

Según el Banco Mundial hay 2.000 millones de personas, es decir el 38% de los adultos en todo el mundo, que no utilizan los servicios financieros formales. Alerta que esto se debe a menudo a los requisitos y garantías que debe cumplirse para poder abrir una cuenta. Esta institución internacional también aporta evidencia de que el 20% de los

adultos más ricos en países en desarrollo tiene el doble de probabilidades que el 20% más pobre de tener una cuenta corriente. (Banco Mundial, 2018)

Desde finales del siglo XVIII y principios del XIX, comienzan a surgir entidades financieras de naturaleza social, que tenían por objeto fomentar la inclusión de los segmentos de la población no atendidos por la banca tradicional a través de la prestación de servicios financieros, tanto ahorros como créditos. Estas instituciones tomaron la forma de cooperativas, cajas de ahorro y uniones de crédito. Desde finales de los años ochenta y principios de los noventa del siglo XX, aparecieron otras entidades financieras, como: microfinancieras, bancos cooperativos y otros tipos de organizaciones no gubernamentales que trabajan en el campo del financiamiento de los segmentos excluidos de la población. (CEMLA, 2013)

Con el desarrollo vertiginoso de las tecnologías informáticas y las comunicaciones, han irrumpido nuevas empresas tecnológicas (conocidas como *FinTech*) que ofrecen productos y servicios financieros innovadores a las personas que usualmente son desatendidas por la banca tradicional.

No es hasta principios del siglo XXI que el acceso financiero comienza a cobrar importancia significativa en las agendas del Grupo de los 20 (G-20<sup>1</sup>) y sus estados miembros. Las principales razones que despertaron el interés han sido:

1. La aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal.
2. La preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera, al sentir cómo la inclusión financiera puede convertirse en una fuente potencial de desequilibrio entre clases sociales, regiones y sectores. (CEMLA, 2014)

---

<sup>1</sup> El grupo de las 20 principales economías (G-20) incluye a países desarrollados y potencias emergentes. Fue creado en 1999. El G-8 está compuesto por los Estados Unidos, Canadá, Japón, Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y Rusia. El G-20 se amplía con México, Brasil, Argentina, Sudáfrica, Turquía, India, China, Indonesia, Corea del Sur, Arabia Saudí, Australia y la Unión Europea como bloque.

3. La banca tradicional lo comienza a ver como un nicho para expandir sus negocios. (CEMLA, 2013)

Los problemas de exclusión financiera pueden estudiarse desde el lado de la oferta y la demanda de productos financieros. Desde el punto de vista de la oferta, se identifican como restricciones para los pequeños actores: los requisitos de documentación de los bancos para la apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, así como para las solicitudes de préstamos, se establecen barreras para personas o empresas con reducida educación financiera, historial crediticio y/o solidez económica. En segundo lugar, el monto que se puede otorgar como préstamo, una vez que se accede a los sistemas bancarios, se determina generalmente por los requerimientos de garantías, estos montos suelen ser limitados para pequeños negocios y familias. Por último, los altos costos de intermediación, que resultan de las asimetrías de información<sup>2</sup> entre los bancos y los solicitantes de créditos, conllevan a que se cobren mayores comisiones y tasas de interés a quienes requieren financiamientos más pequeños y/o tienen menor capital.

En general, tanto a nivel teórico como empírico, el análisis de la inclusión financiera se enfoca casi exclusivamente desde el punto de vista de la oferta. Sin embargo, existen también restricciones desde el punto de vista de la demanda, que contradice, de alguna manera, aquellas hipótesis que solamente entienden la inclusión financiera como el acceso al sistema financiero. Entre estas se encuentran: la desconfianza en el sistema financiero, no correspondencia de los productos existentes con las necesidades o modelos específicos de negocio y prevalencia de una cultura empresarial que no siempre privilegia el riesgo, entre otros.

Para abordar los desafíos de la inclusión financiera, los gobiernos se han dado a la tarea de desarrollar estrategias. Estas persiguen dos objetivos esenciales: universalizar el derecho de los ciudadanos a acceder a un conjunto de servicios financieros básicos de calidad y lograr un funcionamiento más eficiente del sistema de pagos de la economía, fomentando el uso de medios electrónicos de pago en sustitución del dinero efectivo.

---

<sup>2</sup> Se refiere al efecto que tiene en el mercado de crédito la diferencia entre la información que posee el prestamista y la que posee el prestatario de un determinado proyecto de inversión.

La inclusión financiera permite que el sistema financiero responda a las diversas necesidades de financiamiento de los hogares, así como de las empresas. Como concepto, muestra un amplio historial (ver anexo 1). Inicialmente, no existía consenso, lo que ha devenido en numerosos intentos de definición por parte de los organismos internacionales involucrados en el tema.

Según CEPAL, el término “inclusión financiera” se refiere a la provisión de acceso a servicios financieros a entidades que aún no lo tienen y al perfeccionamiento de la utilización del sistema por parte de las que participan en el circuito financiero formal. Para esta organización, debe tener una visión de desarrollo económico equitativo de largo plazo y la generación y asignación eficiente de recursos financieros que posibilite apoyar el desarrollo y la igualdad en los países de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018).

La Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP) consideran como definición: “Se refiere a una situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero<sup>3</sup>, tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros provistos por las instituciones formales<sup>4</sup>: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros. Implica prestación del servicio conveniente y responsable<sup>5</sup>, a un costo que el cliente puede asumir y sostenible para el que lo provee, que tenga como resultado que los clientes excluidos utilicen los servicios financieros formales en lugar de las opciones informales existentes (CEMLA, 2013).

Por otra parte, para el Banco Mundial la inclusión financiera para personas físicas y empresas, significa tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro, prestados de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial , 2018)

---

<sup>3</sup> Se refiere a aquellos que no tienen acceso o no están lo suficientemente cubiertos por los servicios financieros formales.

<sup>4</sup> Se refiere a los proveedores de servicios financieros que tiene un estatus legal reconocido e incluye con amplios y variados atributos regulatorios, sujetos a diferentes tipos y niveles de supervisión externa.

<sup>5</sup> Implica la conducta de mercado responsable por parte de los proveedores y protección efectiva al consumidor financiero.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) por medio del subgrupo Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), la define como: “El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social.” (CEMLA, 2013)

Cabe destacar, que algunos autores o instituciones suelen utilizar indistintamente el término de “inclusión financiera” por el de “bancarización”. La definición ampliamente aceptada considera la bancarización como un proceso asociado al establecimiento de relaciones estables, amplias y de largo plazo entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles, no se encuentra referida al acceso puntual de un grupo de usuarios a un determinado servicio o producto financiero. Comprende no sólo los bancos, sino a todas las instituciones financieras (Morales & Yáñez, 2006). La bancarización busca que la oferta de los servicios financieros hacia las personas se efectúe a través de las instituciones financieras, las cuales están sometidas a una regulación y control exigentes.

La inclusión financiera es un concepto más amplio, no solo se ocupa de operar favorablemente sobre la posibilidad de acceder a servicios financieros a través del sistema financiero formal. Va más allá al tener en cuenta el uso de las innovaciones financieras y alternativas propiciadas por los operadores y desarrolladores tecnológicos (que no son intermediarios tradicionales y siempre que estén debidamente regulados). Estos nuevos productos y servicios financieros ayudan a que las personas excluidas accedan al ahorro, los pagos, el crédito y los seguros, permitiéndoles realizar un mejor manejo de riesgo de sus finanzas, cambiar su condición y acceder a una mejor calidad de vida.

Entre bancarización e inclusión financiera existen dos diferencias fundamentales a considerar. En primer lugar, la bancarización se refiere a acceso y uso mientras que la

inclusión financiera incluye además otros elementos como la calidad. En segundo lugar, la bancarización se refiere únicamente a intermediarios financieros formales, mientras que la inclusión financiera utiliza todas las vías para ampliar el acceso, el uso y la calidad. La bancarización es una condición necesaria pero no suficiente para la existencia de inclusión financiera.

A los efectos de la presente investigación, se define como inclusión financiera la elaborada por el Grupo de Trabajo<sup>6</sup> del Proyecto Macroeconómico e Institucional “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos” del PNDS 2030 para Cuba: “es la posibilidad, sobre la base de una educación financiera apropiada, del acceso universal, equitativo y continuado de todos los actores económicos, a servicios y productos financieros diversificados, disponibles permanentemente, próximos geográfica y tecnológicamente, formales, regulados y seguros, así como adecuados a sus necesidades específicas, que contribuyan a su desarrollo y bienestar”.

## 1.2 Dimensiones de la inclusión financiera.

Si bien no existe un único consenso, las definiciones citadas presentan elementos comunes, que destacan la naturaleza multidimensional de este concepto, tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda. Entre estos elementos o dimensiones básicas se reconocen fundamentalmente: el acceso y el uso, y la calidad<sup>7</sup>. Algunos trabajos y autores señalan la educación financiera como una dimensión adicional. Estas dimensiones se caracterizan en la siguiente tabla.

Tabla 1.2.1: Dimensiones de la inclusión financiera

|               |  |
|---------------|--|
| <b>ACCESO</b> | Capacidad para disponer de forma oportuna y asequible, los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones formales. |
|---------------|--|

<sup>6</sup> Grupo de Trabajo formada por expertos de organismos e instituciones nacionales (Banco Central de Cuba, Banco Popular de Ahorro, Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba Entidad Financiera REDSA, así como la Facultad de Economía de la Universidad de La Habana.

<sup>7</sup> Naturaleza del acceso y uso

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>USO</b>                  | Profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros, acerca de la regularidad, frecuencia y duración del uso en el tiempo.   |
| <b>CALIDAD</b>              | Grado de satisfacción del cliente. Se vincula con la eficiencia del servicio y su adecuación a las necesidades del beneficiario.   |
| <b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b> | Proceso de formación que permite adquirir conocimientos, habilidades y hábitos en la gestión de las finanzas personales y empresariales, a fin de tomar decisiones conscientes e informadas, para mejorar el bienestar económico, y ser incluidos. |

*Fuente: Elaboración propia.*

La falta de acceso es evidente entre aquellos que, al no encontrar instrumentos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, se ven excluidos de la participación en el sector financiero formal. Tradicionalmente, ha sido definida como la limitación o barrera observable que resulta de las fricciones asociadas al sector financiero: costos elevados de transacción, incertidumbre sobre el resultado de los proyectos, y asimetrías de la información entre prestamistas y prestatarios. Estas fricciones producen que la oferta de servicios financieros adecuados a una gran mayoría de potenciales clientes, sea nula o muy reducida; de donde surge un contraste entre el uso activo de servicios financieros por un cierto grupo frente al bajo o nulo uso de estos servicios por otro grupo. Las fricciones de información dan lugar a barreras como la exigencia de garantías, documentación o altos costos que no pueden ser afrontadas por gran parte de la población. Otras veces son los elevados costos de transacción, especialmente en áreas rurales y dispersas, los que hacen que no sea rentable abrir una sucursal o un punto de prestación de servicios financieros. Esto reduce de forma drástica la oferta de servicios financieros de la población alojada en estas zonas.

Según Beck y De la Torre (2007), la naturaleza de las limitaciones o barreras suele ser geográfica (zonas rurales remotas y dispersas), socioeconómica (costos altos, discriminación de género, étnica u otra, etc.) y de oportunidad (falta de garantías o de pertenencia a una red bien conectada). Otra clasificación de estas limitaciones es la utilizada por Honohan (2004), quien distingue entre barreras de precio (servicios

financieros demasiado caros), barreras de información (asimetrías de información en la concesión de créditos que impiden la realización de contratos), y barreras de productos y servicios (servicios que a pesar de ser muy demandados por ciertos grupos no son ofrecidos). (CEMLA, 2013)

En cuanto al uso, cuando la decisión de no utilizar servicios financieros viene determinada por las preferencias intertemporales y las oportunidades de inversión, la falta de uso de servicios financieros por parte de algunos individuos no tiene por qué ser un problema. Sin embargo, la Alianza para la Inclusión Financiera<sup>8</sup> (AFI por sus siglas en inglés) señala que cuando se tiene acceso y los agentes privados muestran un bajo o nulo uso de los servicios financieros por razones como falta de conocimientos o educación financiera, falta de ahorros, empleo o ingresos, falta de confianza en las instituciones financieras, miedo a endeudarse, o como un resultado psicológico de una discriminación sistemática en el pasado (autoexclusión), entonces la escasez o falta de uso constituye un problema de inclusión financiera. (AFI, 2011)

Los problemas de acceso y de uso son por tanto de naturaleza diferente. Mientras el problema de acceso se deriva esencialmente de los fallos de mercado que limitan la oferta de servicios financieros, el problema del uso se explica esencialmente por factores de demanda y de oferta de servicios financieros.

La AFI afirma que la calidad permite mostrar si los servicios y productos financieros se adaptan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de estos, considera tales necesidades. Asimismo, sostiene que la medición de la calidad es utilizada para evaluar las características y la profundidad de la relación entre los consumidores y los prestadores, así como también la diversidad y alternativas disponibles y los niveles de comprensión de dichas alternativas y sus implicancias. (CEMLA, 2013).

Por otra parte, una adecuada calidad revela la necesidad de garantizar que la estabilidad y la inclusión financiera pueden tener objetivos compatibles. Algunas políticas de inclusión financiera demasiado restrictivas, sin estrategias y objetivos no definidos con

---

<sup>8</sup> Organismo internacional referente global para los temas de inclusión financiera. Representa un punto de partida cuyo objetivo final es la implementación de políticas públicas que mejoren las condiciones de inclusión en los mercados financieros locales. Su ventaja es ser una red global, cuya interacción genera sinergia en pro de la inclusión financiera

transparencia; pueden conllevar a resultados adversos, pues posibilitan el surgimiento de tensiones al tratar de mantener la estabilidad financiera por un lado y por el otro, brindar un mayor acceso financiero. La regulación y supervisión, así como la educación financiera, pueden contribuir para no poner en riesgo la estabilidad financiera.

La importancia de la calidad como dimensión, queda evidenciada en las principales políticas de inclusión financiera trazadas. Los países como México, Brasil y Colombia<sup>9</sup>, opinan que estas deben incorporar elementos de regulación, protección al consumidor y educación financiera, los cuales juegan un papel fundamental.

La calidad guarda también estrecha relación con la regulación y supervisión adecuada de los productos y servicios financieros. Por lo general, los reguladores y supervisores estatales se encargan más de temas relacionados con la calidad de la inclusión, que con el acceso y uso de instrumentos financieros.

La protección al consumidor considera el tratamiento justo y libre de prácticas engañosas y violación de la confidencialidad por parte de los proveedores financieros, la transparencia en la información y los mecanismos de recurso para atender a quejas y resolver controversias. Los bancos centrales, las superintendencias, las comisiones de valores y demás organismos gubernamentales, participan en la regulación, supervisión y aplicación de las leyes asociadas a la protección del consumidor financiero.

La educación financiera contribuye a la estabilidad del sistema financiero, al mejorar las decisiones de inversión y financiación. Permite reducir la asimetría de información al mejorar el entendimiento de los productos y servicios financieros, desarrolla habilidades para comprender y protegerse de los riesgos implícitos y, por consiguiente, empodera al consumidor financiero para poder ejercer sus derechos y responsabilidades.

La educación financiera ha pasado a formar parte importante de numerosas estrategias nacionales a favor de la inclusión financiera. La propia Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señala que debe ser considerada como “una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y estabilidad, en

---

<sup>9</sup> Fueron los primeros países en América Latina y el Caribe, en elaborar informes anuales de inclusión financiera y en introducir el tema como punto de interés central en sus agendas.

conjunto con la regulación de las instituciones financieras y la protección de los consumidores”.

### **1.3 Indicadores que se utilizan para medir la Inclusión Financiera.**

Las principales instituciones y organismos a cargo de la inclusión financiera destacan la importancia de obtener datos para el diseño, la ejecución y la evaluación de los programas. No obstante, aún no se utilizan medidas estándares para las distintas dimensiones del concepto. En el plano internacional, organismos como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial han realizado enormes esfuerzos en el diseño y aplicación de encuestas en distintos países que permiten establecer comparaciones.

En su mayor parte, como indicadores de acceso se consideran la infraestructura financiera y los distintos canales de distribución de productos financieros disponibles: sucursales de entidades bancarias y no bancarias (microfinancieras, cajas y cooperativas, bancos de desarrollo, etc.), cajeros y ventanillas. Estos indicadores se suelen medir en términos geográficos o demográficos. Con los indicadores de acceso se busca identificar barreras potenciales relacionadas con los costos de transacción o proximidad física, pero no se recoge ni discrimina frente a las otras barreras relacionadas con los costos de información. Su principal fuente de información viene dada por el lado de la oferta: instituciones financieras reguladas, como bancos, cooperativas y entidades microfinancieras, y otras instituciones.

Los indicadores de uso recogen información sobre el número de personas que cuentan con uno o varios productos financieros de ahorro, crédito, seguros o sistema de pagos, y la frecuencia y permanencia en el tiempo de su utilización. Esta información viene tanto del lado de la demanda, como del de la oferta de productos financieros. Del lado de la demanda, los datos se obtienen a partir de encuestas o técnicas de grupos focales a hogares, y encuestas a pequeñas y medianas empresas. Los indicadores de calidad reflejan si los atributos de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de los productos tiene en cuenta estas necesidades.

Recientemente la AFI (2011) ha propuesto indicadores estándares para medir las dimensiones de acceso y uso de productos financieros. Dentro de esta red fue creado

en el 2009, el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG, por sus siglas en inglés), encargado de elaborar el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera (ver anexo 2 y 3).

Como principales fuentes de datos mundiales sobre inclusión financiera, se encuentra la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés), y la Global Findex, Ambas fuentes constituyen puntos de referencia que pueden utilizarse para realizar evaluaciones comparativas. Sin embargo, existen diferencias entre ellas (ver anexo 4)

La Encuesta de Acceso Financiero, lanzada en septiembre de 2012, es la fuente más completa de datos mundiales sobre la oferta financiera comparables entre los distintos países y a lo largo del tiempo. Facilita el análisis de las tendencias de acceso a los depósitos, préstamos y seguros por parte de los hogares y las empresas a lo largo del tiempo, en los distintos países y por tipo de proveedor de servicios financieros. La base de datos de la encuesta incluye indicadores geográficos y demográficos sobre el acceso y uso de los servicios financieros básicos, con periodicidad anual, de 187 jurisdicciones, que incluyen todas las economías del G-20 y abarcan un período de ocho años (2004-2011). La Encuesta de Acceso Financiero es una de las tres fuentes de datos mundiales para el conjunto básico de indicadores de inclusión financiera del G-20, aprobados por sus líderes en la cumbre celebrada en Los Cabos en junio de 2012.

Las encuestas sobre la demanda (Global Findex), proporciona información importante sobre las diversas dimensiones de inclusión financiera. Tiene datos detallados sobre los usuarios de los servicios financieros que posibilitan una comprensión profunda y específica sobre la inclusión financiera desde una perspectiva personal. También incluye evaluaciones subjetivas sobre las barreras de acceso al financiamiento, desde la perspectiva de las personas. La base de datos del Banco Mundial utiliza una muestra de aproximadamente 1 000 encuestados para estimar el valor de los indicadores para todo el país, una manera eficaz en función de los costos para captar el panorama de la inclusión financiera en un país determinado.

Mediante Global Findex se puede elaborar una estimación del porcentaje de titulares de cuentas en el mundo, aunque la precisión de la estimación se ve afectada por el diseño de los muestreos, la redacción de las preguntas y los sesgos de las respuestas. Por lo

tanto, estos indicadores tienen adjuntos errores estándares, que definen el rango dentro del cual caerían las estimaciones si se repitiera el mismo ejercicio.

Después de consultar diferentes fuentes e informes de organizaciones referentes al tema a nivel mundial, Global Findex seleccionó un conjunto de indicadores, selección para la cual se tuvo en cuenta aquellos que se repetían. Los indicadores seleccionados son utilizados en la práctica internacional para medir la inclusión financiera, estos se clasifican según sus dimensiones: acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros. Los indicadores más utilizados a nivel internacional son:

### **Acceso**

1. Número de sucursales por cada 1000 personas.
2. Número de cajeros por cada 1000 personas.
3. Número de cajas en sucursales por cada 1000 personas.

### **Uso**

4. Número de cuentas de ahorro por cada 1000 personas.
5. Número de depósitos a plazo fijo por cada 1000 personas.
6. Número de operaciones de cajas por cada 1000 personas.
7. Número de operaciones en cajeros por cada 1000 personas.
8. Número de servicios de banca telefónica por cada 1000 personas.
9. Número de servicios de banca telefónica por cada 1000 personas.
10. Número de créditos otorgados en un año por cada 1000 personas.

### **Calidad**

11. Número de quejas y reclamaciones oficiales por cada 1000 personas.
12. Quejas de consumidores resueltas y cerradas (Porcentaje del total de quejas).

## **1.4 Marco regulatorio y herramientas para la implementación de la inclusión financiera**

En las últimas décadas, existe un gran interés en la lucha financiera para reducir las desigualdades sociales. Este enfrentamiento está orientado a trascender fronteras más allá de establecer objetivos para segmentos específicos y de corto plazo por parte del sistema financiero. Esto se debe a la exclusión financiera, un problema global que desfavorece a las personas en condiciones de pobreza. Existen factores que incrementan los casos de exclusión financiera, tales como: las barreras geográficas, la restricción de acceso en los procesos administrativos, la restricción de las condiciones asociadas a los productos financieros, entre otros.

En el ámbito internacional las políticas de inclusión financiera han fomentado tres grandes tendencias:

- Identificación y promoción de nuevos segmentos para el acceso a los productos financieros (familias de menores recursos, pymes, mipymes y receptores de remesas).
- Uso de nuevos productos (microcréditos, créditos hipotecarios, microseguros, fondos para gestión de remesas).
- Promoción de nuevos canales (instituciones específicas para para prestar servicios microfinancieros, corresponsales no bancarios y telefonía móvil)

Entre las alternativas novedosas cabe destacar los corresponsales no bancarios y los dispositivos móviles.

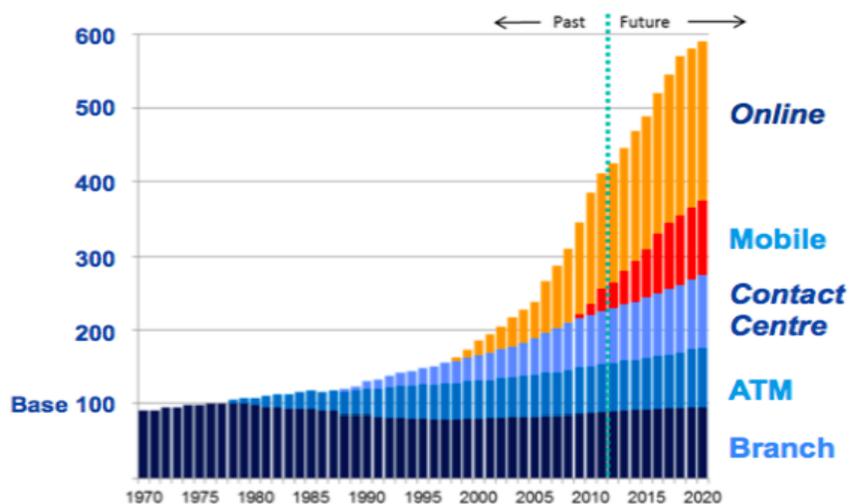
Los corresponsales no bancarios son establecimientos, públicas o privados, como las cooperativas, farmacias, supermercados, comercios, tiendas, gasolineras, que funcionan como punto de atención de servicios bancarios. Acercándose a un corresponsal no bancario, el consumidor financiero puede realizar transacciones básicas como depósitos, retiros o pagos de servicios básicos, desde el sector donde vive o trabaja, sin tener que desplazarse hasta las instituciones financieras. Constituyen una cadena de distribución con costos muy inferiores al de una agencia bancaria. Estos forman parte de una gran cadena de emprendimientos que generan inclusión financiera para los sectores más

apartados y desatendidos de la población a través de su ingreso en el mercado. Los corresponsales no bancarios, por tanto, amplían la capilaridad del sistema financiero.

En América Latina y el Caribe la implementación de los corresponsales no bancarios ha permitido mejorar los indicadores de inclusión financiera de la región. Brasil, que inició con el banco pionero Lemonbank, tiene más de 150.000 corresponsales que sobrepasan el número de bancos. En Perú, este sistema se inició con el Banco de Crédito. En Colombia, “la implementación de la corresponsalía ha sido una excelente opción como modelo exitoso de acercamiento a la población y ha demostrado adicionalmente tener un gran potencial de crecimiento”. (Moreno Orjuela, 2017)

La banca móvil se ha convertido en una de las principales vías de acceso de los clientes a sus respectivos bancos (ver gráfico 1.4.1). En base a esto, muchas autoridades modificaron el marco regulatorio, permitiendo la apertura de cuentas de manera más rápida, muchas veces desde el teléfono celular. Entre sus ventajas destaca la reducción de los costes de manipulación de las transacciones, así como la eliminación del largo tiempo invertido por los clientes en acudir a la sucursal bancaria para realizar operaciones monetarias que no requieran una retirada de efectivo.

Gráfico 1.4.1 Aumento de la banca Móvil



Fuente: tomado de (Herrero, 2017)

Los pagos con dispositivos móviles representan uno de los mayores avances en materia de inclusión financiera. Estas plataformas no solo reducen el uso de efectivo, agilizan

transacciones y descongestionan sucursales bancarias, sino que suponen la eliminación de barreras tecnológicas y culturales para segmentos de población y empresas que no tienen acceso a internet desde sus domicilios, especialmente en países más atrasados. Gracias a esto, algunas economías subdesarrolladas han evolucionado en poco tiempo desde sistemas financieros rudimentarios hacia sistemas de pago ágiles y modernos.

En Kenia existía una demanda latente de servicios financieros, sobre todo derivado de la necesidad por enviar dinero de manera más segura de los migrantes, y desde los centros urbanos hacia las comunidades rurales. M-Pesa<sup>10</sup> fue la primera empresa de transferencias de dinero a través del teléfono móvil. Esta plataforma de pagos garantiza mediante mensajes SMS y una amplia y creciente red de más de cien mil correspondientes diseminados en distintos puntos, la existencia de una plataforma accesible y de bajo costo para pequeños pagos, recepción de remesas y nuevos modelos empresariales, sobre todo para las comunidades más desprovistas de infraestructuras financieras y más alejadas. A inicios del 2019, se integró una nueva función de sobregiro llamada *Fuliza*, que permite hacer transacciones cuando el consumidor financiero no cuente con suficientes fondos.

Actualmente, los servicios de dinero móvil llegan a más del 90% de la población de Kenia. Un estudio de caso de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) (2010), reveló que, mientras el número de personas con acceso al sistema financiero formal era de menos del 20% antes del lanzamiento de M-pesa, el porcentaje de suscriptores a servicios de telefonía celular alcanzaba casi el 40% en 2008. Al mismo tiempo, la población de 15 años y más estaba familiarizada con la tecnología de telefonía móvil (83% tenía acceso).

Una parte fundamental fue también la regulación, que hizo posible la existencia de M-Pesa; el equipo de esta tuvo un acercamiento con las autoridades regulatorias estaban dispuestas a explorar nuevas ideas y reconocían la misión de ampliar el acceso a los servicios financieros. El Ministerio de Finanzas realizó acciones para verificar que no fuera un mecanismo que permitiera el lavado de dinero o algún esquema piramidal. A 10

---

<sup>10</sup> Fue desarrollada por Safaricom – Vodafone

años de creada M-PESA tiene 30 millones de usuarios en 10 países y realiza más de 500 transacciones por segundo. (Pérez-Serrano & Del Río Chivardi, 2020)

Por otra parte, en el año 2009 el gobierno de India lanzó *Aadhaar*, un programa de identificación y autenticación de sus ciudadanos, que consiste en la asignación de un número único de 12 dígitos vinculado a elementos biométricos: las 10 huellas dactilares y el iris de ambos ojos. El 95 % de los adultos y un total de 1.2 mil millones de personas en ese país cuentan ahora con esta identificación. A través de ésta, una gran cantidad de personas ha logrado acceder, por primera vez, a servicios, incluyendo los financieros. El 75% de los adultos ha ligado su *Aadhaar* a sus cuentas bancarias. Además, los usuarios pueden hacer pagos con su huella digital, lo que contribuye a reducir el uso de efectivo. En India la tenencia de cuentas creció del 35% al 80% entre 2011 y 2017. (Pérez-Serrano & Del Río Chivardi, 2020)

No solo las economías en desarrollo han llevado a cabo iniciativas tan reveladoras en términos de inclusión financiera. Se encuentran también ejemplos como el de Inglaterra. En el año 2012, la ciudad de Londres lanzó el pago sin contacto en los autobuses de la ciudad, y para el 2014 se extendió al metro, tranvías y trenes. Este medio permitió a usuarios del sistema de transporte, pagar directamente su tarjeta de débito o crédito habilitadas con esta tecnología. A febrero de 2019, se habían realizado 2.5 mil millones de viajes a través de este medio. Las autoridades también se han beneficiado, ya que ha contribuido a reducir el costo de recaudación del 15% al 8%, facilita hacer reembolsos, planificar y gestionar mejor este sistema. Desde el punto de vista de la inclusión financiera, es un caso que fortalece el uso de servicios financieros y específicamente de los medios de pago, reduciendo el uso del efectivo, haciendo más tangible el beneficio y la utilidad de estos medios e impulsar soluciones financieras, construyendo ciudades inteligentes y sostenibles. (Pérez-Serrano & Del Río Chivardi, 2020)

Suecia fue el primer país de Europa en utilizar papel moneda y al parecer, apunta a ser el primer país en dejar de usarlo. Según estadísticas del Riskbank<sup>11</sup>, actualmente tan solo el 2% de la economía sueca gira en torno al dinero efectivo.

---

<sup>11</sup> Banco Central de Suecia

El Riskbank con la colaboración de la Cámara de Compensación Financiera Sueca, bancos nacionales y vecinos, crearon la aplicación *Swish* en el 2012, con el fin de proporcionar a la sociedad la comodidad de pagar con un monedero virtual. La aplicación *Swish* funciona como el efectivo. Las características de esta aplicación según (ABC, 2018) son las siguientes:

- Seguridad: ofrece seguridad en todas las operaciones respaldadas por el Banco Central Sueco y las entidades más importantes del país.
- Rapidez: las transferencias de dinero se realizan al instante. Es completamente gratuita.
- Norma: la empresa *Swish*, en consenso con el Banco Central Sueco, limita las operaciones a una media de dos mil euros (2.000€). Según el gobierno sueco, esta cantidad es suficiente para la operatividad necesaria que haga reducir el uso del efectivo.

Todas las formas de dinero electrónico en Suecia están reguladas por el Banco Central. Además, en los bancos, los ingresos están limitados, se deben rellenar cuestionarios de su procedencia, los bancos están obligados a comunicar a la policía cualquier transacción física sospechosa de fraude. (ABC, 2018)

También en los distintos países, se destacan otras iniciativas como: facilitar el desarrollo de programas de educación financiera, el uso de garantías no tradicionales para los créditos a pequeños actores, agilización y abaratamiento del acceso y mantenimiento de servicios financieros de menor cuantía, reducciones de impuestos para el uso de medios de pagos digitales, subsidios para la adquisición de dispositivos digitales por los pequeños actores y apoyo a través de incubadoras a nuevos negocios. Desarrollar estos cambios requiere de un amplio andamiaje institucional. La inclusión financiera se considera un bien público, por lo que demanda la creación de programas y asignación de presupuestos de gobierno, con la participación de varios organismos y el protagonismo de la banca de desarrollo al interior del sistema financiero.

Un pilar fundamental para la instrumentación eficaz de una estrategia nacional de inclusión financiera es el marco legal y regulatorio. De no contar con un marco legal

sólido, equilibrado y predecible<sup>12</sup>, se pueden acentuar o crear condiciones desfavorables para el desarrollo de ciertos servicios de pago o entorpecer acciones que promueven la inclusión financiera. Los ministerios de Economía y Finanzas tienen un papel de suma importancia, en la canalización y recepción de pagos gubernamentales. Asimismo, las autoridades responsables de la competencia, tienen injerencia y deben procurar condiciones de igualdad y concurrencia en diversos ámbitos del sistema de pagos.

Si bien los bancos centrales tienen un papel importante en generar un entorno eficiente y seguro para el buen funcionamiento y desarrollo de los sistemas y servicios de pago electrónicos minoristas, no todos cuentan con el mandato explícito para intervenir. Incluso, aquellos bancos centrales que sí tienen un mandato, pueden estar limitados debido a que los poderes atribuidos no son lo suficientemente amplios como para adaptarse a la innovación de los sistemas y servicios de pago electrónicos minoristas y estar a la par del desarrollo del mercado. (CEMLA, 2016)

En base a la experiencia internacional, la regulación de mejor calidad es el resultado de la articulación entre la industria y los responsables de la formulación de políticas. Una filosofía de regulación que impulse la innovación implica que las autoridades implementen controles y mecanismos de protección al consumidor, sin que esto limite el crecimiento.

Según la base de datos de (Global Findex, 2017), la evolución de la inclusión financiera se ha visto impulsada por los pagos digitales, las políticas gubernamentales y una nueva generación de instrumentos y servicios financieros. La tendencia a nivel internacional es al reemplazo, paulatino, del uso de los canales tradicionales por vías digitales. La masificación de la tecnología puede ayudar a las sociedades a ser más eficientes, pero también más justas y equitativas y a estar mejor preparadas para el futuro digital, utilizando instrumentos financieros más eficientes, confiables, modernos y menos costosos; y, promoviendo una regulación que incorpore las mejores prácticas, que favorezcan el desarrollo y fortaleciendo del sistema financiero.

---

<sup>12</sup> Que otorgue certeza a las transacciones electrónicas

## **Capítulo 2: Casos de estudio en la implementación de estrategias de inclusión financiera.**

La relevancia de la inclusión financiera como objetivo de política de desarrollo, es un tema que ha ido cobrando gran importancia en los países de América Latina y el Caribe. Los beneficios de acciones que la promuevan podrían ser particularmente marcados en esta región, donde el crecimiento es modesto y volátil, la pobreza, la desigualdad y la falta de equidad son enormes, la inversión, el crédito y el ahorro no muestran un adecuado progreso, la informalidad representa gran parte de las operaciones financieras, así como la dificultad de acceder a los servicios financieros formales.

Para la promoción de la inclusión financiera es necesario emprender esfuerzos públicos y privados, a fin de crear un ambiente propicio para las finanzas en general. Así, los distintos países de la región han llevado a cabo distintas Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF). Estas, en términos generales se definen como: “aquellas que buscan generar mecanismos conducentes a ampliar la base de ciudadanos y empresas que usan algún producto de índole financiero con la finalidad de ampliar el crecimiento y desarrollo económico de las naciones “ (OCDE/CAF, 2020).

En el presente capítulo se analizan las acciones estratégicas emprendidas por países de la región: Uruguay, Colombia y Perú, dada la necesidad de estudiar cómo han desarrollado políticas de inclusión financiera para reducir las brechas de exclusión e informalidad, e impulsar el desarrollo económico. Su elección responde a que estos países en los últimos años han mostrado resultados destacados en estos términos.

### **2.1 Uruguay**

En el sistema financiero de Uruguay, tradicionalmente la banca pública ha jugado un papel muy importante. Sin embargo, antes de la crisis de 2002, existía una marcada debilidad institucional en su funcionamiento. Durante muchos años contaban con direcciones cuyos criterios de selección no se basaban exclusivamente en las capacidades profesionales. Era común que los planes de negocios de las entidades se vieran influidos por el manejo derivado de los ciclos políticos. La concesión de préstamos

políticos, o el otorgamiento de créditos derivados de subsidios ocultos por parte del Estado, debilitaron los balances de los bancos públicos. (Cruz Simón, 2021)

A raíz de esta crisis, se hizo evidente la necesidad de conducir un rediseño de la banca pública. El objetivo era promover un manejo adecuado de riesgos, una utilización de criterios más profesionales para la realización de negocios y bancos con los parámetros adecuados en materia de liquidez, capitalización y sometidos a un correcto control regulatorio. Con estas medidas se generó un panorama muy diferente en el funcionamiento y en los resultados de los bancos públicos. (Cruz Simón, 2021)

A partir del 2011, el Ministerio de Economía y Finanzas realiza un diagnóstico crítico el cual evidenció que, Uruguay se caracterizaba por una baja inclusión financiera en sus dimensiones básicas, pues existía una reducida profundidad financiera, baja cobertura de los servicios financieros, así como muy poco uso de estos. Las dificultades de acceso no se daban de manera igualitaria, dado fundamentalmente por la zona geográfica, por el segmento de población o el tamaño de empresa, afectando principalmente a hogares de menores ingresos y a micro y pequeñas empresas. Por otra parte, existía un ineficiente funcionamiento del sistema de pago, caracterizado fundamentalmente, por el uso de instrumentos de pago físicos (el predominio del uso de efectivo y cheques), así como problemas con el funcionamiento de las transferencias interbancarias. (Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, 2014)

Según los datos del (Global Findex, 2017), en el 2011 sólo el 24% de las personas mayores de 15 años tenían acceso a una cuenta bancaria y el 15%, había recibido un crédito bancario. Asimismo, el 16% de los mayores de 15 años tenían acceso a una tarjeta de débito (ver anexo 5), todo lo cual mostraba la baja penetración de las tarjetas de débito, y evidenciaba otro aspecto relevante y referido a problemas de información y educación financiera: muchas personas no sabían que tenían acceso a una tarjeta de débito, sino pensaban que su uso era exclusivo para el retiro de efectivo en los cajeros automáticos (ATM<sup>13</sup>, por su abreviatura en inglés).

---

<sup>13</sup> Las siglas ATM se refieren a Automated Teller Machine.

Dadas estas problemáticas, el gobierno de Uruguay promueve una política nacional de inclusión financiera y la modernización del sistema de pagos, impulsada por la Ley de Inclusión Financiera 19.210 de abril de 2014, que tuvo como principales objetivos:

- I. La universalización de derechos de acceso a los servicios financieros:
- II. La transformación y modernización de los sistemas de pagos.

Con el primer objetivo, se pretendía promover el acceso universal a los servicios financieros, en particular de los sectores excluidos o que acceden en malas condiciones, permitiendo una efectiva utilización de estos, en un entorno regulado y supervisado. El segundo, incluía el fomento de la competencia y eficiencia del sistema de pago y la promoción del uso de medios de pago electrónicos en sustitución del efectivo.

La Ley generó el establecimiento de regulaciones e incentivos, entre los que se destacan:

- Promoción del uso de medios de pago electrónicos en sustitución del efectivo. Se implementó un régimen que promueve la inversión en POS<sup>14</sup>, a través de exoneraciones impositivas a su instalación, reducción del costo del arrendamiento mensual y, al mismo tiempo, el otorgamiento de subsidios a los pequeños comercios que las incorporen.
- Reglamentación de la interoperabilidad de las redes de POS<sup>15</sup> y ATM, y que promovieron la reducción de los costos de las transferencias interbancarias.
- Descuento de 2 puntos de IVA para las compras realizadas mediante el uso de medios de pago electrónicos.
- Reglamentación sobre los medios de pagos a utilizar en cierto tipo de operaciones: compraventa de inmuebles y vehículos, pago de arrendamientos, pago a proveedores del Estado, pago de tributos nacionales y operaciones de grandes montos.

---

<sup>14</sup> Conocido también como Terminal punto de venta (TPV) es un dispositivo que, en un establecimiento comercial, permite gestionar tareas relacionadas con la venta y permite, el cobro por tarjeta de crédito o débito.

<sup>15</sup> Principios para la interconexión: obligatoriedad, acuerdo ente partes, derecho a un tratamiento no discriminatorio. Los emisores establecen los requerimientos en materia de seguridad y certificaciones que las redes deberán cumplir.

- Obligatoriedad de pago de salarios, jubilaciones y beneficios sociales a través de cuentas bancarias o instrumentos de dinero electrónico, con costo nulo o muy bajo para el usuario.
- Reducción de los aranceles máximos que se cobran con tarjeta de débito y crédito.
- Reducción de retenciones a impuestos.
- Otorgamiento de beneficios fiscales para facilitar la incorporación de soluciones tecnológicas, soluciones de caja y sistemas de facturación con la factura electrónica incluida.
- Empoderamiento de los pequeños comercios (los monotributistas<sup>16</sup>), otorgándoles el derecho a tener una cuenta bancaria sin costo y con un conjunto de servicios gratuitos.
- Creación de las Instituciones Emisoras de Dinero Electrónico (IEDE), reguladas por el Banco Central, y que permite la participación de agentes no bancarios.
- Implementación de un Programa de Ahorro Joven para vivienda, que prevé un subsidio al ahorro de trabajadores jóvenes destinado a acceder a una solución habitacional, el que puede llegar hasta al 30% del monto ahorrado.
- Creación de un nuevo instrumento de crédito que descuenta directamente de la nómina y facilita el acceso de todos los trabajadores y jubilados a un financiamiento en condiciones más favorables.

A pesar de que la ley no estuvo exenta de críticas, los cambios resultaron significativos. La plataforma tecnológica para los medios de pago electrónicos, se amplió (ver anexo 6). La cantidad de POS fue multiplicada por cuatro desde el 2011 al 2017, extendiéndose a nivel territorial. La apertura de cuentas e instrumentos de dinero electrónico, registró un aumento significativo. Se emitieron más de 300 mil instrumentos de dinero electrónico. La rebaja del impuesto IVA favoreció un cambio en los hábitos de pago de los uruguayos. Los montos de las compras con tarjeta de débito emitidas en Uruguay aumentaron 14

---

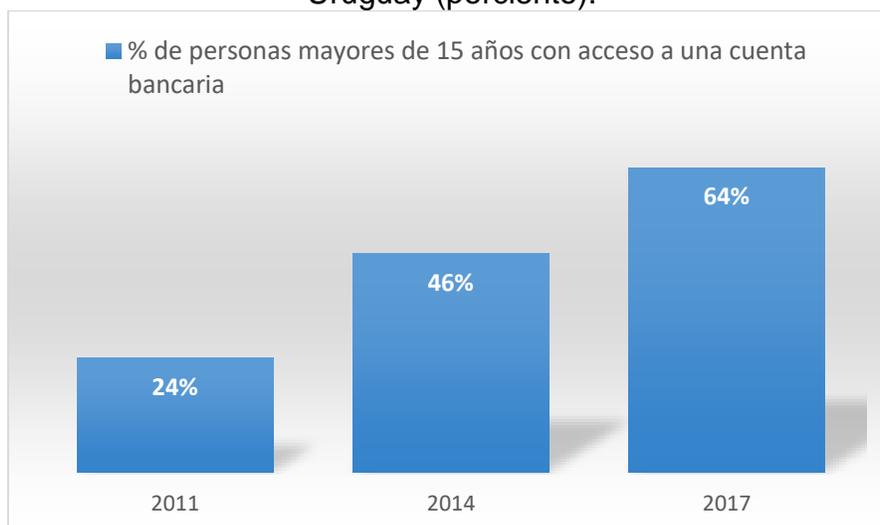
<sup>16</sup> El monotributo es un régimen simplificado de pago de impuestos y de bajo costo para pequeños contribuyentes. Consiste en una cuota fija que contiene un componente de impuestos y otro de aporte a la jubilación.

veces desde 2011 al 2017, (ver anexo 7), según datos del Banco Central Uruguayo (Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, 2017)

También se ha reconocido un incremento en cuanto a las cuentas bancarias para cobro de remuneraciones, 300.000 (aproximadamente el 25% de los trabajadores formales). De esta forma, 600 mil uruguayos han podido acceder a medios electrónicos y servicios financieros de forma gratuita.

Para el 2014, existían un 46% de personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria y ya para el 2017, este valor se incrementó a un 64%. La evolución fue significativa, existiendo un aumento de 18 puntos porcentuales (ver gráfico 2.1.1).

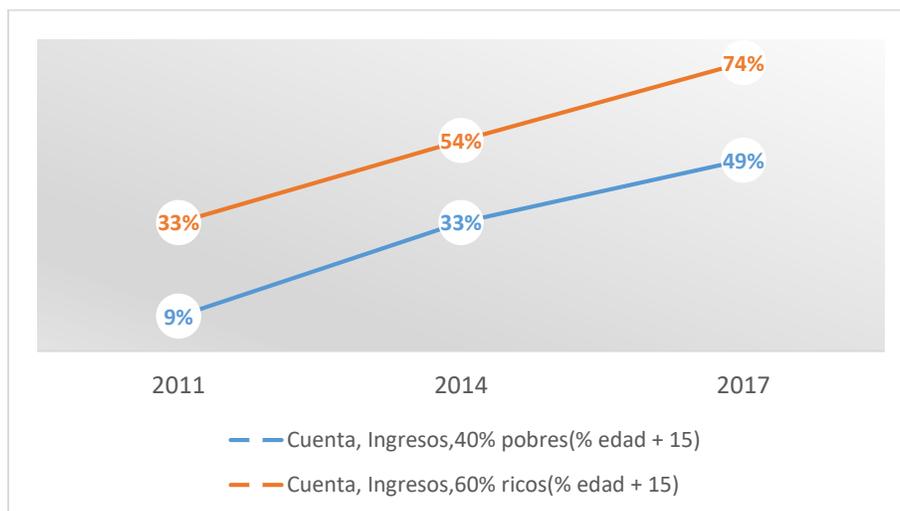
Gráfico 2.1.1: Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria en Uruguay (por ciento).



*Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.*

Las brechas entre ricos y pobres, entre las edades, así como entre las zonas urbanas y rurales, son obstáculos para una mayor inclusión financiera. Del 40 % más pobre de la población uruguaya, en el 2011 tenían cuentas con ingresos solo el 9%, mientras del 60% de la población más rica para ese año tenían una cuenta con ingresos el 33%. Para el año 2017, esos valores aumentaron a 49% y 74%, respectivamente. Aun así, casi la mitad de los adultos pobres no tienen acceso a cuentas financieras (Ver gráfico 2.1.2)

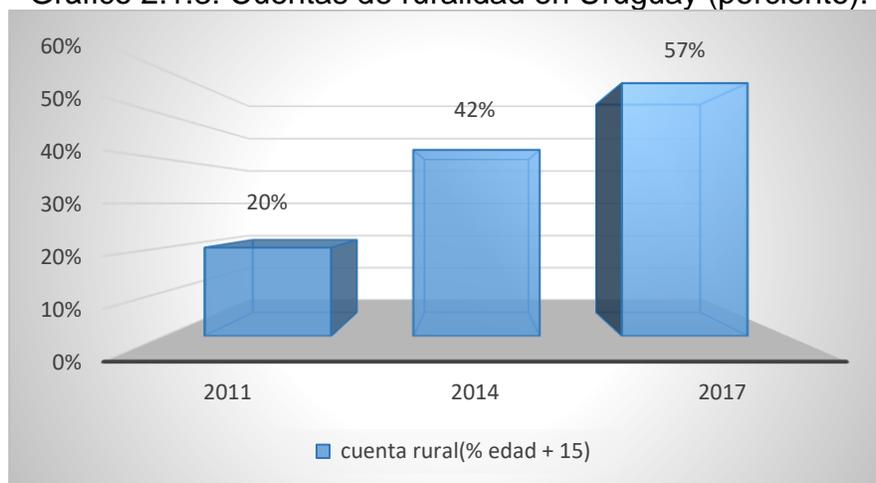
Gráfico 2.1.2: Brecha entre ricos y pobres con ingresos en una cuenta bancaria en Uruguay (por ciento).



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.

El acceso a cuentas bancarias en la zona rural tuvo un incremento desde el 2014 al 2017, siendo los valores de 20% y 57%, respectivamente. (Ver gráfico 2.1.3). Parte de esto se explica por las excepciones que se otorgaron en la Ley de Inclusión Financiera de 2014 a jubilados y regiones con menos de 2000 habitantes.

Gráfico 2.1.3: Cuentas de ruralidad en Uruguay (por ciento).



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.

Actualmente y en respuesta a la crisis de COVID-19, los programas sociales del gobierno han introducido un beneficio de canasta de emergencia alimentaria. También se duplicó

el beneficio pagado con la Tarjeta Uruguay Social <sup>17</sup> y el Plan de Equidad, mediante los cuales los pagos electrónicos llegan a 88 000 y 130 000 beneficiarios respectivamente.

El entorno para la inclusión financiera se caracteriza por altos niveles de compromiso gubernamental, protección al consumidor y gobierno corporativo. La Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) supervisa el sistema financiero, mientras que el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) fomenta y supervisa la inclusión financiera. Los reguladores financieros y el sector privado reconocen la importancia de la educación financiera y ofrecen talleres y cursos para educar a los clientes. El gobierno también fomenta el ecosistema de tecnologías financieras con el objetivo de ser un centro regional de servicios financieros digitales.

La implementación de la inclusión financiera en Uruguay se ve facilitada por los altos niveles de educación e ingresos del país<sup>18</sup>. El sector financiero se considera estable, transparente y regulado. Los miembros del personal en el SSF y MEF son técnicamente expertos y supervisan los desarrollos en los servicios financieros para evaluar tanto las oportunidades, como los riesgos para la economía. El acceso comercial justo y no discriminatorio a la infraestructura de pago minorista, está aumentando la innovación y la competencia por los pagos digitales.

Uruguay, si bien no cuenta con estrategias de inclusión y educación financieras coordinadas por un comité nacional, ha desarrollado una política pública conducida por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Cuenta con un programa de educación económica y financiera de alcance nacional, liderada por el Banco Central de Uruguay (BCU), que incluye acuerdos, convenios y contribuciones del Sistema Nacional de Educación Pública, del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), de la Universidad de la República (UDELAR), la central sindical y sus distintas ramas de actividad (OCDE/CAF, 2020).

---

<sup>17</sup> Consiste en una transferencia a través de una tarjeta magnética con formato de prepago. Se otorga a aquellos hogares en situación de extrema vulnerabilidad socioeconómica.

<sup>18</sup> El Banco Mundial señaló que Uruguay es el país de mayor ingreso en la región de América Latina y el Caribe con un ingreso per cápita de \$15.650 (alto).

## 2.2 Colombia

Para la primera década de los años 2000, en Colombia prevalecían sustanciales restricciones al acceso y uso de servicios financieros. Una fracción significativa de personas ahorra fuera del sistema financiero, mientras que un porcentaje considerable del volumen de ahorro podía ser asignado a instrumentos informales, tales como efectivo o cadenas de ahorro<sup>19</sup>. Estos patrones se explicaban principalmente por restricciones al ahorro (altos costos y bajos retornos), y otros factores de índole cultural y educativo, así como la falta de confianza en el sistema financiero.

Los altos costos de acceso al sistema financiero resultaban de una combinación de altos costos de infraestructura y operación, y una escala de negocios pequeña. Según datos de (ASOBANCARIA, 2021), el indicador de acceso a productos financieros (personas con algún producto financiero/población adulta) para 2010 circundaba el 62 %. El indicador de uso de productos financieros (personas con algún producto financiero activo) era un 11 % aproximadamente (ver anexos 8 y 9).

Tomando en consideración los datos del (Global Findex, 2017), el acceso a una cuenta bancaria por personas mayores de 15 años, era de un 30% en el 2011. Según esta fuente, para ese año un 12% de los colombianos mayores de 15 años tenían acceso al crédito bancario y el 23 % contaba con una tarjeta de débito (ver anexo 10).

Más allá de estas problemáticas, en los últimos 15 años el país ha logrado avances importantes. El primero de ellos lo constituye el documento CONPES 3424 (Conpes, 2006), publicado en el 2006 y aprobado por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, donde se presenta la política “La Banca de las Oportunidades”. Esta es una política busca promover el acceso al crédito y los servicios financieros partiendo de la equidad social. Fue una de las primeras acciones encaminadas a ampliar la cobertura geográfica de los servicios y la creación de productos de trámite simplificado con menores costos y requisitos de acceso.

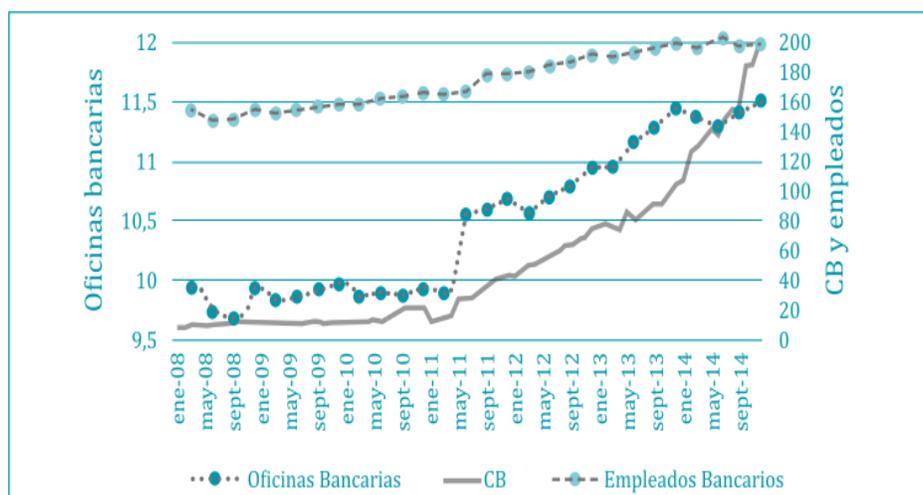
Para el momento de expedición del CONPES 3424 en el 2006, el 71% de los municipios del país tenían presencia bancaria. Sin embargo, al excluir las oficinas del Banco

---

<sup>19</sup> Es un microbanco de carácter ilegal, en el cual un grupo de familiares o amigos crean un sistema de ahorros. En estos no se pagan intereses por los depósitos, y no existe un documento legal que los respalde.

Agrario<sup>20</sup>, la cobertura era tan solo del 25%. Para revertir esta situación, el Gobierno autorizó convenir acuerdos de corresponsalía con terceros no bancarios<sup>21</sup>, para prestar servicios financieros a través de ellos y llegar a zonas apartadas del país, en las que la operación por los canales tradicionales se hace onerosa. Esto permitió alcanzar una cobertura del 100% de los municipios en el 2015, apalancar el crecimiento y la masificación de los servicios financieros, con atención especial a la población de menores ingresos (Ramos Combariza, 2015) (ver gráfico 2.2.1). Una evaluación de impacto realizada en el 2016, muestra que los corresponsales tuvieron un efecto positivo y estadísticamente significativo en la profundización del crédito y el microcrédito. (Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, 2016)

Gráfico 2.2.1: Número de oficinas, empleados y corresponsales bancarios por cada 100.000 habitantes en Colombia.



Fuente: Cálculos de ASOBANCARIA con datos de la Superintendencia Financiera y Banca de las Oportunidades.

Otro de los avances llega con el Programa de Inversión, que en 2013 implementó el trámite simplificado para depósitos de dinero electrónico y cuentas de ahorro, estableciendo límites en topes de saldo y monto de transacciones mensuales, con el fin de facilitar el acceso a productos financieros de ahorro y transaccionales de manera más

<sup>20</sup> El Banco Agrario de Colombia es una entidad financiera estatal fundada en 1999 en sustitución de La Caja Agraria. Se excluye dado que es el banco de mayor cobertura rural (no se incluye en el análisis las zonas rurales)

<sup>21</sup> Los corresponsales no bancarios constituyen aquellos establecimientos comerciales (farmacias, supermercados, tiendas, entre otros), como nuevos puntos de accesos a determinados servicios financieros como: extracción de depósito de efectivo, pago de servicios públicos básicos, giros, remesas.

conveniente. Bajo el trámite simplificado, las cuentas de ahorro y los depósitos electrónicos tienen una regulación proporcional de control del lavado de activos, en términos de requisito de apertura, y están exentas al Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF)<sup>22</sup>.

Con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010-2014, por primera vez se adopta una meta en materia de inclusión financiera, adicionando medidas que permitieron garantizar la oferta en sectores apartados y diseñar productos diferenciados para diferentes segmentos de la población (Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, 2016). Una de ellas fue la decisión de distribuir, a través de cuentas de ahorro y depósitos electrónicos, las transferencias monetarias condicionadas de Más Familias en Acción (MFA)<sup>23</sup> y otros programas sociales dirigidos a jóvenes y víctimas del conflicto armado. En consecuencia, cerca de 2,8 personas beneficiarias de estos programas accedieron por primera vez al sistema financiero y el gobierno logró una reducción en los costos operativos de la dispersión de los recursos en un 50% aproximadamente.

Se destaca durante ese período, la Ley 1735 de 2014, que crea las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPES), las que están facultadas para captar ahorros del público, a través de depósitos electrónicos y prestar únicamente servicios financieros transaccionales como: pagos, transferencias, recaudos y giros. Se dispuso la creación de una nueva licencia financiera simplificada. Se autorizaron trámites simplificados de apertura del producto para personas naturales, incluso de manera remota, utilizando la tecnología, lo cual facilitó su masificación y alcance a lugares apartados, clave para la política de inclusión financiera.

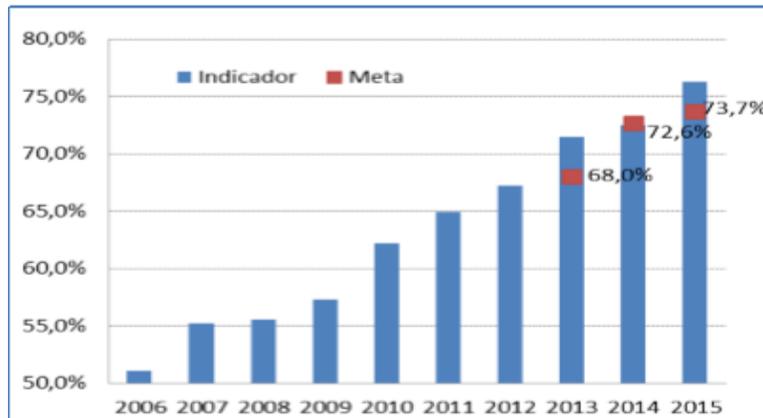
Como resultado, la meta de inclusión fijada en el PND 2010-2014 (68%), se superó en el 2013 con más del 70% de adultos con acceso al menos a un producto financiero en el sistema financiero formal, manteniendo una tendencia creciente (ver gráfico 2.2.2).

---

<sup>22</sup> El GMF es un impuesto que entró en vigencia en 2001, el cual se cobra por realizar transacciones financieras con una entidad bancaria. Es un impuesto nacional de orden indirecto, ya que existe un intermediario entre quien paga el impuesto y quien administra su recaudo.

<sup>23</sup> MFA es un programa de transferencias monetarias condicionadas para la asistencia escolar y de salud, destinado a familias pobres, desplazadas por el conflicto de las comunidades indígenas

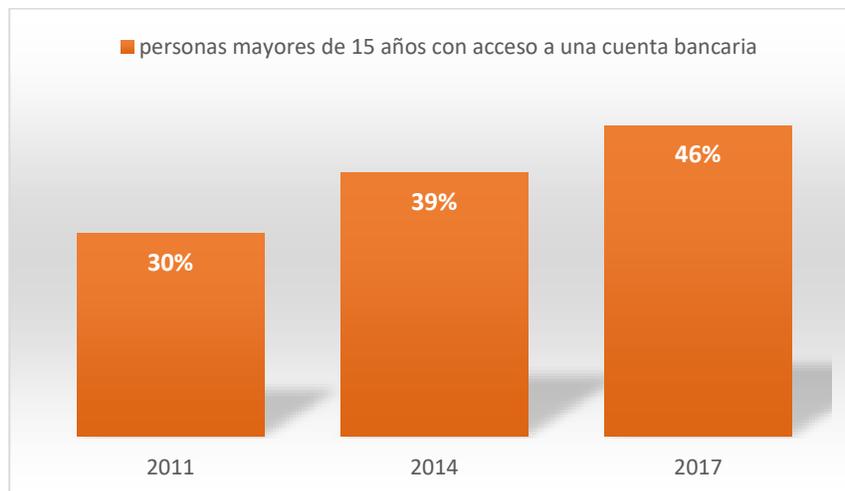
Gráfico 2.2.2: Indicador de Inclusión Financiera, período 2006 – 2015.



Fuente: Banca de las Oportunidades

En 2014, el total de adultos<sup>24</sup> que tenía una cuenta con alguna institución financiera en Colombia, era del 39%, cifra superior al 30% de 2011. Para 2017, esta cifra continuó en aumento hasta llegar a ser de 46% (Gráfico 2.2.3). El por ciento de personas con una cuenta de débito también aumentó en el período 2011-2014. En 2017 se produce una disminución en estas cifras dado que, por una parte, para algunas personas la cuota de manejo/tarjeta débito se volvía muy costosa y que además de que algunos comercios no aceptaban el pago con tarjetas de este tipo. (Gráfico 2.2.4).

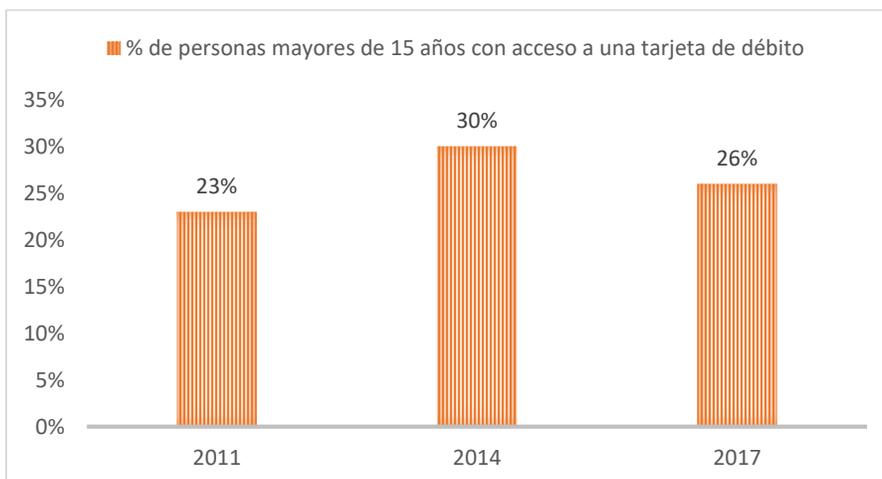
Gráfico 2.2.3 Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria en Colombia (por ciento).



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.

<sup>24</sup> Internacionalmente se toma como referencia personas mayores de 15 años

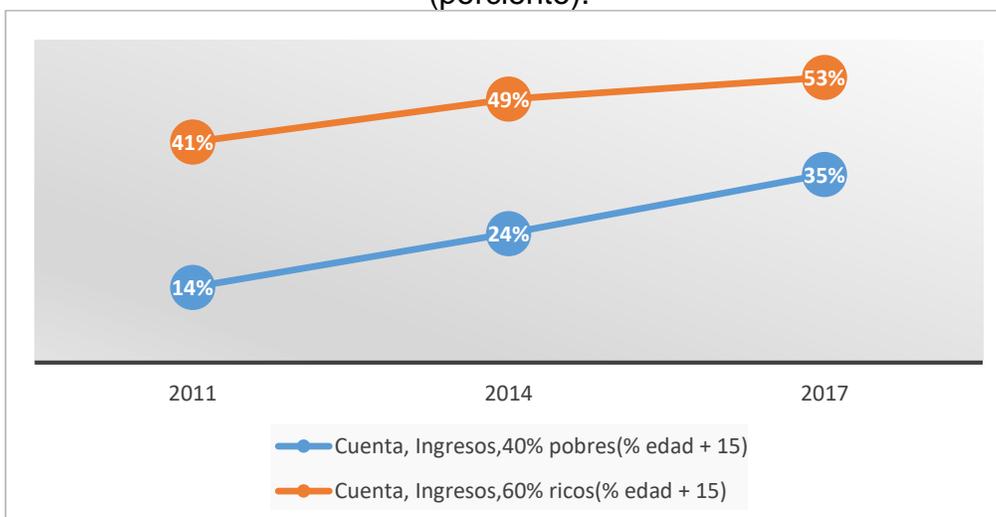
Gráfico 2.2.4 Personas mayores de 15 años con acceso a una tarjeta de débito en Colombia (por ciento).



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.

En este país también se aprecia una pronunciada brecha entre ricos y pobres en cuanto a ingresos en una cuenta. Aun así, los datos muestran una ligera disminución, pues del 40 % más pobre de la población colombiana en el 2011, tenían cuentas con ingresos solo el 14%, mientras del 60% de la población más rica para ese año tenían una cuenta con ingresos el 41%. Para el año 2017 esos valores aumentaron a 35% y 53%, respectivamente. (Gráfico 2.2.5)

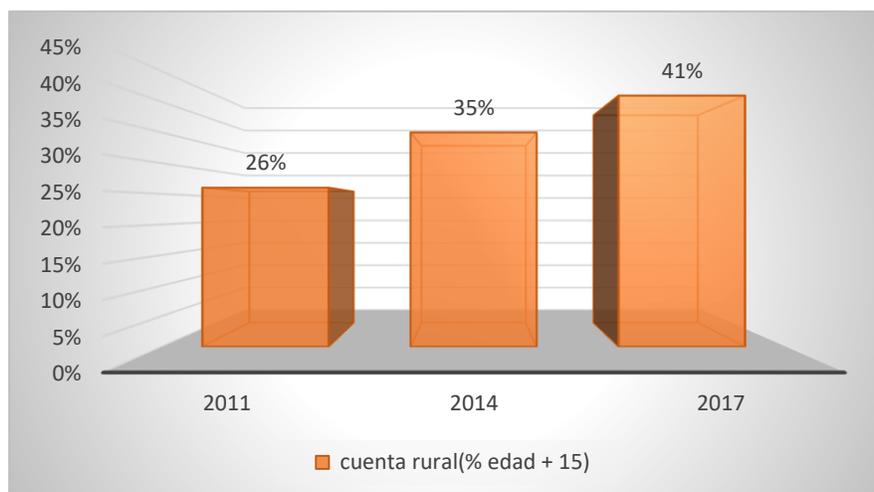
Gráfico 2.2.5 Brecha entre ricos y pobres con ingresos en una cuenta en Colombia (por ciento).



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.

El PND 2010-2014 permitió garantizar la oferta de productos financieros a sectores apartados. Se registró un aumento de las cuentas de ruralidad, de un 26% en 2011 que se incrementó a un 41% en 2017. (Gráfico 2.2.6)

Gráfico 2.2.6: Cuentas de ruralidad en Colombia (por ciento).



*Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.*

Aun así, respecto a las ciudades, los mayores desafíos están en los municipios rurales<sup>25</sup> y zonas dispersas, donde, a pesar de la expansión en la red de corresponsales, los rezagos en cobertura financiera y uso de servicios financieros formales son de gran magnitud. Esto se debe a múltiples factores como la falta de infraestructura financiera (las sucursales financieras y los corresponsales bancarios se concentran y crecen más en ciudades y municipios intermedios), así como a productos que no se adecuan a las necesidades de la población y fallas intrínsecas de los mercados financieros (asimetría de información y falta de competencia), que obstaculizan el acceso, uso y calidad de este tipo de servicio (ver anexo 11).

El PND 2014-2018 propone fortalecer la cultura del ahorro para la vejez, donde la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF)<sup>26</sup>,

<sup>25</sup> El sector rural tiene una amplia informalidad, la cual no permite el aprendizaje, crecimiento profesional y personal, e inclusión en sistemas formales; todo ello sumado a que la mayoría de los colombianos en el sector rural no tienen acceso a internet o conectividad a cobertura telefónica, mediante la cual podrían tener acceso a productos y servicios digitales financieros.

<sup>26</sup> La comisión está integrada por el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Educación, la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Economía Solidaria, el Departamento Nacional de Planeación, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, la Unidad

implementa acciones para generar y divulgar contenidos pedagógicos especializados sobre la oferta y canales financieros digitales. Así mismo, se establecen metas de servicios financieros y de gestión del riesgo para las actividades agropecuarias y rurales y de acceso de las PyMEs a los productos financieros.

El PND 2018-2022 propone aumentar la inclusión financiera de tal forma, que para el 2022, el 85 % de la población adulta cuente con al menos un producto financiero formal y un 77 %, con un producto financiero activo. Para ello, es necesario fortalecer el ecosistema de pagos de bajo valor para favorecer la competencia en este mercado y adoptar nuevas tecnologías en medios de pago en el país.

El 28 de septiembre de 2020 el Consejo Nacional de Política Económica y Social, publicó el CONPES 4005 “Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera”, como la hoja de ruta que permite identificar el camino para los próximos 10 años. Este documento plantea cuatro objetivos principales:

- I. ampliar la pertinencia de la oferta de productos y servicios financieros a la medida;
- II. generar mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero;
- III. fortalecer la infraestructura financiera y digital para un mayor acceso y uso de los servicios financieros formales; y
- IV. fortalecer la gobernanza institucional que permita una mayor articulación en la implementación de las estrategias en materia de educación e inclusión financiera.

A partir del 2020, los pagos electrónicos con los programas de transferencias de fondos existentes, como Más Familias en Acción (MFA), Jóvenes en Acción (JA) y Colombia Mayor (CM), aumentaron tras el brote de COVID-19. Desde abril, los 0,7 millones de familias más pobres de los 2,5 millones registrados en MFA y los 0,3 millones de personas más pobres de los 1,6 millones que se benefician de CM, comenzaron a recibir un reembolso parcial de sus pagos de IVA. El gobierno creó Ingreso Seguro (IS) para llegar a una capa adicional de la población de bajos ingresos. En julio de 2020, IS había

---

Administrativa Especial de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, y como invitados permanentes a Banco de la República y Banca de las Oportunidades.

beneficiado a 1,2 millones de hogares que antes no estaban bancarizados. El programa de garantías de préstamos se dispuso para cualquier empresa, principalmente para el beneficio de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) y las microempresas, con una garantía de hasta el 60 % de los préstamos otorgados por bancos y entidades no bancarias.

Los datos permiten afirmar que la inclusión financiera ha tenido una destacada evolución en los últimos años. Sin embargo, se mantienen como retos la reducción de brechas de los diferentes grupos, en los niveles de ruralidad, género<sup>27</sup> y regiones. Para ello, no solo se necesitará la estrategia desde el sector financiero, sino también acciones de los formuladores de política que permitan obtener mejores resultados.

### **2.3 Perú**

Desde el año 2008 Perú ha sido reconocido en reiteradas ocasiones, según (Microscopio Global , 2018), como el país con el mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas y la inclusión financiera (exceptuando en la última edición que se ubicó en el segundo lugar por detrás de Colombia). Se le reconoce su liderazgo en el desarrollo de estrategias innovadoras y coordinadas en la promoción de la inclusión financiera, con objetivos como: una creciente penetración bancaria, una mejora de la educación financiera, la reducción de costos de transacción y el fomento de uso de la tecnología. (Dalle Nogarei & Carballo, 2017)

Como la mayoría de los países de América Latina y el Caribe, Perú no ha estado ajeno a problemas de inclusión financieras. Según datos del (Global Findex, 2017) el acceso a una cuenta bancaria por personas mayores de 15 años era de un 20% en 2011. Para ese mismo año un 13% de los peruanos mayores de 15 años tenía acceso a crédito bancario y el 14% contaba con una tarjeta de débito (ver anexo 12).

---

<sup>27</sup> En materia de género, los hombres presentan, en general, indicadores de acceso y uso más altos que las mujeres. Para el caso de los hombres el indicador de acceso es de 87,7% y el de uso de 72,2% con una brecha de 15,5 unidades entre estos; por su parte, las mujeres presentan un nivel de acceso de 82,2% y de uso de 69%, con una brecha de 13,2 unidades. De estos resultados se desprende que las mujeres usan más los productos al presentar una brecha entre los indicadores más reducida.

Existía, a su vez, un bajo uso de fuentes financieras que se reflejaba en una marcada dependencia de fuentes informales (prestamistas), sobre todo en las poblaciones menos atendidas y con exclusión financiera. En el 2012 más del 60% de los microestablecimientos tenían un crédito con una fuente informal, mientras el 40% de los microempresarios con crédito en una institución financiera formal, también tenían un crédito con una fuente informal. En ello incidía las altas tasas de interés asociadas a las fuentes formales.

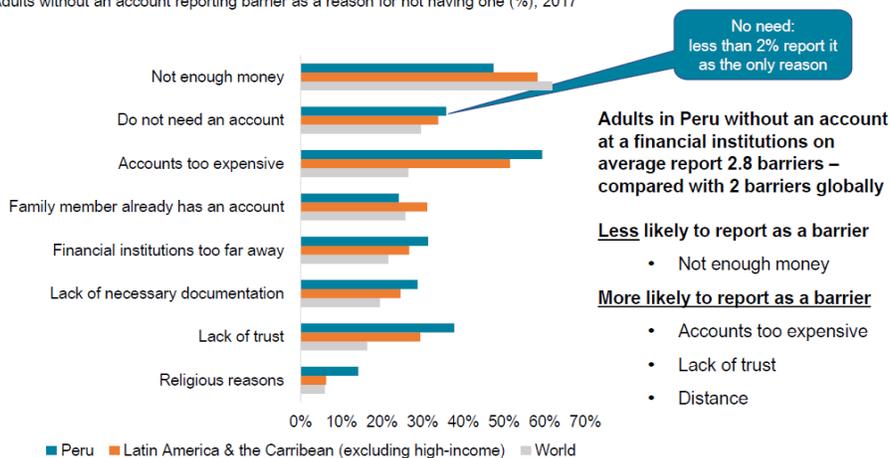
En el ámbito político existía despreocupación gubernamental del Estado peruano para el fomento y desarrollo de programas sociales con inclusión financiera y barreras políticas para impulsar a gran escala las funciones de la banca de desarrollo y/o de fomento, que promovieran planes de inclusión financiera de forma masiva. Por otra parte, existía desconocimiento de la población de las bondades de la inclusión financiera.

Otro de los problemas que aquejaban a Perú era la no bancarización de su población. Son cuatro razones principales, (i) falta de dinero, (ii) altos costos de mantener una cuenta, (iii) desconfianza en el sistema financiero, y (iv) la distancia al punto de acceso más cercano al sistema financiero. A diferencia de muchos países, en el que el costo es la tercera barrera más citada con 26%, en Perú el costo es el principal motivo que lleva a los adultos a no tener una cuenta. La Figura 2.3.1 muestra la barrera más citada por los adultos sin una cuenta en una institución financiera, cuyo costo es el 59%.

Figura 2.3.1 Motivos por lo que los adultos no estaban bancarizados en Perú

**Cost of accounts, lack of money, and lack of trust are the most commonly cited reasons for not having an financial institution account in Peru**

Adults without an account reporting barrier as a reason for not having one (%), 2017



Fuente: Informe del Global Findex 2017

En febrero de 2014 se crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, con la finalidad de elaborar y dar seguimiento a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que fue promulgada en julio de 2015. Esta fue la formalización del compromiso del gobierno peruano para con la inclusión financiera. La ENIF estableció como definición de inclusión financiera como *“el acceso y uso de los servicios financieros de calidad para toda la población”*. Su objetivo general es *“promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”*. En aras de alcanzar el objetivo trazado, la Estrategia se organizó en base a tres pilares: acceso, uso y calidad y, se consideraron las siguientes medidas para contribuir a su desarrollo.

- Acceso: expansión de la cobertura geográfica de servicios financieros;
- Uso: desarrollo de un ecosistema de productos y servicios financieros complementarios, que permitieran satisfacer las necesidades de la población de manera oportuna y responder a las características de los diferentes segmentos;
- Calidad: diseñar mecanismos que permitan que los atributos de productos y servicios respondan a las necesidades de los clientes y promover el incremento de la confianza de la población en los proveedores de servicios financieros formales (Núñez Gonzáles & Sifuentes Barrientos, 2019).

Establece, además, las principales líneas de acción, actividades e indicadores con el objetivo de alcanzar en 2021 elevados estándares de inclusión financiera. Las siete líneas de acción son: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables. A cada línea de acción tiene asignado un grupo técnico. En estas líneas de acción, los sectores público y privado deben trabajar articuladamente para llevar a cabo actividades relacionadas a promover el uso de los pagos electrónicos, desarrollar productos financieros y de seguros adecuados, fortalecer la protección al consumidor, mejorar la educación financiera, entre otros. La tabla 2.3.1 muestra las siete líneas de acción determinadas en la ENIF, indicando a cada una su objetivo.

Tabla: 2.3.1 Líneas de acción de la ENIF de Perú

| <b>LÍNEA DE ACCIÓN</b>          | <b>OBJETIVO</b>  |
|---------------------------------|--|
| <b>PAGOS</b>                    | Promover el desarrollo de los canales e instrumentos digitales de pagos minoristas   |
| <b>AHORROS</b>                  | Fomentar el ahorro formal para todos los segmentos de la población de manera segura, confiable, y adecuada a sus necesidades   |
| <b>FINANCIAMIENTO</b>           | Fomentar el acceso y profundización del financiamiento, con productos adecuados a las necesidades de las personas y empresas, de manera responsable  |
| <b>SEGUROS</b>                  | Fomentar el acceso y uso de productos y servicios de seguros para todos los segmentos de la población de manera confiable, eficiente y adecuada a sus necesidades.   |
| <b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b> | Proteger los derechos de los consumidores, garantizando la transparencia de la información, el establecimiento de sistemas de resolución de conflictos adecuados, así como de incentivos para la generación de prácticas de negocios adecuadas.  |
| <b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>     | Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras.   |
| <b>GRUPOS VULNERABLES</b>       | Promover la inclusión financiera de la población vulnerable, para que acceda a los servicios y mercados financieros formales a través de la ejecución de acciones y medidas de acuerdo a sus necesidades, mejorando con ello su calidad de vida. |

*Fuente: elaboración propia a partir de ENIF*

Las líneas de acción referidas a educación financiera, protección al consumidor y grupos vulnerables, tienen un carácter transversal porque impactan en varias dimensiones de la inclusión financiera, como es el caso de la promoción del ahorro y los seguros, el uso de medios de pago electrónicos, el acceso a mecanismos de financiamiento y el desarrollo de capacidades financieras de la población. (Vega, Vásquez, & Abad, 2016)

La línea de acción de pagos, liderada por el Banco Central, tiene como objetivo el desarrollo de los servicios de pago minoristas basados en canales e instrumentos electrónicos, cuyo uso es bajo respecto a otros países de la región. El Banco Central

desarrolla actividades orientadas a expandir el uso de los pagos electrónicos, logrando con ello reducir los costos de transacción en la economía, favoreciendo así una mayor inclusión financiera. Así, promueve el mayor acceso de las empresas del sistema financiero y, por lo tanto, de sus clientes a los servicios de pagos que ofrece el Sistema de Liquidación Bruta a Tiempo Real (SLBTR<sup>28</sup>) y la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

En el caso del Sistema LBTR, el Banco Central está facilitando la interconexión electrónica de las entidades microfinancieras, apoyando las iniciativas para el desarrollo de soluciones de pago que sean seguras y eficientes. En el caso del Sistema administrado por la CCE, el Banco Central amplió el criterio de acceso a dicho sistema, al reducir la calificación de riesgo mínima requerida a las entidades financieras no bancarias para usar los servicios de la CCE, permitiendo con ello la incorporación de los clientes de estas entidades a los servicios de pagos.

Adicionalmente, el Banco Central promovió normas que dieron un marco jurídico de protección a las transferencias de fondos en los sistemas de pagos, el uso del dinero electrónico como instrumento de inclusión<sup>29</sup> y al pago de sueldos en cuentas en el sistema financiero.

Los principales avances de la implementación de las acciones del Plan de Acción de la ENIF hasta el 31 de diciembre de 2018 han sido:

- Línea de Acción de Pagos. El Banco Central convocó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL) y a los operadores privados para presentar la situación de la brecha de infraestructura de telecomunicaciones. En base a ello, ha coordinado con los principales agentes del mercado de tarjetas, el desarrollo del esquema de pago a comercios usando el código QR.

---

<sup>28</sup> A través de él se liquidan las transacciones entre los agentes del sector financiero, en su mayoría de montos elevados, de tal forma que se convierte en el núcleo de la liquidación de las transacciones interbancarias.

<sup>29</sup> Se exoneró de encaje a las cuentas de dinero electrónico.

- Línea de Acción de Ahorros. Con la finalidad de impulsar el ahorro a largo plazo, particularmente en los trabajadores independientes, se publicó el marco legal para que las Administraciones de los Fondos de Pensiones (AFP<sup>30</sup>) puedan celebrar convenios con empresas, las cuales actuarán como “aliados comerciales” para la captación de ahorro voluntario sin fin previsional.
- Línea de Acción de Financiamiento. Se publicó la Ley que regula el Régimen de Garantía Mobiliaria, la cual sería implementada progresivamente con el fin de facilitar el acceso y mejorar las condiciones de financiamiento principalmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMes), al registrar bienes muebles como garantías en un Sistema Informático de Garantía Mobiliaria.

A su vez, con la finalidad de impulsar el desarrollo productivo y empresarial de las MiPyMes y de las empresas exportadoras, por su alto impacto en la economía nacional, se reorganizaron fondos estatales, creando el Fondo Crecer, para tal fin. En un período de 5 años se incorporaron 1.2 millones de deudores al sistema financiero, alcanzando 6.8 millones de personas naturales con crédito al 2018.

- Línea de Acción de Protección al Consumidor. Se modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, con la finalidad de que los usuarios puedan contratar productos y servicios financieros a través de medios digitales de manera segura y ágil. Asimismo, se implementó una Plataforma de interconexión con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Línea de Acción de Educación Financiera. Se vienen implementando acciones contempladas en el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF): el proyecto Educación Financiera Intercultural (PEFI) dirigido a mujeres socias de los comedores populares, la implementación a nivel de piloto del Programa Finanzas en el Cole, dirigido a docentes de educación primaria, el Proyecto Finanzas en mi Colegio con docentes de educación secundaria. Durante el segundo semestre de 2018, se aplicó a nivel nacional el módulo de educación financiera de la Evaluación Internacional de

---

<sup>30</sup> Instituciones privadas que tienen como único objetivo la administración de los fondos de pensiones bajo la modalidad de cuentas personales

Estudiantes (PISA) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) a estudiantes de 15 años de escuelas públicas y privadas en el país.

Perú, además, ha desarrollado e implementado las tecnologías financieras, para resolver el acceso a los servicios financieros mediante la penetración de los dispositivos móviles en la sociedad. Por su parte, la sanción de la “Ley de dinero electrónico para la Inclusión Financiera” en el año 2013, tuvo como objetivo principal enmarcar y regular las características básicas del dinero electrónico como instrumento financiero. El alto nivel de compromiso del sector público y privado fue un impulsor clave para la inclusión financiera.

En el contexto de la Ley de Dinero Electrónico surgió Modelo Perú, como un ejemplo de colaboración único en el mundo entre las empresas del sistema financiero y las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDÉ), para la implementación de una plataforma centralizada que procese y compense pagos móviles con dinero electrónico. Al respecto, el Banco Central emitió una regulación basada en estándares internacionales, con la finalidad de fomentar la seguridad y la eficiencia de los acuerdos de pago de dinero electrónico y propiciar el acceso y uso de los pagos minoristas digitales.

Modelo Perú inició sus operaciones en febrero de 2016 lanzando el producto “Billetera Móvil” (BIM), que permite a los clientes de los emisores participantes, realizar vía teléfono móvil transferencias de dinero electrónico (Transferencias P2P<sup>31</sup>), operaciones de cash-in (carga) y cash-out (retiro), pagos de servicios y de impuestos. Permite que los pagos se realicen de manera instantánea independientemente de la ubicación del usuario, evitando los costos y riesgos de transferir y pagar con efectivo de manera presencial. Los fondos de dinero electrónico emitido, se encuentran respaldados en fideicomisos que constituye cada emisor, para fines de protección de los clientes (ver anexo 13).

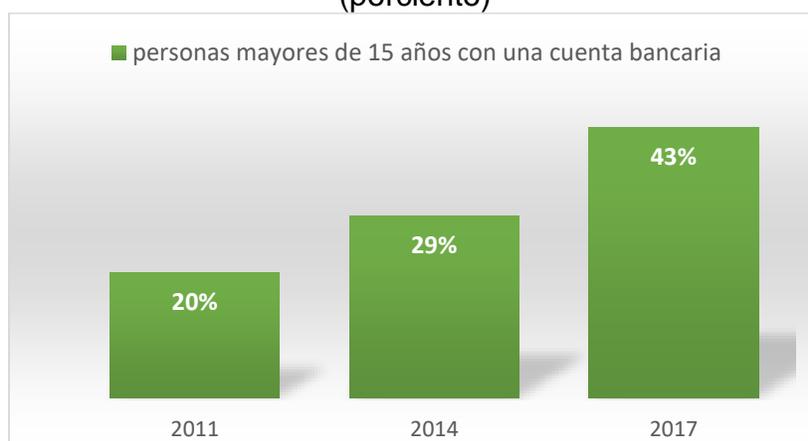
---

<sup>31</sup> El término P2P (del inglés peer to peer, de igual a igual) se refiere a las operaciones financieras que se celebran directamente entre dos personas con la supervisión y garantía de una plataforma tecnológica.

Con dichas ventajas, las personas tienen un claro incentivo para abrir una cuenta de dinero electrónico. Las mencionadas ventajas también pueden ser aprovechadas por las empresas. Así, las compañías de consumo masivo pueden beneficiarse al reemplazar el efectivo por dinero electrónico en la recaudación de sus ingresos por ventas a comercios. Esta estrategia tiene por finalidad reducir sus costos y riesgos de recaudación.

El informe Global Findex muestra como se ha producido un avance importante en la titularidad de cuentas. En el 2017, el 43% de los adultos informaron tener una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil, Esta cifra representa un incremento de 14 puntos porcentuales respecto al 2014 y el doble de lo reportado en el 2011, año en solo era el 20% (Global Findex, 2017) (ver gráfico 2.2.7). Desagregando este porcentaje, se observa que el 40% es titular de una cuenta en una institución financiera, el 1% es de una cuenta de dinero móvil y el 2% de una cuenta de dinero móvil y una cuenta en una institución financiera. Este aumento en el porcentaje en la titularidad de cuentas de dinero móvil se atribuye al lanzamiento en el 2016 de la Billetera Móvil.

Gráfico 2.2.7 Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria en Perú (porcentaje)



*Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos del Global Findex 2011, 2014, 2017.*

La aparición de las *FinTech* también ha sido decisiva. Hacia fines del año 2017 se registraron 48 empresas de este tipo. Esto ha encendido la alarma de la banca tradicional, que ha visto cómo sus clientes poco a poco se alejan, optando por las herramientas más amigables de las empresas tecnológicas. La intención no debe ser que las *FinTech* y la banca tradicional compitan entre sí, sino que sean colaborativos

entre sí y se consideren mutuamente como socios estratégicos (Asociación de Bancos del Perú, 2017).

El uso de medios digitales y de productos basados en dinero electrónico, permitió llegar a zonas remotas a bajo costo y de manera segura. El ingreso de las *FinTech* en Perú ha permitido combatir barreras del lado de la oferta. Al mismo tiempo las iniciativas tales como: la ENIF y la Ley de Dinero Electrónico, han sido vitales para lograr una coordinación interna de las instituciones y crear un marco regulatorio sobre el tema.

Otro hecho relevante se dio en 2018, a razón de la aprobación del Decreto Supremo N°029-2018-PCM, que aprobó el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, con la finalidad de desarrollar la rectoría de dichas políticas en todo el territorio, a fin de que sean implementadas por las entidades públicas de los tres niveles de gobierno. Como parte de este proceso, la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), acompañada del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), viene desarrollando la nueva Política Nacional de Inclusión Financiera, herramienta de gestión pública orientada al cierre de brechas en inclusión financiera y alineada a la visión compartida de futuro del Perú.

Durante el 2020 el gobierno, las autoridades financieras y el sector privado, llevaron a cabo una serie de medidas e innovaciones, impulsadas principalmente por el aislamiento social obligatorio y la crisis económica debido al COVID-19, que mejoraron el marco para la inclusión financiera (Abad & Ríos, Avances en inclusión financiera e innovación en pagos digitales, 2021). El Banco Central redujo las tasas de interés, la tasa de encaje e introdujo líneas de financiamiento, lo cual proveyó la liquidez necesaria para evitar que se quebrara la cadena de pagos. La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) implementó políticas para permitir modificaciones de préstamos, reestructuración de pagos de préstamos para ciudadanos en zonas de emergencia, ampliación de los límites de transacciones en las cuentas básicas y cuentas de dinero electrónico simplificadas, relajación de los requisitos de garantía para que los emisores de dinero electrónico aumenten la oferta de dinero electrónico y flexibilización de los requisitos de apertura remota de cuentas de ahorro.

Estas medidas ayudaron a abordar las necesidades de las personas de bajos recursos al facilitar el uso de servicios que fomentan la inclusión financiera, como cuentas básicas, dinero electrónico y acceso a financiamiento. Los nuevos hábitos del consumidor, debido a la pandemia de COVID-19, aceleraron las innovaciones en el ecosistema de pagos digitales lo cual favoreció la inclusión financiera. Se evidencian avances en lo que respecta a inclusión financiera y una mayor adhesión en el uso de la tecnología.

En general las estrategias llevadas a cabo por Uruguay, Colombia y Perú dejan lecciones muy valiosas:

- Las reformas institucionales implementadas se caracterizaron por el tránsito hacia un esquema de funcionamiento basado en la conformación de reglas transparentes, mejor especificadas y consistentes con estructuras de estímulos adecuados. Con ello se abandonaron prácticas discrecionales, opacas y de clientelismo.
- Las políticas de inclusión financiera contienen objetivos y responsabilidades claras. Los incentivos han llevado a los bancos y corresponsales no bancarios a cubrir gran parte de los municipios del país.
- La voluntad real del gobierno y el alto nivel de compromiso del sector público y privado, constituyen impulsores claves para la inclusión financiera.
- Todas las estrategias se destacan por estar respaldadas por las comisiones con miembros de varias entidades gubernamentales, así como por objetivos específicos de inclusión.
- Las transformaciones institucionales no deben diseñarse de forma segmentada, sino como parte de un proceso abarcador que contemple las múltiples áreas de la realidad económica, política y social de un país.
- Las acciones estratégicas han estado encaminadas fundamentalmente a garantizar: la activa participación de todos los agentes económicos en los servicios financieros; actualizar el marco regulatorio, fomentar la competencia; impulsar el acceso y uso de los medios de pagos electrónicos, y aumentar los niveles de educación financiera en toda la sociedad.

## **Capítulo 3: Análisis para la implementación de una estrategia de inclusión financiera en Cuba**

Desde el año 2011, comenzó en Cuba un proceso de profundas transformaciones en el modelo económico y social, que abarcó cambios estructurales y modificaciones en los mecanismos de organización y gestión del funcionamiento económico. Muchas de las reformas estructurales implementadas tanto en la economía en general, como en el sistema financiero en particular, no han avanzado con la celeridad necesaria y aun no se alcanzan los resultados esperados. El desarrollo de una política de inclusión financiera, continua como asignatura pendiente.

La inclusión financiera constituye uno de los lineamientos de la Política Económica y Social y La Revolución para el período 2021-2026, aprobados en el VIII Congreso del PCC y en la Estrategia Económico-Social: “Promover el desarrollo del sistema de pago e intensificar una estrategia de inclusión financiera, con prioridad en la bancarización, que potencie una infraestructura moderna de canales electrónicos de pagos, sustentado en una educación financiera efectiva”. En tal sentido, se reconoce su importancia, lo que permitirá avanzar en el desarrollo financiero.

En el tercer y último capítulo del trabajo de investigación, se evalúan los indicadores más relevantes que la bibliografía internacional aporta y que permiten medir las dimensiones básicas acceso, uso, calidad y educación financiera. Seguidamente, se realiza un análisis crítico de las barreras, brechas y limitaciones institucionales identificadas y que impiden avanzar en una mayor inclusión financiera. Para ello, fueron tomados en consideración los diagnósticos presentados en los proyectos académicos: “Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba” (Delgado Corrons, 2016), “La educación financiera en la edad escolar, propuesta de una estrategia de acción” (González García J. A., 2017), “Diagnóstico preliminar de la inclusión financiera en Cuba” (Marrero Barbat , 2017); “Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la población cubana” de (González García A. A., 2020); “Desafíos del sistema financiero cubano en la actualización del modelo económico: un análisis institucional” (Cruz Simón, 2021). También se toman los resultados reportados

por los informes de inclusión financiera de la Dirección de Sistemas de Pago del Banco Central de Cuba y el diagnóstico que tributó a la Política de Desarrollo de los Sistemas de Pago, aprobada el 18 de marzo de 2020. Finalmente, se presentan los elementos generales: premisas, principios, líneas y objetivos estratégicos, que se deben tomar en consideración para trazar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.

### 3.1 Evaluación de los problemas de inclusión financiera a partir de medición de varios indicadores para Cuba.

#### Acceso:

Los indicadores de acceso se consideran esenciales para evaluar la inclusión financiera del país. Estos hacen referencia a la disponibilidad y proximidad para utilizar los productos y servicios financieros. Los datos que miden esta dimensión son obtenidos por el lado de la oferta, a partir de la información que proporcionan las instituciones financieras al Banco Central de Cuba, a través de su Sistema de Información Bancaria (SIB). La información estadística se toma hasta el cierre de 2020.

Como principales puntos de accesos al cierre del 2020, que integran la infraestructura financiera están: 1,164 sucursales bancarias<sup>32</sup>, 918 cajeros automáticos (ATM) y 1,846 terminales puntos de ventas (TPV). Estos se localizan en todo el país y tienen presencia en cada provincia (ver tabla 3.1.1).

Tabla 3.1.1: Principales puntos de acceso<sup>33</sup>.

|                      | SUCURSALES <sup>34</sup> | ATM        | TPV          |
|----------------------|--------------------------|------------|--------------|
| <b>TOTAL 2016</b>    | <b>1,139</b>             | <b>874</b> | <b>7,243</b> |
| <b>TOTAL 2017</b>    | <b>1,139</b>             | <b>930</b> | <b>7,266</b> |
| <b>TOTAL 2018</b>    | <b>1,139</b>             | <b>927</b> | <b>8,263</b> |
| <b>TOTAL 2019</b>    | <b>1,202</b>             | <b>934</b> | <b>6,465</b> |
| <b>TOTAL 2020</b>    | <b>1,164</b>             | <b>926</b> | <b>1,846</b> |
| <b>Pinar del Río</b> | <b>67</b>                | <b>19</b>  | <b>95</b>    |

<sup>32</sup> Se incluyen en este punto de acceso las oficinas de negocio de atención a la población, las cajas de ahorro, y caravan.

<sup>33</sup> Punto donde la población puede acudir a realizar diferentes tipos de operaciones, como son extraer efectivo y efectuar pagos por servicios recibidos o por la compra de bienes.

<sup>34</sup> Se incluyen en SUCURSALES Cajas de Ahorro, Caravan y Oficinas de Negocio de atención a la Población.

|                            |     |     |     |
|----------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Artemisa</b>            | 56  | 25  | 38  |
| <b>La Habana</b>           | 195 | 527 | 463 |
| <b>Mayabeque</b>           | 45  | 14  | 38  |
| <b>Matanzas</b>            | 104 | 37  | 139 |
| <b>Villa Clara</b>         | 102 | 33  | 113 |
| <b>Cienfuegos</b>          | 47  | 17  | 114 |
| <b>Sancti Spíritus</b>     | 64  | 19  | 144 |
| <b>Ciego de Ávila</b>      | 61  | 22  | 101 |
| <b>Camagüey</b>            | 91  | 34  | 127 |
| <b>Las Tunas</b>           | 50  | 14  | 53  |
| <b>Holguín</b>             | 100 | 57  | 138 |
| <b>Granma</b>              | 73  | 16  | 88  |
| <b>Santiago de Cuba</b>    | 66  | 68  | 103 |
| <b>Guantánamo</b>          | 31  | 16  | 70  |
| <b>Isla de la Juventud</b> | 12  | 8   | 22  |

*Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC*

El nivel de infraestructura financiera en cuanto a ATM y TPV, ha disminuido en los últimos años. En el caso de los ATM, está dado fundamentalmente por el nivel de obsolescencia tecnológica y roturas que presentan estos equipos. El presupuesto asignado está por debajo de las necesidades reales, y no siempre existen los recursos. La adquisición de estos, así como las piezas e implementos se dificulta debido al recrudescimiento del bloqueo. Actualmente, se trabaja con la Industria Nacional para desarrollar la estrategia de recuperación y producción de los ATM.

El TPV es un canal eficaz para garantizar el control interno y minimizar el riesgo en la transportación y manipulación del efectivo en los comercios. Sin embargo, al cierre del 2019, los 6,465 TPV en uso representaban el 54% del total de equipos instalados 11,972. Como factor fundamental que incide de forma negativa en ello están el rechazo en su uso por las empresas, motivado fundamentalmente por falta de incentivos y la no obligatoriedad en su uso por parte de los comercios. Se identifican, además, otras problemáticas asociadas a la falta de líneas telefónicas o de presupuesto en algunas entidades para asumir su costo, líneas telefónicas fuera del área de venta, o la insuficiente visibilidad para el uso del cliente, tiempos de demora en los comercios por la

necesidad de autenticar al tarjetahabiente. Aún la vía de comunicación principal de los TPV se ejecuta en muchos comercios a través de líneas telefónicas, lo que conlleva a altos tiempos de respuesta y bajo nivel de seguridad. Al concluir el año 2020 representaban el 15.6% del total. La razón fundamental que determinó esta disminución drástica fue el cierre de muchos comercios como resultado de la crisis pandémica.

De acuerdo a la cobertura demográfica, en la tabla 3.1.2 se muestran cómo han evolucionado los puntos de acceso por cada 100,000 adultos<sup>35</sup>, en el período 2016 al 2020.

En el último año Cuba evidencia diferencias entre sus provincias. Santiago de Cuba y Granma son las provincias con menor cantidad de sucursales bancarias, al contar solo con 7 por cada 100.000 adultos. En cuanto a la presencia de ATM, las provincias Granma, Guantánamo, Las Tunas y Pinar del Río muestran la menor cantidad al estar por debajo de 5 sucursales por cada 100 000 adultos. Mientras, en cuanto a TPV la provincia de Artemisa es la que cuenta con menor posesión de estos con un promedio de 9 por cada 100.000 adultos. La Habana, al ser la capital del país y contar con mayor población, es la provincia que tiene mayor concentración geográfica de todos los puntos de acceso.

Tabla 3.1.2 Puntos de acceso por cada 100,000 adultos en Cuba

| Cuba                 | SUCURSALES   | ATM          | TPV          |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL 2016</b>    | <b>12.00</b> | <b>9.00</b>  | <b>77.00</b> |
| <b>TOTAL 2017</b>    | <b>12.00</b> | <b>10.00</b> | <b>78.00</b> |
| <b>TOTAL 2018</b>    | <b>12.00</b> | <b>10.00</b> | <b>89.00</b> |
| <b>TOTAL 2019</b>    | <b>12.89</b> | <b>10.02</b> | <b>69.33</b> |
| <b>TOTAL 2020</b>    | <b>12.46</b> | <b>9.91</b>  | <b>19.76</b> |
| <b>Pinar del Río</b> | 13.74        | 3.90         | 19.48        |
| <b>Artemisa</b>      | 13.24        | 5.91         | 8.98         |
| <b>La Habana</b>     | 10.94        | 29.56        | 25.97        |

<sup>35</sup> Adultos: Población mayor de 15 años, que representó en el 2019 el 82.8% de la población total, según cifras publicadas por la ONEI “Proyección de la Población Cubana 2015-2050”, Tabla 3.

|                            |       |       |       |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| <b>Mayabeque</b>           | 14.13 | 4.40  | 11.93 |
| <b>Matanzas</b>            | 17.57 | 6.25  | 23.48 |
| <b>Villa Clara</b>         | 15.66 | 5.06  | 17.34 |
| <b>Cienfuegos</b>          | 13.86 | 5.01  | 33.62 |
| <b>Sancti Spíritus</b>     | 16.51 | 4.90  | 37.14 |
| <b>Ciego de Ávila</b>      | 16.84 | 6.07  | 27.88 |
| <b>Camagüey</b>            | 14.23 | 5.32  | 19.86 |
| <b>Las Tunas</b>           | 11.21 | 3.14  | 11.89 |
| <b>Holguín</b>             | 11.69 | 6.66  | 16.14 |
| <b>Granma</b>              | 10.63 | 2.33  | 12.81 |
| <b>Santiago de Cuba</b>    | 7.56  | 7.79  | 11.80 |
| <b>Guantánamo</b>          | 7.29  | 3.76  | 16.47 |
| <b>Isla de la Juventud</b> | 16.86 | 11.24 | 30.92 |

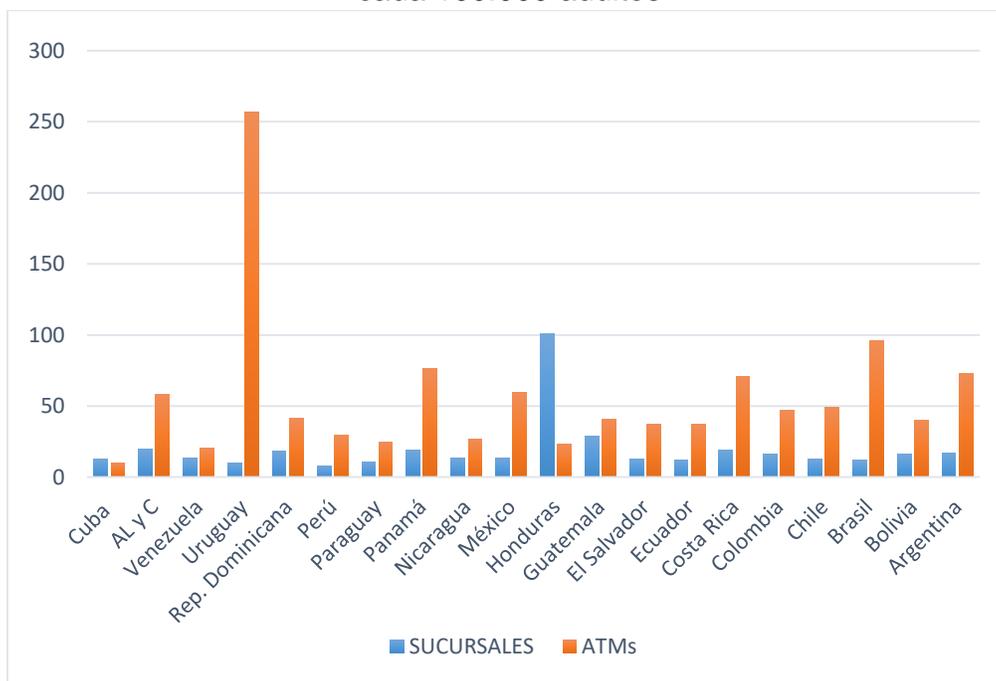
*Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC*

Al comparar con los países de América Latina y el Caribe, Cuba se sitúa en la media de la región en cuanto a sucursales bancarias, con un promedio de 13 por cada 100.000 adultos al cierre del 2020. La región latinoamericana presenta 19,5 sucursales bancarias por cada 100.000 habitantes adultos, cifra ligeramente superior (+0.6%) a la reportada en 2018 y 16,7 puntos porcentuales superior a la de 2014. Honduras se posiciona como el país líder en este indicador demográfico, al tener aproximadamente 101 sucursales por cada 100.000 habitantes adultos. Con excepción de este país, el resto de los países de la región, evidencian niveles relativamente homogéneos, que promedian 19,5 sucursales bancarias por cada 100.000 habitantes adultos. (FELABAN, 2020)

Cuba en cuanto a cobertura demográfica de los ATM también se sitúa muy por debajo de la región, encontrándose por debajo de todos los países, con un promedio de 10 cajeros por cada 100.000 adultos. En los países latinoamericanos se muestra una tendencia creciente a la disponibilidad de ATM. Particularmente, se registró una cobertura regional promedio de 58,3 ATM por cada 100.000 habitantes adultos, un

crecimiento interanual de 15% en 2019, de 30% en el último lustro, y de 73% para la última década. Uruguay es el país que se destaca a nivel regional por su evidente liderazgo, al contar con 257 ATM disponibles por cada 100.000 habitantes adultos, indicador 1.5 veces superior al país que le sigue Brasil. (ver gráfico 3.1.1).

Gráfico 3.1.1: Cobertura demográfica de Cuba y América Latina. Puntos de acceso por cada 100.000 adultos



*Fuente: Elaboración propia a través de datos del FELABAN y Reporte de Inclusión Financiera del BCC.*

Desde el punto de vista geográfico, en Cuba se observa también una concentración de los puntos de acceso en la capital del país. Lo que hace que se creen brechas entre las distintas provincias respecto a la capital (ver anexo 14). Estos matices son sumamente importantes, que representan fuentes de exclusión para estos segmentos de población, que deben incurrir en mayores costos de transacción para acceder financieramente a productos y servicios.

A nivel regional, en Latinoamérica, en el 2019, se registraron aproximadamente 330.7 sucursales bancarias y 1511.9 ATM por cada 1.000 kilómetros cuadrados (ver tabla 3.1.3), dato ligeramente inferior al 2017 (FELABAN, 2019). Desde el 2016, la tendencia en la región es a la baja, debido a la migración progresiva hacia los canales digitales, en

detrimento de los canales físicos. En cuanto a sucursales bancarias Cuba solo es superada por República Dominicana (29.2), Honduras (54), Guatemala (27.2), El Salvador (28.2) y Costa Rica (15.1). Esta diferencia con respecto a Cuba se debe al desarrollo financiero y el avance hacia los canales digitales que han tenido los países de la región. La cobertura geográfica de los ATM en Cuba se encuentra en este aspecto en una posición inferior a la mayoría de las economías, teniendo por debajo de su cifra solo a Venezuela (5.4), Perú (5.6), Paraguay (3.1), Nicaragua (0.5), Bolivia (2.9) y Argentina (6.6) y por encima a Uruguay, República Dominicana, Panamá, México, Honduras, Guatemala, El Salvador, Ecuador, Costa Rica, Colombia, Chile y Brasil.

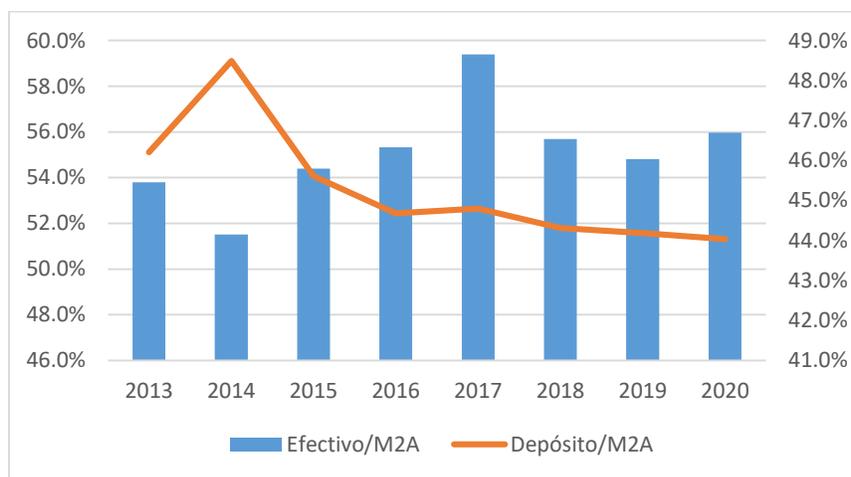
Tabla 3.1.3 Puntos de acceso por cada 1,000 Km<sup>2</sup> en América Latina y Cuba

|  | SUCURSALES | ATMs     |
|--|------------|----------|
| <b>América Latina y el Caribe 2019</b> | 330.7      | 1511.9   |
| <b>Venezuela</b>                       | <b>3.5</b> | 5.4      |
| <b>Uruguay</b>                         | 1.5        | 40.5     |
| <b>República Dominicana</b>            | 29.2       | 65.3     |
| <b>Perú</b>                            | 1.5        | 5.6      |
| <b>Paraguay</b>                        | 1.3        | 3.1      |
| <b>Panamá</b>                          | 7.6        | 30.9     |
| <b>Nicaragua</b>                       | 3.8        | 0.5      |
| <b>México</b>                          | 6.6        | 28.8     |
| <b>Honduras</b>                        | 66.1       | 15.1     |
| <b>Guatemala</b>                       | 25.7       | 37.2     |
| <b>El Salvador</b>                     | 28.3       | 85.5     |
| <b>Ecuador</b>                         | 5.7        | 17.9     |
| <b>Costa Rica</b>                      | 14.9       | 55.0     |
| <b>Colombia</b>                        | 4.9        | 21.9     |
| <b>Chile</b>                           | 2.6        | 148.1    |
| <b>Brasil</b>                          | 2.3        | 192.9    |
| <b>Bolivia</b>                         | 1.2        | 2.9      |
| <b>Argentina</b>                       | 1.5        | 6.6      |
| <b>CUBA 2019</b>                       | <b>11</b>  | <b>8</b> |

Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

Un indicador que permite medir los niveles de bancarización es la relación entre el efectivo en manos de la población y la cantidad de dinero total en circulación<sup>36</sup> (M2A). Como muestra el gráfico 3.1.2, el efectivo como proporción del M2A ha mostrado la tendencia a crecer en los últimos años. Entre 2013 y 2020, el efectivo creció un 55.1% como promedio, lo que representa que más de la mitad de la oferta monetaria se encuentra en el sector no estatal. El crecimiento de la preferencia por el efectivo demuestra que el mayor dinamismo del sector no estatal se realiza fundamentalmente a través de este medio de pago, el cual está fuera del control y fiscalización del sistema financiero. Lo anterior es contradictorio con las importantes medidas que viene tomando el Estado Cubano para avanzar en los niveles de bancarización de la sociedad al incentivar los pagos electrónicos.

Gráfico 3.1.2: Comportamiento de la Bancarización en Cuba.



*Fuente: elaboración propia a partir de datos recolectados del departamento de Política Monetaria del BCC.*

### **Uso:**

En los últimos años, se ha hecho una evidente la voluntad del Estado Cubano a favor de los pagos electrónicos, componente importante de la estrategia de informatización de la sociedad, que recibe ahora un mayor protagonismo, debido a la urgencia de “descongestionar” las sucursales físicas y mitigar, con ello, la ocurrencia de

<sup>36</sup> El Agregado Monetario M2 comprende el efectivo en circulación, y los depósitos a plazo

aglomeraciones que comprometieran el esfuerzo de combate a la pandemia (Lage Codorniu, Carlos, 2020)

La Banca Móvil ha tenido una dinámica positiva con un aumento de 485.1 % en 2020, contrario a este canal, la Banca Telefónica mostró una reducción del 25.1%, debido a que los niveles de preferencia del cliente han ido cambiando y se ha ido emigrando hacia la Banca Móvil, impulsado fundamentalmente por la llegada de la Covid-19, lo cual ha acelerado la intensidad del uso de este canal.

La incorporación de las tecnologías móviles en la vida de las personas se produce de manera dinámica en todo el país. Se ha convertido en una alternativa frente al uso de los medios de pago tradicionales que generan ineficiencia en la economía. En el canal de pago Banca Móvil funciona la plataforma informática Transfermóvil<sup>37</sup>. La aplicación EnZona, ha venido ganando clientes desde el pasado año. La cantidad de operaciones reportada al cierre del 2020 fue 25 veces mayor que las reportadas en el año 2019, alcanzando los 1.2 millones de transacciones (ver tabla 3.1.4).

Tabla 3.1.4. Cantidad de operaciones en los canales de pago – personas naturales.

| CANTIDAD DE TRANSACCIONES |            |           |         |            |            |           |             |
|---------------------------|------------|-----------|---------|------------|------------|-----------|-------------|
|                           | En         | En        | Banca   | Banca      | Banca      | INTERNET  |             |
|                           | ATM        | TPV       | Remota  | Telefónica | Móvil      | (ENZONA)  | TOTAL       |
| <b>AÑO 2017</b>           | 52,598,267 | 5,876,888 | 40,534  | 738,650    | 47,111     |           | 59,301,450  |
| <b>AÑO 2018</b>           | 65,266,209 | 5,051,416 | 137,740 | 784,674    | 528,617    |           | 71,768,656  |
| <b>% CREC</b>             | 24.1       | -14.0     | 239.8   | 6.2        | 1,022.1    |           | 21.0        |
| <b>AÑO 2019</b>           | 66,101,436 | 7,046,744 | 208,772 | 659,753    | 4,736,103  | 49,798    | 78,802,606  |
| <b>% CREC</b>             | 1.3        | 39.5      | 51.6    | -15.9      | 795.9      |           | 9.8         |
| <b>AÑO 2020</b>           | 68,810,580 | 8,709,593 | 298,908 | 494,110    | 27,711,675 | 1,224,556 | 107,249,422 |
| <b>% CREC</b>             | 4.1        | 23.6      | 43.2    | -25.1      | 485.1      | 2,359.0   | 36.1        |

Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

En los últimos años se ha promovido y facilitado el uso de los canales de pago TPV y la Banca Remota para las personas jurídicas. Del año 2019 al 2020, las operaciones realizadas por ambos canales han tenido un discreto incremento (ver anexo 15). Con relación a la Banca Remota, las personas jurídicas hacen muy poco uso. Actualmente,

<sup>37</sup> Plataforma informática desarrollada por ETECSA en colaboración con los bancos BPA, BANDEC y BANMET, constituye una solución para los pagos electrónicos a través del móvil.

se han identificado, por organismos y provincias, el potencial de clientes que tienen contratado este canal y, sin embargo, no lo utilizan, siendo la principal causa las dificultades de infraestructura tecnológica y de comunicaciones de los clientes.

En 2020, los instrumentos de pago electrónicos más utilizados por las personas jurídicas fueron las órdenes de cobro, transferencias y las tarjetas de débito, representando el 66% de la cantidad total. El resto corresponde a los instrumentos de pago físicos, los cheques y las letras de cambio, donde la cantidad acumulada de documentos presentados disminuyó en un 9% con respecto a igual periodo del año 2019.

Se pueden evaluar también, los niveles de bancarización de las personas naturales mediante el indicador de uso que se constituye por la cantidad de personas adultas con al menos una cuenta bancaria (ver tabla 3.1.5). En diciembre del 2020, el porcentaje que representa este indicador fue de 65.4%. Este indicador comienza a captarse en el SIB a partir del año 2020, por lo que no ha sido posible presentar su comparación en períodos anteriores.

Tabla 3.1.5. Cuentas vigentes

|   | Año 2019  | Año 2020   |
|---|-----------|------------|
| <b>Cuentas vigentes(U)</b>                  | 8,747,495 | 11,537,018 |
| <b>Población adulta (U)</b>                 | 9,324,986 | 9,341,017  |
| <b>Cuentas/ Población adulta(%)</b>         | 94        | 124        |
| <b>Personas con al menos una cuenta (U)</b> |           | 6,106,243  |
| <b>De ello: con Tarjetas de Pago (U)</b>    |           | 6,062,089  |
| <b>Adultos con al menos una cuenta(%)</b>   |           | 65,4       |

*Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.*

Al cierre de diciembre del 2020 se reporta un incremento por encima de 5.1 millones de las tarjetas activas de personas naturales, representando un incremento del 82.3% con respecto al cierre del 2019. Este incremento significativo es fundamentalmente debido, a la emisión de tarjetas en moneda libremente convertible (MLC), motivado por el incremento de comercios para esta moneda autorizado a partir del octubre del 2019.

Al cierre de 2020, se reporta un decrecimiento de las tarjetas en pesos cubano convertibles (CUC) del 46.1% de 1.745.283 disminuyeron a 941.069 tarjetas. En el año

2021 y como resultado del ordenamiento monetario, las tarjetas emitidas en CUC deberán seguir disminuyendo hasta llegar a cero.

Las tarjetas de CUP aumentaron, desde aproximadamente 4 millones hasta 8 millones y medio aproximadamente. Por su parte las tarjetas en MLC reportaron un aumento significativo por lo explicado anteriormente de 278.847 pasaron a ser 1.891.743 tarjetas (ver tabla 3.1.6).

Tabla 3.1.6 Cantidad de tarjetas activas – personas naturales

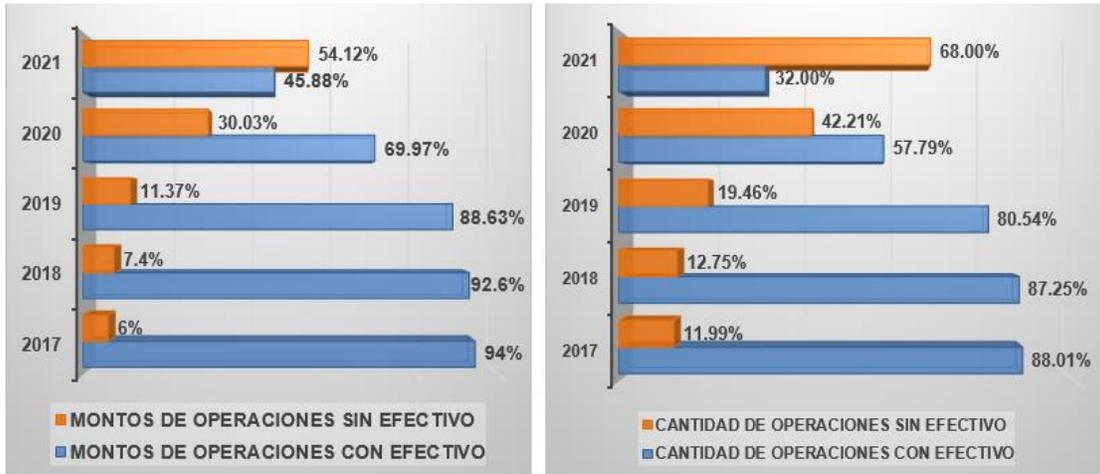
| <b>PERIODO</b>  | <b>CUC</b> | <b>CUP</b> | <b>MLC</b> | <b>TOTAL</b> |
|-----------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>AÑO 2018</b> | 1,510,903  | 3,281,872  | 22,704     | 4,815,480    |
| <b>% CREC.</b>  | 16.6       | 24.6       | 40.7       | 22.0         |
| <b>AÑO 2019</b> | 1,745,283  | 4,192,755  | 278,847    | 6,216,886    |
| <b>% CREC.</b>  | 15.5       | 27.8       | 1128.2     | 29.1         |
| <b>AÑO 2020</b> | 941,069    | 8,500,235  | 1,891,743  | 11,333,048   |
| <b>% CREC.</b>  | -46.1      | 102.7      | 578.4      | 82.3         |

*Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.*

En el gráfico 3.1.3, se muestra como las operaciones con tarjetas han aumentado<sup>38</sup> debido al incremento de los pagos de productos y servicios a través de la Banca Móvil y de los TPV. Las operaciones de extracción de efectivo fueron realizadas con tarjetas de pago principalmente en los ATM. En cuanto a las operaciones sin efectivo, para 2021 se incrementaron al 68%, aumentando también con ello los montos por operación. Por el contrario, las operaciones con efectivo disminuyeron en cuanto a montos y cantidad; por lo que se puede afirmar que cada vez menos, las tarjetas se utilizan para operaciones con efectivo. A partir de 2020 el incremento fue más significativo a consecuencia de las medidas adoptadas por la pandemia.

<sup>38</sup> No se incluyen operaciones con tarjetas en MLC ni la extracción de efectivo.

Gráfico 3.1.3 Operaciones con y sin efectivo mediante tarjetas magnéticas



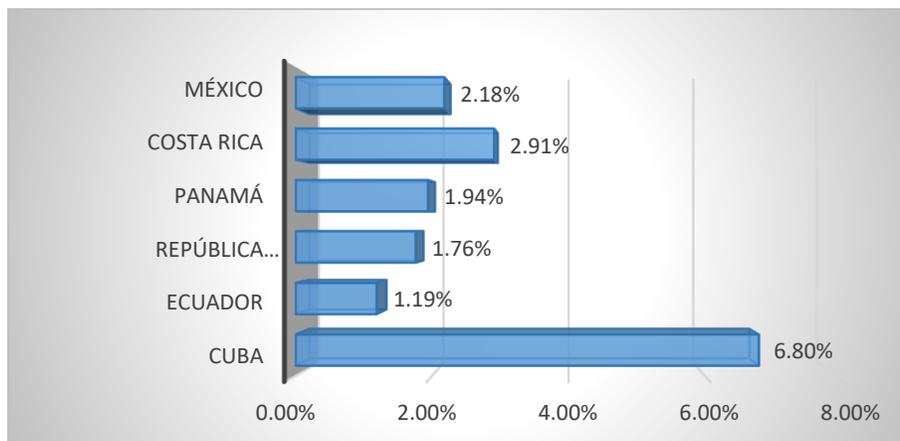
Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

**Calidad:**

La calidad es un indicador que muestra si los atributos de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de productos tiene en cuenta estas necesidades. Esta dimensión puede ser medida tanto por el lado de la oferta, como por el de la demanda.

En el gráfico 3.1.4 se muestra el indicador Cartera Vencida / Créditos Totales en Cuba y países de la región en año 2018, el cual señala la calidad de la cartera de crédito del sistema financiero.

Gráfico 3.1.4: Cartera vencida/Crédito total (por ciento)



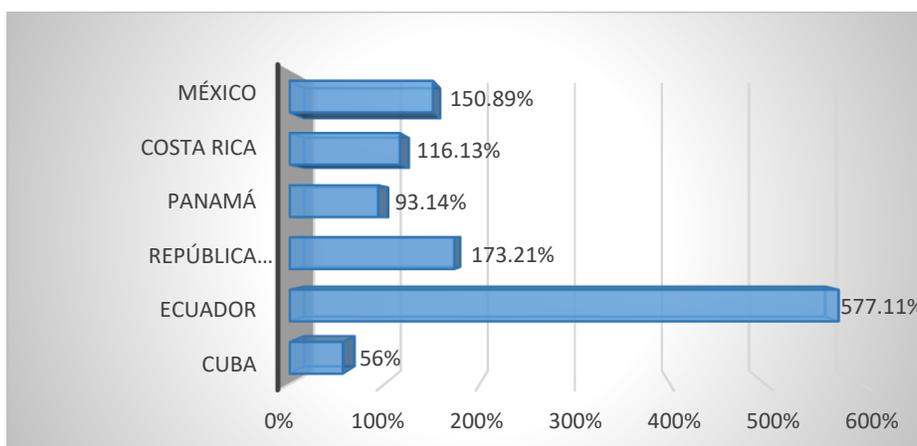
Fuente: FELABAN. Información macroeconómica y bancaria de América Latina. Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

En este indicador, Cuba se ubica en desventaja con el resto de las economías de la región, pues el 6,8% de los créditos totales otorgados por las instituciones financieras corresponden a cartera vencida, lo cual constituye un riesgo latente para el sistema financiero, ya que evidencia una vulnerabilidad ante la situación económica del país<sup>39</sup>.

El indicador de Provisiones / Créditos Totales muestra también la calidad de la cartera de crédito del sistema financiero. Es un indicador del riesgo *ex ante* que asume la entidad financiera.

Como se observa en el gráfico 3.1.5, Cuba asume menor pérdida esperada que el resto de los países, con un valor de 56%, lo cual puede representar una desventaja para las instituciones financieras, pues podría estar reflejando una baja percepción de los riesgos que asume el sistema financiero, especialmente teniendo en cuenta la elevada proporción de cartera vencida.

Gráfico 3.1.5: Provisiones/Créditos totales (por ciento)



Fuente: FELABAN. Información macroeconómica y bancaria de América Latina. Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

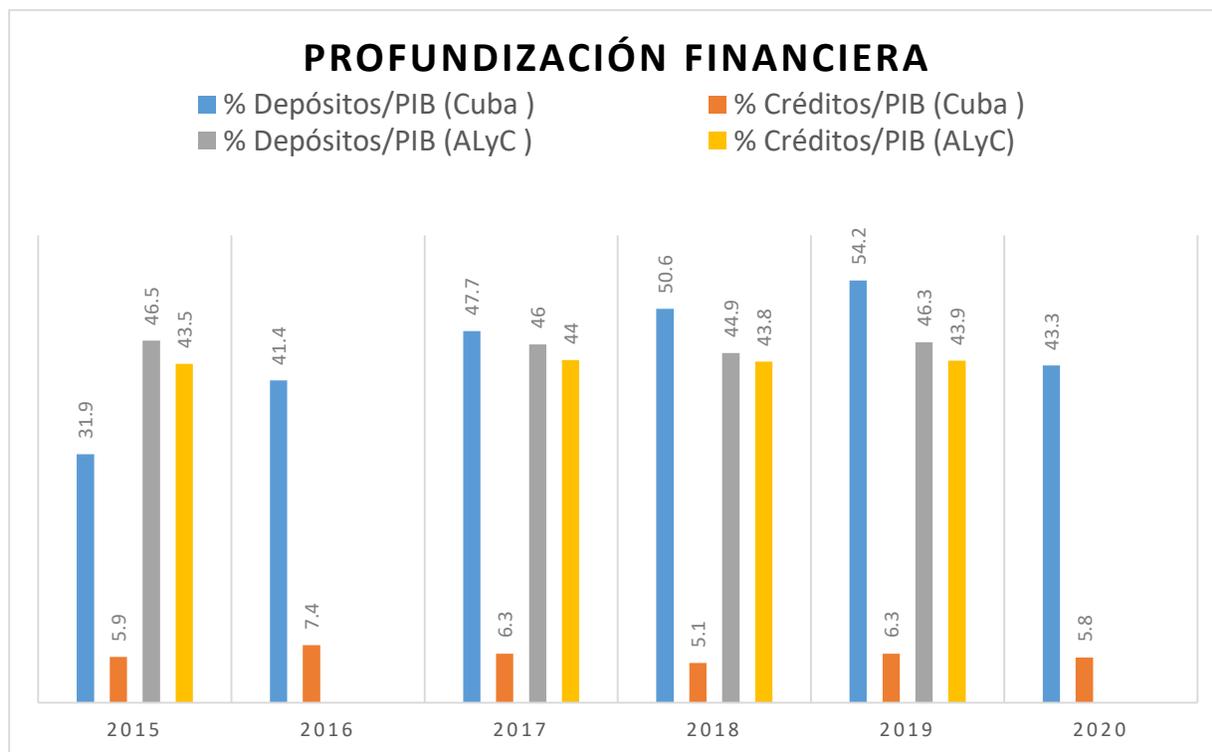
Otro indicador que permite medir la calidad es la capacidad del sistema financiero de transmitir recursos hacia el sector real, comúnmente llamada profundización financiera. Este indicador mide la evolución del peso de los créditos bancarios y de los depósitos de las personas naturales con respecto al tamaño de la economía.

<sup>39</sup> BANDEC concentra la mayor parte de los financiamientos en el sector agropecuario, que es generalmente el que tiene mayores niveles de deuda renegociada y restructurada. A pesar de ello, este banco ha tenido que continuar otorgándole créditos a este sector, lo que le ha generado problemas de solvencia

El nivel de profundización financiera se expresa a través de la relación Crédito/Producto Interno Bruto (PIB) y la relación Depósitos/PIB. Estos indicadores buscan cuantificar el tamaño relativo del crédito bancario y el peso de los depósitos de las personas naturales con respecto al tamaño de la economía.

En Cuba, el sistema financiero está poco desarrollado y tiene un peso pasivo y reducido en la actividad económica. La relación Créditos/PIB en el 2019 cerró en 6.3% y en el 2020 disminuyó a 5.8%. Esto se fundamenta en mayor parte, por la disminución de la demanda de crédito. Por otro lado, el indicador Depósitos/PIB también disminuyó de 54.2% que tenía en el 2019, a 43.3% al final del 2020 lo que podría deberse a la reducción de tarjetas en CUC por el reordenamiento monetario (ver gráfico 3.1.6). La brecha es significativa entre depósitos y créditos /PIB, indicando la baja intermediación de la economía, es decir el nivel de financiamientos es reducido, dado que el crédito juega un papel pequeño y subordinado en la economía cubana.

Gráfico 3.1.6 Profundización financiera: Cuba vs América Latina



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del BCC. VI Reporte informativo de Inclusión Financiera del FELABAN (2020).

En general los niveles que muestra Cuba en comparación con la región son sumamente bajos. La relación créditos/PIB de Latinoamérica en 2019 tenía un valor aproximado de 43.9% y la relación depósitos/ PIB 46.9%. Esto denota el bajo desempeño del crédito en Cuba.

La medición de la calidad es utilizada para evaluar las características y profundidad de la relación entre consumidores y prestadores de servicios financieros, Para el caso de la protección al consumidor, cada banco del sistema cuenta con un área de recepción de las quejas de los clientes, (incluyendo al Banco Central de Cuba). Hasta el presente, no se han determinado de forma oficial indicadores que lo midan.

En relación con las economías latinoamericanas, casi todas suelen contar con algún marco de protección al consumidor financiero. En general, pueden tener normativa o ley que se ocupa del tratamiento justo, restricciones a la publicidad engañosa y en materia de violación de confidencialidad. Gran parte de los organismos gubernamentales, participan en la regulación, supervisión y aplicación de estas normativas, así como suelen tener una unidad o personal específico dedicado a ello. Las medidas de seguimiento son básicamente inspecciones en el terreno de las instituciones financieras y con mucha menor frecuencia el control de la publicidad o línea telefónica de quejas.

### ***Educación financiera:***

Las investigaciones académicas referidas al inicio del capítulo han proporcionado aportes significativos para el estudio de la educación financiera en Cuba. A finales de 2019 se conformó el Grupo Líder de trabajo<sup>40</sup> para el diseño de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). Este Grupo elaboró un informe de diagnóstico que partió de la consolidación de las encuestas, y metodologías aplicadas en estas investigaciones. Fueron definidas las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con evaluación de impacto (ver anexo 16). El cuadrante con más puntuación obtenido fue Debilidades vs. Oportunidades, y, por consiguiente; se concluyó que corresponde a aplicar una Estrategia Ofensiva.

---

<sup>40</sup> El Grupo Líder de Trabajo de conjunto con los Comités Técnico y Estratégico, participan en el diseño de la ENEF.

Las encuestas<sup>41</sup> aplicadas a estudiantes universitarios, trabajadores por cuenta propia, personal y clientes bancarios, permitieron medir fundamentalmente los conocimientos sobre ahorros, créditos, y tecnología asociada a los servicios financieros,. Los principales resultados obtenidos fueron:

- 1) Bajo nivel de educación financiera a nivel de sociedad.
- 2) Poca divulgación de los productos financieros.
- 3) Insuficiente capacitación del personal bancario.
- 4) El ahorro de la población se manifiesta fundamentalmente a través de una cuenta bancaria o por la nómina que cobran mediante la tarjeta de pago. Alrededor del 27% no ahorra o ahorra en su casa
- 5) El otorgamiento de los créditos es percibido por los clientes como un proceso complejo y poco flexible. Los trámites y requisitos de solicitud del crédito formal en ocasiones se tornan engorrosos y demorados, limitando el uso por parte de las empresas y los trabajadores por cuenta propia.
- 6) Insuficientes iniciativas en el Sistema Bancario Nacional para brindar información a los clientes, considerando el propósito de la educación financiera, no abarcan la extensión del concepto ni se han creado con fines educativos.
- 7) Insuficiencia gestión bancaria y débil enfoque hacia el mercado; el acceso y empleo de los productos y servicios bancarios es limitado y el crédito bancario no constituye la principal fuente de financiamiento.
- 8) Pocas instituciones cuentan con iniciativas de educación financiera. No cuentan con un área especializada en acciones de educación financiera.

### ***Panorama general:***

La medición de los indicadores evidencia que el sistema financiero cubano tiene elementos de vulnerabilidad que limitan su desarrollo y contribución al crecimiento económico. Se destacan como principales:

- Elevado uso del dinero en efectivo en la economía por el sector no estatal y la población.

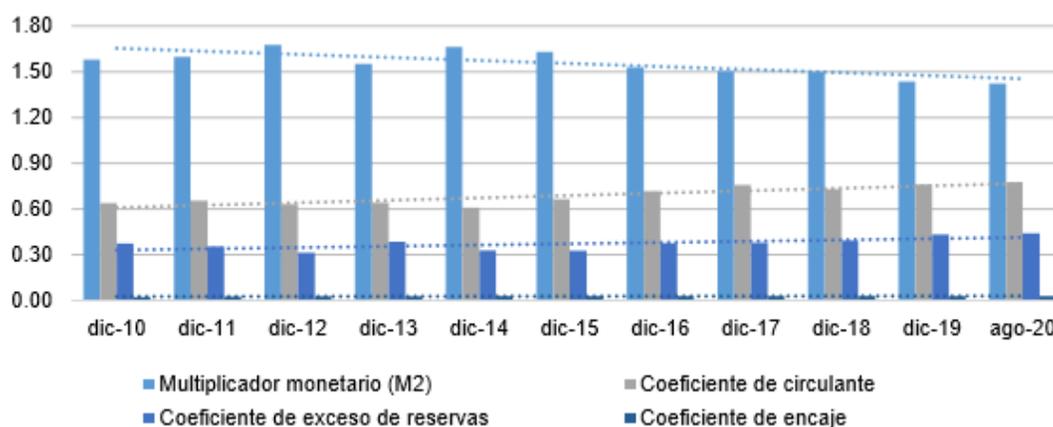
---

<sup>41</sup> No es una muestra suficiente para hacer una evaluación de educación financiera en Cuba, pero que se toma en cuenta ante la no existencia de otra información al respecto.

- Bajos niveles de la infraestructura financiera. Una gran parte del equipamiento de ATM presenta obsolescencia tecnológica y son poco eficientes. Esto unido al insuficiente uso de los TPV, dado fundamentalmente por la falta de incentivos y la no obligatoriedad en su uso por los comercios.
- Bajos niveles de cobertura geográfica y demográfica. Se destacan brechas entre las provincias y los municipios, siendo las zonas rurales las más desfavorecidas.
- Limitada oferta de servicios financieros que se adapten a las necesidades de la población.
- Bajos niveles de profundización financiera, especialmente bajo papel del crédito y la intermediación de los bancos.
- No se han establecidos indicadores que midan el nivel de protección al consumidor financiero, así como no se registra información en el SIB al respecto.
- Deficitario nivel de conocimientos, habilidades y hábitos financieros de las personas jurídicas y naturales, así como un Insuficiente capacitación del personal bancario.

Los mayores problemas están dados en términos de acceso, lo cual condiciona a su vez el uso que se le da a los productos y servicios financieros en la economía. El mayor de estos se evidencia en el del uso del efectivo (ver gráfico 3.1.7).

Gráfico 3.1.7: Multiplicador monetario y sus componentes.



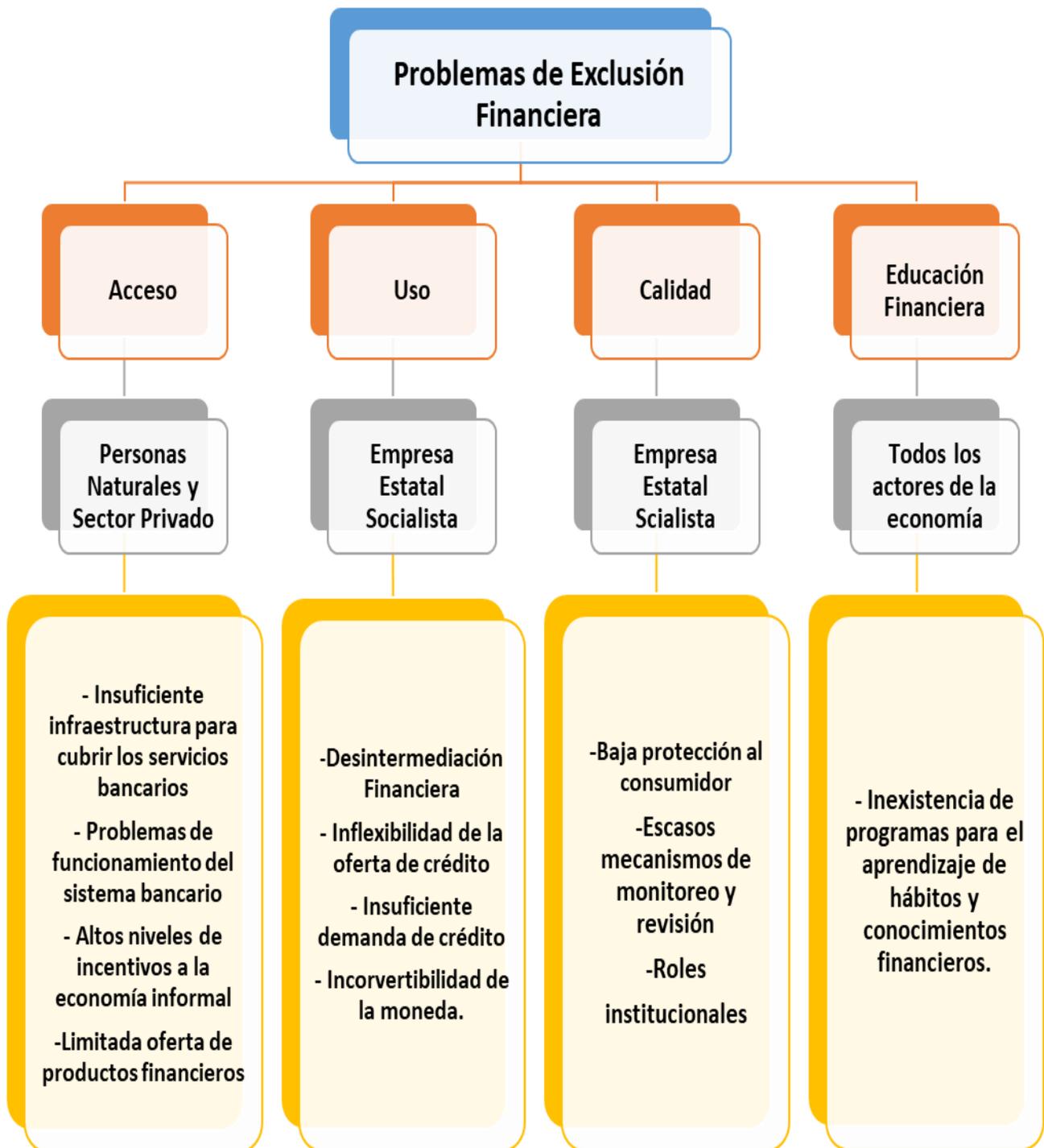
Fuente: Tomado de (Cruz Simón, 2021)

En el gráfico se muestra que el coeficiente de circulante ha experimentado un comportamiento creciente, lo que indica que el efectivo ha aumentado su protagonismo en la economía. Ello refleja un claro proceso de desbancarización, fenómeno que ocurre especialmente en el sector no estatal de la economía, pues el sector estatal debe efectuar la mayor parte de sus transacciones a través del sistema financiero. En un contexto donde los agentes prefieren mantener un porcentaje mayor de su dinero en efectivo, se reducen las posibilidades del sistema financiero de intermediar y se afecta la multiplicación monetaria. A pesar de los avances de los medios de pago digitales, los bajos niveles de la infraestructura financiera condicionan a que el sector no estatal siga prefiriendo el uso del efectivo.

### **3.2 Principales problemas del Sistema Financiero Cubano ante las necesidades de inclusión financiera.**

A partir de la evaluación de los indicadores realizada en el epígrafe anterior, se puede llegar a la conclusión de que en la actualidad el Sistema Financiero Cubano presenta serios problemas en cuanto a inclusión financiera (Ver figura 3.2.1). Estos se pueden establecer según el acceso, uso, educación financiera y calidad de los servicios e instrumentos financieros y también, cuyo comportamiento puede variar según los distintos actores, aunque en gran parte, exista una interrelación.

**Figura 3.2.1: Problemas de Exclusión Financiera.**



*Fuente: Elaboración propia.*

## **Acceso:**

Los problemas de acceso en la actualidad están dados fundamentalmente, en el proceso de desbancarización que existe en la economía cubana, proceso que no solo es bajo, sino que en la evolución en los últimos años paulatinamente ha tenido la tendencia de acentuarse. Cuatro factores fundamentales determinan los problemas de acceso:

En primer lugar, son evidentes los problemas de infraestructura. El acceso a los servicios y productos financieros en Cuba se caracteriza por ser limitado, debido en gran parte a que no existe una infraestructura sólida. Existe insuficiente desarrollo de la digitalización y una baja automatización de los productos y servicios bancarios, además de la no existencia de suficientes puntos de atención: cubículos de caja, puestos de comerciales, TPV y ATM, etc. El retraso relativo de la conectividad en el país obliga a la mayoría de las personas necesitadas de productos y servicios financieros, a presentarse físicamente en las instalaciones de las entidades financieras, incurriendo en gastos de movilización y tiempo que obstaculizan aún más el acceso de los sectores menos favorecidos.

Existen también problemas de funcionamiento del sistema bancario. Coexisten grandes dificultades para acceder a los servicios bancarios, ejemplo de ello son los cuellos de botella que se forman en las sucursales, dando lugar a largas colas e ineficiencias en la prestación de servicios. Las sucursales bancarias no dan abasto, existen problemas de agilidad y de procedimientos en los trámites que se realizan, causando desincentivos para acceder a los productos y servicios financieros (ver anexo 17). Esto ocurre en la mayoría de las sucursales del país, aunque en las zonas rurales es más grave, pues hay una reducida cantidad de sucursales acorde a la población de los territorios, por lo que la población de estas zonas adolece de una mayor desbancarización.

Hay graves niveles de informalidad en la actualidad cubana. Existen incentivos que llevan a los agentes económicos a preferir los canales informales por encima de otros medios de pago, entre ellos:

- El banco no ofrece una relación precio - calidad que sea mejor que acceder a los servicios bancarios formales, aunque ello conlleve a un mayor riesgo.

- El diseño y regulación del sector privado genera incentivos a la evasión fiscal. Este sector se siente motivado a la evasión fiscal porque así están fuera de todo control y fiscalización y, por consiguiente, tampoco desean cobrar sus bienes y servicios por otro medio que no sea el efectivo. Así, se genera una cadena en la cual el hecho de que el sector privado manifieste preferencia por el uso del efectivo, obliga a su vez, a los clientes a tener que manejar más efectivo por estar obligados a pagar con él.
- Existen pocos incentivos al uso de las nuevas tecnologías e inexistencia de regulaciones que canalicen esos servicios por esas vías de forma formal. Las canales podrían ofrecer alternativas de inclusión baratas y formalizadas que compensen algunos de los atractivos del efectivo.
- Existe una elevada inflación en la economía; la moneda nacional se enfrenta a una pérdida de su valor frente a las principales divisas y el tipo de cambio opera de manera informal. A consecuencia de ello muchas personas apelan a fuentes de ingreso que provienen de la informalidad, lo que promueve un mayor nivel de desbancarización.

La economía cubana también se enfrenta a una limitada oferta de servicios y productos financieros. Los bancos ofrecen pocos productos financieros y hay poca diversificación de opciones en los servicios. Por otra parte, no existe flexibilidad para crear productos financieros “a la medida”, que se ajusten a la aparición de nuevos actores. Es importante resaltar que los productos y servicios bancarios que utilizan los cuentapropistas se limitan a los depósitos en cuentas corrientes fiscales (obligatorias para una parte de los negocios), en menor medida los créditos y mucho más reducidos, los pagos electrónicos. O sea, la oferta bancaria al sector no está diversificada en correspondencia con las necesidades financieras de los clientes. Existen limitaciones en la innovación bancaria y diversificación de productos y servicios en función de las particularidades de los cuentapropistas (Borrás Atienzar, 2021)

### ***Uso:***

En cuanto a los problemas de uso, el sector empresarial es el que mayores dificultades presenta. Estos problemas están asociados a la gran desintermediación financiera que existe. El aumento de esta implica que los bancos hayan perdido protagonismo en la

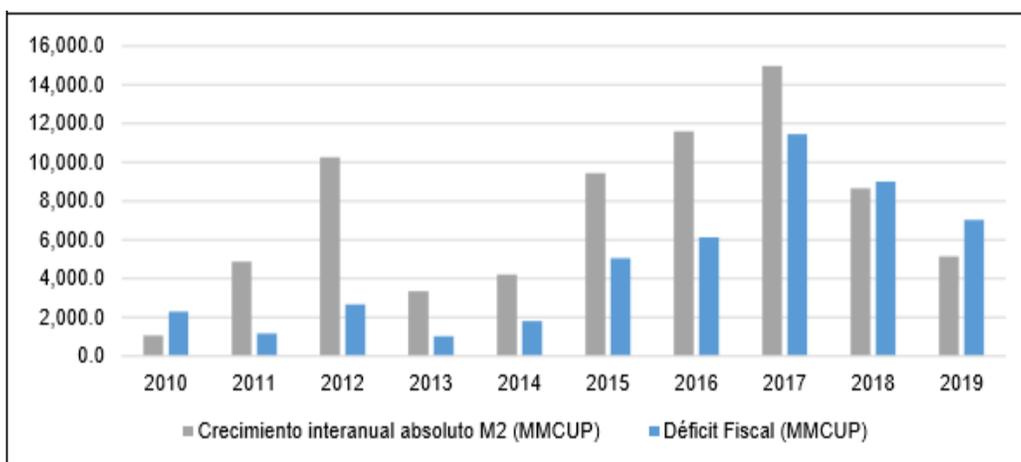
asignación de recursos en la economía. Entre las causas de este fenómeno en Cuba resalta la importancia del Presupuesto en los mecanismos de asignación y los procesos de sobreemisión monetaria (Lage Codorniu, 2020).

El financiamiento al gobierno constituye la principal fuente de emisión monetaria en la economía cubana (ver gráfico 3.2.1) situación agudizada en los últimos años debido a la aceleración del crecimiento del déficit fiscal. Entre 2017 y 2019, la magnitud del déficit fiscal fue equivalente a los valores acumulados durante los diez años anteriores. La relación déficit fiscal/PIB también ha crecido, pasando de ser como promedio 2,9% entre 2009 y 2014, a ser 8 % entre 2015 y 2019. Ello permite afirmar que actualmente existe dominancia fiscal, situación en la cual el banco central pierde independencia para alcanzar sus objetivos, los cuales quedan subordinados al logro de los objetivos fiscales. En última instancia, lo que está detrás de este fenómeno es la ausencia de mecanismos efectivos de coordinación macroeconómica. La existencia de altos déficits supone que los financiamientos bancarios sean pequeños respecto a los otorgados a través del presupuesto. Es decir, como las empresas reciben una parte importante de los recursos desde el Presupuesto, no necesitan acudir a los bancos para solicitar créditos. Ello distorsiona sus incentivos y resta protagonismo al sistema financiero y a las vías “naturales” de financiación (*crowding out*, expulsión o desplazamiento<sup>42</sup>) (Cruz Simón, 2021).

---

<sup>42</sup> Plantea que el incremento del gasto público reduce la inversión privada, quedando desplazada la actividad económica de este sector, pues se pueden destinar menos recursos a conceder créditos desde el sistema financiero. Por un lado, ello ocurre porque el gobierno compite con los agentes privados por la utilización de recursos escasos, donde el aumento del gasto público solo será posible si se desvían recursos empleados por el sector privado. Por otro lado, este efecto se produce debido a que la competencia del fisco puede hacer que la tasa de interés se incremente, conduciendo a que los agentes productivos se retiren del mercado.

Gráfico 3.2.1: Incremento del agregado monetario M2 vs. Déficit Fiscal.



*Fuente: tomado de (Cruz Simón, 2021)*

En cuanto al uso de productos y servicios financieros otro problema está dado por la inflexibilidad de la oferta de crédito. Esta no se adecúa a la aparición de nuevos actores y mercados. Se ofrecen los mismos créditos y las mismas garantías desde hace muchos años sin tener en cuenta una diferenciación entre los clientes, los cuales cuentan con diferentes riesgos y características. Por consiguiente, la estructura del sistema financiero para brindar créditos es muy débil.

Por otra parte, existe una insuficiente demanda al sistema financiero. Esto se explica porque pocos actores son sujetos de créditos. En un ambiente de insuficiente capitalización industrial, indisciplina financiera – incumplimientos de cobros y pagos y transferencias cuasifiscales –, y dificultades para una correcta medición de los hechos económicos, muchas empresas no son o no parecen ser sujetos de crédito y en el segmento de la población pocos actores serían sujetos de crédito bajo los cánones tradicionales: sector privado con bajo historial crediticio y educación financiera, personas naturales con salarios o pensiones insuficientes y niveles significativos de personas vinculadas a actividades informales. (Lage Codorniu, Carlos, 2020)

Existen problemas de uso relacionados también a la inconvertibilidad de la moneda nacional. Es una moneda que actualmente no permite cerrar ciclos productivos pues no existen garantías para cambiarla por una divisa, debido a la casi nula disponibilidad de estas en la economía formal. La demanda de créditos y ahorro en una moneda que pierde valor y convertibilidad siempre es muy inferior.

### ***Calidad:***

En cuanto a los problemas de calidad destaca la existencia de problemas de diseño y adecuación, que no responden a las necesidades reales del consumidor, no contribuyen a una mayor eficiencia de la producción y el consumo en la economía, lo que incide en un mayor incremento de las fuentes alternativas de financiamiento y un menor uso de los mercados formales de créditos, ahorro y cambio. Este problema viene dado por un insuficiente conocimiento de las necesidades de los consumidores financieros.

También se destacan entre los problemas de calidad los débiles mecanismos de monitoreo y revisión que poseen los bancos para evaluar si los clientes están satisfechos o no. La realidad es que no existe alineación entre los incentivos a los trabajadores y la operatividad de las oficinas bancarias para que estas operen de acuerdo a las necesidades de los clientes. Implícitamente esto tiene que ver con un problema de roles, pues los trabajadores no sienten que tienen responsabilidad con los resultados del banco, lo que a su vez está condicionado, en primer lugar, por la insuficiente autonomía de los estos establecimientos para tomar decisiones y, en segundo lugar, porque el Banco Central termina respondiendo por la responsabilidad de los bancos comerciales. Entonces se diluyen las responsabilidades.

### ***Educación financiera:***

Como resultado del diagnóstico realizado en el epígrafe anterior se puede afirmar que en general los problemas de educación financiera vienen dados por el escaso conocimiento en términos financieros de los actores económicos, los que carecen de habilidades y hábitos financieros. Esto se debe a que no existen programas para el aprendizaje de conocimientos, habilidades y hábitos financieros desde la enseñanza elemental. Por otra parte, el insuficiente dinamismo de los productos y servicios financieros incide en que los actores económicos no sienten la necesidad de educarse financieramente para la toma de sus decisiones.

### **3.3 Elementos generales para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.**

Las lecciones aprendidas en la experiencia internacional analizada en el anterior capítulo explican que el establecimiento de políticas de inclusión financiera, requiere del concurso

de múltiples instituciones y saberes, bajo el compromiso de acción y liderazgo del Estado Cubano.

A partir de los problemas identificados y los principales factores que así los determinan, se hace necesario promover e impulsar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La implementación de la Estrategia debe contribuir a elevar los niveles de inclusión y educación financieras en el país, así como a la modernización de los sistemas de pago. Su ejecución aportará no solo al fortalecimiento del Sistema Financiero Cubano, sino a establecer de forma coordinada y armónica líneas de responsabilidad bien definidas y coordinación de gobierno, empresas, hogares y otras partes interesadas, donde la voluntad política de gobierno constituye un elemento determinante.

La ENIF debe centrar su **objetivo general** en promover el acceso y uso universal, equitativo, y responsable de los productos y servicios financieros, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las características y necesidades de los diversos segmentos de la sociedad, en un entorno institucional regulado y supervisado. Como **objetivo transversal** a este, se debe proponer mantener una perspectiva de género y procurar la inclusión financiera de grupos específicos con mayor riesgo de exclusión, como grupos vulnerables<sup>43</sup> de la población con menos recursos económicos, adultos mayores, actores de las nuevas formas de gestión no estatal, provincias y zonas rurales menos favorecidas y otros sectores a considerar y que se estudien en futuras investigaciones.

En función de los principales problemas abarcados, se propone definir una serie de **líneas estratégicas de trabajo**, que contienen un conjunto de propuestas de acciones para la solución de los problemas. Las líneas estratégicas que se proponen desarrollar son:

---

<sup>43</sup> Hace referencia a la población que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o de salud física y mental se encuentran en situación de exclusión, pobreza y vulnerabilidad. Así, la población vulnerable se trata de un sector de la población que vive en situaciones más desventajosas que el resto de personas, pues no acceden a los servicios y mercados a los que accede el resto de la población y muchas veces no están en capacidad de ejercer sus derechos.

## **Línea Estratégica Reducción del dinero efectivo**

La reducción del uso del efectivo resulta medular. La mayor limitación para un mayor acceso del sector de los hogares y el sector privado, es el uso de este. Para el logro de esta línea, se precisan cambios institucionales y culturales a corto plazo, que no se modifican con disposiciones administrativas. Se requiere la bancarización de los flujos financieros del segmento de la población, mediante incentivos fiscales que estimulen a las personas a usar otros canales y vías de pago que operen de manera formal.

El énfasis debe recaer a su vez, en el desarrollo de plataformas de pago electrónicos, especialmente la banca móvil, con lo cual también es necesario impulsar el comercio electrónico. Se deben diseñar también instrumentos de pago, ahorro y crédito, lo suficientemente atractivos tanto para la población como para los pequeños emprendimientos, que posibiliten atraer y formalizar los flujos de dinero que hoy transitan por las vías informales. En adición, se debe estimular el desarrollo de aplicaciones digitales para la prestación de servicios simplificados de ahorro, micropagos, microcréditos y microseguros. Por tales razones, se debe desplegar una mayor y mejor promoción de los productos y servicios bancarios.

No basta solo con el desarrollo y perfeccionamiento de la infraestructura tecnológica para comenzar a cambiar las preferencias y hábitos de pagos del sector no estatal. La solución paulatina para la reducción del uso del efectivo, se inclina más por transitar por la vía de incentivos financieros y fiscales que estimule u obligue a este sector a elegir los medios de pago electrónicos: deducciones tributarias a los contribuyentes, bonificación a los consumidores al pagar con tarjetas en establecimientos comerciales del sector privado, descuentos por pagos de impuestos, multas; exoneraciones impositivas a la instalación de TPV en establecimientos comerciales del sector privado, pago de bienes electrodomésticos de alto valor solo por esta vía. Unido a ello, se hace necesario del establecimiento de otras medidas como la emisión de normativas legales, revisión de la política tributaria, subsidio u otorgamiento de facilidades de pago a familias de menores ingresos y pequeños negocios para la adquisición de medios electrónicos, entre otros.

## **Línea Estratégica Sistemas de Pago**

El diseño de nuevos productos y servicios financieros debe considerar la existencia de determinados problemas conductuales, que impiden que productos y servicios correctamente diseñados logren su finalidad. En los últimos años se ha avanzado en los temas de desarrollo tecnológico en cuanto a desarrollo de nuevas plataformas de pago, Estos deben ir acompañados de aplicaciones accesibles, seguridad, transparencia, protección al consumidor y educación financiera. Si las aplicaciones son sofisticadas, opacas, inseguras o difíciles de entender, la exclusión financiera lejos de atenuarse se acentúa.

Es necesario promover el desarrollo y regulación de las *FinTech* con el objetivo de aprovechar sus ventajas (costos, flexibilidad, agilidad, etc.) y generar otras alternativas para la prestación de servicios financieros en aquellos segmentos que en la actualidad operan a través de mecanismos informales. Así como incentivar el uso de instrumentos y canales de pago electrónicos, diseñados a la medida y necesidades del consumidor y soportados sobre tecnologías financieras innovadoras seguras y eficientes.

Por otra parte, se debe tomar en consideración la implementación de agentes corresponsales que ayuden a mitigar las operaciones cotidianas que se llevan a cabo en las sucursales.

Se debe desarrollar una política para el desarrollo del Sistema Nacional de Pagos, encaminada a actualizar el marco regulatorio, mejorar la infraestructura tecnológica y la promoción de uso de pagos electrónicos a través de tecnologías innovadoras. Se debe brindar especial atención a aquellos actores que, por sus características, contribuyan a expandir el uso de los medios de pago electrónicos: jóvenes, desarrolladores, sector privado, entre otros.

## **Línea Estratégica Intermediación financiera**

Esta línea propone fomentar el ahorro formal, el acceso y profundización del financiamiento para todos los segmentos de la sociedad, de manera segura, confiable y responsable de acuerdo a sus necesidades.

El diseño e implementación de una Política de ahorro debe estar encaminado a la creación de mecanismos y herramientas innovadoras. Los bancos deben potenciar que los productos de ahorro resulten gratificantes cuando estos se vinculan con beneficios reales inmediatos, como: descuentos, accesos a financiamientos con tasas preferenciales. Para ello es necesario que se estructuren y desarrollen soluciones financieras altamente relevantes y potencialmente simplificadas que sean atractivas y estén alineadas con sus motivaciones individuales. Algunos ejemplos que pueden ser revisados de la experiencia internacional son: cuentas de ahorro comunitarias, facilidades de crédito personalizadas, facilidades de compra de equipos o préstamos sin garantías para las MYPMES, creación de microseguros relacionado con clima.

El establecimiento de una Política crediticia debe estar encaminada a un mayor desarrollo al crédito con fines productivos, el acceso al crédito de consumo, líneas y programas del microcrédito y de apoyo a los nuevos actores económicos.

El Estado Cubano debe brindar especial atención al sector estatal, siendo este el principal demandante de fondos de la economía. Debe priorizar aquellos sectores y proyectos que considere más oportunos y que tributen al bienestar y crecimiento económico del país, como el otorgamiento de financiamiento a las empresas exportadoras, a los proyectos de desarrollo territorial y local y a las unidades empresariales de base (UEB) autorizadas por sus empresas.

Resulta de importancia el seguimiento a los emprendimientos privados, deben aplicarse tecnologías financieras que se correspondan con las particularidades de este nuevo sector. Las relaciones bancarias con este, requieren de procedimientos y estilos de gestión que respondan a sus características específicas y formas de operar. Se debe estudiar mecanismos bancarios que promuevan la canalización de los recursos financieros, tanto internacionales (incluyendo las remesas), como nacionales, hacia el desarrollo de este sector a través de fondos de inversión y de fomento, que permitan la concesión de créditos blandos con bajas tasas de interés y períodos de pagos acomodados a sus necesidades.

En cuanto al consumo, se debe considerar la concesión de créditos personales dirigidos al pago de bienes y servicios. Es necesario, además, la implementación de un programa

de financiación para la vivienda, que incluya la concesión de créditos al pago de acciones constructivas de conservación y reconstrucción de estas.

Los bancos deben revisar las condiciones de otorgamiento de créditos (asegurar mayores garantías y retribuciones, mayores plazos, menos comisiones), así como evaluar la cantidad y calidad de documentos necesarios que se requieren, que permita entenderlos y liberar las trabas actuales.

Las asociaciones de los bancos con agentes corresponsales no bancarios, puede facilitar las ofertas integradas de productos y servicios básicos, sobre todo en provincias y zonas desfavorecidas sin la presencia de sucursales, cajeros automáticos.

La creación de la Central de Riesgo en el Banco Central de Cuba permitirá consolidar la información que proporcionan las diferentes instituciones financieras en sus operaciones crediticias. A su vez, posibilitará realizar un seguimiento del riesgo de crédito en el sistema y para cada banco de manera individual. El uso extensivo de la información contenida en la Central de Riesgo permitirá evaluar mejor la solvencia económica del cliente, lo que se traducirá en un mayor acceso al crédito.

### **Línea Protección Consumidor Financiero**

Esta línea se dirige al marco regulatorio y mecanismos encaminados a la protección del consumidor financiero. Resulta de vital importancia, el establecimiento de un sistema de protección a los usuarios del Sistema Financiero Cubano, que debe contener las normativas legales, mecanismos y procedimientos a cumplimentar orientadas a la transparencia y divulgación de la información, integridad financiera y efectivos mecanismos de recursos para reclamos, a fin de desarrollar confianza en los bancos e incentivar una mayor inclusión financiera. El Banco Central de Cuba puede fungir como órgano normativo y mediador de este sistema, ante el incumplimiento de las obligaciones de las instituciones financieras o entidades a cargo.

En Cuba no existen normativas legales que protejan al consumidor financiero. Por consiguiente, es imprescindible la actualización del marco jurídico que garantice la transparencia de la información, el establecimiento de sistemas de resolución de

conflictos adecuados, así como de incentivos para la generación de prácticas de negocios adecuadas.

En tal sentido, las normativas a emitir deben considerar fundamentalmente: quiénes serán los sujetos de la norma (teniendo en cuenta los grupos vulnerables y su especial atención), las vías por las que puedan realizarse las reclamaciones y las instancias a las que acudir y recursos a presentar, los mecanismos de auditorías internas que evalúen el servicio de atención a este consumidor, los plazos y términos en los que las instituciones financieras o las entidades a cargo deban dar respuesta y el régimen de notificaciones, así como los que se establezcan para presentar su inconformidad con las respuestas y soluciones dadas. En la relación contractual banca-cliente, la legislación debe en particular, también regular la caducidad del plazo que existe en el procedimiento de aplicación de la aceleración de las cláusulas del vencimiento de las obligaciones<sup>44</sup>, de forma que ofrezca protección a la parte más débil de la relación entre el público y la banca.

Los centros de atención a clientes y portales de la población, constituyen un mecanismo eficiente para que los clientes puedan canalizar sus inconformidades con el servicio recibido. La correcta estructuración de éstos y la existencia de procedimientos de atención personalizada para responder a las consultas, inquietudes o reclamaciones, deberán garantizar, de una parte, la satisfacción del reclamante y, de otra, la retroalimentación de la Institución. Es necesario la creación de un registro de consultas y reclamaciones.

La atención permanente de los directivos de las sucursales ante la emisión de criterios por parte de los usuarios, debe ser una premisa en el trabajo cotidiano. Un estilo abierto y receptivo ante las sugerencias, y no defensivo y justificativo, debiendo primar el intercambio con las personas que acudan a manifestar inconformidades.

---

<sup>44</sup>Se llaman cláusulas de vencimiento esos pactos en virtud de los cuales se establece que el deudor perderá las ventajas del término y el acreedor podrá exigir antes de su vencimiento el cumplimiento de la obligación.

## **Línea Estratégica Educación Financiera**

El bajo nivel de educación financiera en general de la sociedad, puede incidir de forma directa y decisoria en el logro de la ENIF concebida. El diseño de una Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), no debe reducirse a acciones e iniciativas aisladas, temporales y descoordinadas. Es imprescindible que estas se programen y articulen entre sí, tanto al interior de cada una de las instituciones implicadas en su diseño, como interinstitucionalmente, debiendo estar coordinadas a nivel nacional. Estas deben estar dirigidas fundamentalmente, a garantizar una mejor comprensión de los productos y servicios financieros. Además, deben aportar conocimientos y habilidades que contribuyan a una mejor gestión responsable de las finanzas personales, de los negocios y las empresas.

El Banco Central de Cuba es el órgano promotor, de coordinación, concertación y participación para el diseño de la ENEF. Un factor clave es su necesaria alianza con los ministerios de educación, economía, finanzas, las universidades, centros de investigación económica y la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC), así como con aquellos que considere oportuna su participación. La adecuada coordinación e instrumentación de estas alianzas facilitará evitar la duplicidad de acciones.

El primer paso a considerar en la ENEF es el diseño de programas de capacitación dirigidos al personal de las instituciones bancarias y financieras, principalmente a los bancos con mayor presencia y que prestan atención a la población. Es recomendable que en estas instituciones se creen de unidades específicas para su atención.

La ENEF debe abarcar cada sector y actor de la sociedad. Para ello deben insertar programas educativos que abarquen todos los niveles de enseñanza educacional. Pueden ser creados círculos de interés y talleres, así como programas y juegos didácticos en alianza con entidades desarrolladoras de software. Es imprescindible el desarrollo de un programa de comunicación social a través de los medios tradicionales y digitales, que eduquen y adviertan sobre los riesgos financieros implícitos para que los distintos actores socioeconómicos puedan reconocer y enfrentar actividades fraudulentas. Se plantea también la necesidad de un diseño e implementación de

programas de capacitación financiera dirigidos al sector empresarial, a las nuevas formas de gestión no estatal, a través de la acción conjunta de las universidades, instituciones del sistema financiero, centros educativos y profesionales dedicados a ello.

Es imprescindible el desarrollo de un programa de comunicación social a través de los medios tradicionales y digitales, que eduquen y adviertan sobre los riesgos financieros implícitos, que puedan reconocer y enfrentar actividades fraudulentas y estafas. La generación y divulgación de contenidos educativos financieros, debe ser sistemático y actual. Se deben incluir no solo en las páginas web y redes sociales de los bancos, sino también en los portales institucionales de otros organismos e instituciones.

De manera general, la elaboración de una estrategia de inclusión financiera el diseño de un sistema de indicadores que permitan medir las dimensiones básicas de la inclusión financiera, los que deberán ser validados por expertos en el tema. Se deben incluir indicadores efectivos relacionados con la calidad, educación financiera y protección al consumidor. La elaboración de encuestas nacionales periódicas de educación e inclusión financiera, de conjunto con la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI), permitirá medir por el lado de la oferta las características y necesidades

Las líneas estratégicas de trabajo propuestas, no se accionan exclusivamente dentro y por el sistema financiero. Para el diseño, implementación y seguimiento de la Estrategia, debe crearse una Comisión Nacional de Inclusión Financiera (CNIF), la que debe fungir como un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado, (ver anexo 18). El Ministerio de Economía y Planificación debe ser la institución que rectore al CMIF, la integra y a su vez la preside, en su función de armonizar la actividad económica nacional, acorde al lineamiento 34 de la Política Económica y Social y La Revolución para el período 2021-2026.

## Conclusiones

- 1) La inclusión financiera desempeña un papel fundamental en el logro de un mayor bienestar y equidad social. Es una forma de romper algunas barreras asociadas con la desigualdad y avanzar en el desarrollo del sistema financiero. Sus dimensiones más aceptadas, por los diferentes enfoques, sobre inclusión financiera son: acceso, uso, calidad, y educación financiera.
- 2) Entre los principales problemas asociados a la exclusión financiera en América Latina se encuentran los requisitos de documentación de los bancos para la apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, así como para las solicitudes de préstamos, el establecimiento de barreras para personas o empresas con reducida educación financiera, historial crediticio y/o solidez económica, la desconfianza en el sistema financiero, la no correspondencia de los productos existentes con las necesidades o modelos específicos de negocio y la prevalencia de una cultura empresarial que no siempre privilegia el riesgo.
- 3) Dentro de los instrumentos desarrollados en la experiencia internacional para ampliar la inclusión financiera, el desarrollo de la tecnología y de nuevas empresas como la Banca Móvil constituye un canal muy importante para el desarrollo de la inclusión financiera. Los pagos digitales podrían contar con atributos que van desde la inmediatez, hasta la mejor transparencia, menores costos de transacción para la economía y una posibilidad de diseño de servicios a la medida del cliente.
- 4) Uruguay, Colombia y Perú han establecido compromisos con objetivos y estrategias nacionales de inclusión y educación financieras, como parte de sus acciones enfocadas a la reducción de la pobreza, a promover la estabilidad y el desarrollo de sus sistemas financieros. Los principales aspectos que abarcan estas estrategias son: los nuevos esquemas de financiación, el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros en un entorno y regulación favorables, la modernización de los sistemas de pagos impulsada por los medios de pago electrónicos, la protección al consumidor, y la educación financiera. Las alianzas entre los sectores público y privado constituyeron elementos claves para su éxito. Estas experiencias brindan importantes lecciones para Cuba.

- 5) Los indicadores calculados para Cuba reflejan que existe un bajo nivel de inclusión financiera en el país, tanto en su evolución, como en relación con otros países de la región. En Cuba el sector estatal está completamente bancarizado. La mayoría de sus activos monetarios están depositados en cuentas bancarias, con la pequeña excepción del efectivo en caja y para gastos menores. Por consiguiente, para este segmento la prioridad es la diversificación y crecimiento de calidad en el uso de los servicios financieros. El sector de la población, por su parte, comparte los problemas de poca diversificación y calidad de los servicios a los que accede, pero su principal limitación está en el acceso, lo cual conlleva a una preferencia y uso del dinero efectivo, menos de la mitad de los activos monetarios de este sector están depositados en el sistema financiero. En cuanto a los nuevos emprendimientos privados, se hace necesario generar incentivos bancarios que promuevan su inclusión, incluyendo el mayor uso de los canales de pago electrónicos y los productos de ahorro e inversión.
- 6) Existe un bajo nivel de inclusión financiera en el país, tanto en su evolución, como al compararlo con otros países de la región. Los mayores problemas se manifiestan en cuanto al acceso, especialmente en el sector de la población, los cuales condicionan problemas en el uso de los productos y servicios financieros. Reducir el uso de efectivo sigue representando uno de los mayores desafíos, donde el impulso de medios de pago electrónicos y los incentivos fiscales, pueden constituir vías para su solución, en tanto estas vías pueden representar el camino fundamental que garantice mayores niveles de acceso y bancarización.
- 7) En el Sistema Financiero Cubano, han aumentado los niveles de desintermediación y desbancarización en la economía, lo que ha afectado su capacidad para impulsar el crecimiento económico. Existen elevados niveles de informalidad, lo cual genera una escasa bancarización de la población. La inclusión financiera puede ser una herramienta útil como solución a estas problemáticas, así como contribuir a la reducción de la desigualdad social, la restauración del tejido productivo, el control de los recursos públicos y el perfeccionamiento de la política monetaria.

- 8) Los problemas que inciden en la exclusión financiera de determinados actores de la sociedad cubana, no se pueden solucionar exclusivamente dentro y desde el sistema financiero. Para ello, se requiere trazar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera como programa de gobierno, en la que se integre de forma coordinada y articulada las acciones y esfuerzos interinstitucionales. Para que esta sea efectiva, se requieren de reformas institucionales y estructuras que incluyen la modernización del sistema financiero. Para lograr estas transformaciones se requieren esfuerzos, recursos y políticas necesarias, así como la voluntad política del Estado Cubano.
- 9) Una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para Cuba debe centrarse en promover el acceso y uso universal, equitativo, y responsable, de los productos y servicios financieros, que sean confiables, eficientes, innovadores y ajustado a las necesidades y características de cada sector y actor de la sociedad y en particular de aquellos que actualmente están excluidos. El acceso debe focalizarse atendiendo a grupos específicos, tanto a nivel de edad, género como en ubicación geográfica.
- 10) Las líneas estratégicas de trabajo que deben desarrollarse para la Estrategia comprenden la reducción paulatina del uso del efectivo tanto por el sector no estatal como el de los hogares. Toman en cuenta también el desarrollo y promoción de la modernización de los sistemas de pago que implique un mayor uso de instrumentos y canales de pago electrónicos. Reconocen además la necesidad de intermediación financiera en la economía cubana, con la cual se busca fomentar el ahorro formal, el acceso y profundización del financiamiento para todos los segmentos de la población de manera segura, confiable y responsable. Incluye la protección al consumidor garantizando la transparencia de la información y el establecimiento de sistemas de resolución de conflictos apropiados, así como también presenta la educación financiera orientada a promover la formación financiera de todos los actores económicos y sociales.

## Recomendaciones

- Utilizar los resultados de la presente investigación en el proyecto “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos”, el cual se inserta en el programa “Desarrollo del Sistema Financiero” del Programa Sistema Financiero que integra el Macroprograma Gobierno, Institucionalidad y Macroeconomía para la implementación del Plan Nacional de Desarrollo hasta 2030.
- Continuar profundizando, en próximas investigaciones, en el estudio de los aspectos teóricos y el conocimiento de las buenas prácticas sobre la inclusión y educación financiera, ampliando el estudio de caso de otros países de América Latina y el Caribe, así como a nivel internacional.
- Dar continuidad a esta línea de investigación, a fin de profundizar el diagnóstico de los problemas de inclusión financiera en Cuba, a partir de indicadores y metodologías internacionales que permitan identificar con mayor desagregación los sectores más excluidos financieramente y sus causas.

## Bibliografía

- Abad, L., & Ríos, P. (2021). Avances en inclusión financiera e innovación en pagos digitales. *Moneda*.
- Abad, L., Vásquez, J. L., & Vega, M. (2016). Regulación de Pagos minoristas: Modelo Perú. *Moneda*.
- ABC. (2018, Septiembre 17). Recuperado el Junio 14, 2021, de Economía/Suecia se queda sin efectivo: [https://www.abc.es/economia/abci-suecia-queda-sin-efectivo201809170349\\_noticia.htm](https://www.abc.es/economia/abci-suecia-queda-sin-efectivo201809170349_noticia.htm)
- Acosta Véliz, M. M., Coronel Pérez, V. C., & Bermúdez Gallego, C. W. (2018). Modelo de negocios de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*.
- AFI. (2011). *Measuring financial inclusion, Set of Financial Inclusion Indicators*.
- ALIDE, A. L. (2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*.
- ANEC. (2020). *La banca comercial cubana: propuesta de desarrollo*. Félix Varela.
- ASOBANCARIA. (2017). Ensayos sobre inclusion financier en Colombia.
- ASOBANCARIA. (2021). Inclusión financiera: avances, retos y política pública . *Banca & Economía*.
- Asociación de Bancos del Perú. (2017). *Inclusión financiera e instrumentos financieros* .
- Banco Mundial . (2018). Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Banco Mundial. (2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Banco Mundial. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC.
- Borrás Atienzar, F. F. (2021). Relaciones de la banca con el emprendimiento privado en Cuba.
- CEMLA. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*.
- CEMLA. (2014). *La inclusión y la estabilidad financieras*.
- CEMLA. (2015). *Inclusión Financiera: un enfoque centrado en América Latina*.

- CEMLA. (2016). *El papel de los sistemas y servicios de pago en la inclusión financiera. Una perspectiva de América Latina y el Caribe.*
- CEPAL. (2018). *Inclusión financiera para la inserción productiva de las empresas de menor tamaño en América Latina. Innovaciones, factores determinantes y prácticas de las instituciones financieras de desarrollo.*
- Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia.*
- Conpes. (2006). *La banca de las oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social.*
- Cruz Simón, K. (2021). *Desafíos del sistema financiero cubano en la actualización del modelo económico: un análisis institucional.*
- Dalle Nogarei, F., & Carballo, I. (2017). *Inclusión Financiera, Microfinanzas y Fintech: los casos de México, Chile y Perú.*
- Delgado Corrons, L. A. (2016). *Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba.*
- Delgado Corrons, L. A. (2018). *Estrategia del Banco Central de Cuba para Estructurar el Proceso de Creación de Herramientas de Educación Financiera. La Habana.*
- FELABAN. (2020). *VI Reporte de Inclusión Financiera.*
- Fleitas Rodríguez, A. (2019). *La necesidad de protección al usuario de la banca y la aceleración de vencimientos de los préstamos.* Obtenido de [www.bc.gob.cu/revistas-bcc/january2019](http://www.bc.gob.cu/revistas-bcc/january2019).
- Francisco Fidel Borrás Atiénzar: Coordinador. (2020). *La banca comercial cubana: propuesta de desarrollo.* Félix Varela.
- Global Findex. (2017). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.* Washington, DC.
- González García, A. A. (2020). *Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la población cubana.*
- González García, J. A. (2017). *La educación financiera en la edad escolar, propuesta de una estrategia de acción.*
- GPFI y CGAP. (2011). *Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Towards Proportionate Standards and Guidance.*
- Herrero, J. (2017). *Seminario sobre la gobernanza de los bancos centrales. Banco Central de Cuba (presentación en PowerPoint).*

- Lage Codorniu, C. (2016). *Esquema General de Política Monetaria en el nuevo escenario de la economía cubana*.
- Lage Codorniu, C. (2020). *Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo*.
- Lage Codorniu, C. (2020). *Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo*.
- Lage Codorniu, Carlos. (2020). *Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo*.
- Marrero Barbat , A. (2017). *Diagnóstico preliminar de la Inclusión Financiera en Cuba*.
- Microscopio Global . (2018). *El entorno propicio para la inclusión financiera y la expansión de los servicios financieros digitales* .
- Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. (2014). *Uruguay: estrategia nacional de promoción de la inclusión financiera y la modernización del sistema de pagos*.
- Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay. (2017). *Programa de Inclusión Financiera: principales instrumentos y resultados*.
- Morales, L., & Yáñez, A. (2006). *La bancarización en Chile* .
- Moreno Orjuela, J. A. (2017). *Corresponsales bancarios como socio estratégico del sector financiero y facilitador en el aumento de niveles de bancarización*.
- Núñez Gonzáles, M. A., & Sifuentes Barrientos, D. R. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú*.
- OCDE/CAF. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*.
- Ortiz, S., & Nuñez, J. (2017). *Inclusión Financiera: Diagnóstico de la situación de América Latina y el Caribe*.
- PCC. (2021). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2021-2026*. La Habana.
- Pérez-Serrano, I., & Del Río Chivardi, M. A. (2020). *El caso del sistema de identificación biométrica de India Aadhaar. Innovación en inclusión financiera*.
- Pérez-Serrano, I., & Del Río Chivardi, M. A. (2020). *El Sistema de Transporte Público de Londres y el pago sin contacto. Innovación en inclusión financiera*.
- Pérez-Serrano, I., & Del Río Chivardi, M. A. (2020). *La historia de M-Pesa. Innovación en inclusión financiera*.

Ramos Combariza, L. C. (2015). *El papel de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización: una aproximación al concepto de inclusión financiera en Colombia.*

Vega, M., Vásquez, J. L., & Abad, L. (2016). La estrategia de Inclusión Financiera y el rol del Banco Central. *Moneda. Sistemas de Pago.*

## Anexos

### Anexo 1: Diferentes conceptualizaciones sobre inclusión financiera.

| Según  | Definición de Inclusión Financiera   |
|--|--|
| <b>Alianza para la Inclusión Financiera (AFI)</b>                        | supone el acceso a los distintos productos financieros por parte de la población de forma segura, adecuada y eficaz. El objetivo principal de la inclusión financiera es poseer un mercado financiero responsable que abarque toda la población con los menores costes posibles.   |
| <b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de México</b>          | el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población  |
| <b>Banco de la Reserva de la India</b>                                   | el proceso de garantizar un acceso apropiado a los productos y servicios financieros que necesiten los grupos vulnerables como los sectores más débiles y grupos de bajos ingresos, a un coste razonable y justo, unido a la transparencia de los principales agentes institucionales participantes  |
| <b>Centro para la Inclusión Financiera</b>                               | es un estado en el que todas las personas pueden usar y tienen acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, prestados a precios asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes. Los servicios financieros son prestados por una variedad de proveedores, la mayoría privados, y llegan a todos los que pueden usarlos, incluidos los discapacitados, pobres, rurales y otras poblaciones excluidas |
| <b>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)</b> | proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de   |

|  |  |
|--|--|
|  | enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social   |
| <b>Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPIF) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP)</b>  | “una situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero, tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros provistos por las instituciones formales: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros  |
| <b>CEPAL</b>   | se refiere a la provisión de acceso a servicios financieros a entidades que aún no lo tienen y al perfeccionamiento de la utilización del sistema por parte de las que participan en el circuito financiero formal.  |
| <b>Grupo de Trabajo del Proyecto Macroeconómico e Institucional “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos” del PNDS 2030 para Cuba</b> | es la posibilidad, sobre la base de una educación financiera apropiada, del acceso universal, equitativo y continuado de todos los actores económicos, a servicios y productos financieros diversificados, disponibles permanentemente, próximos geográfica y tecnológicamente, formales, regulados y seguros, así como adecuados a sus necesidades específicas, que contribuyan a su desarrollo y bienestar |

*Fuente: Elaboración propia.*

## Anexo 2: Conjunto básico de Indicadores de la AFI

| Dimensión     | Definición de la dimensión  | Indicador  | Indicador sustitutivo   | Comentarios a la definición   |
|---------------|---|--|---|---|
| <b>Acceso</b> | Habilidad de usar servicios financieros formales; es decir, barreras mínimas para abrir una cuenta <ul style="list-style-type: none"> <li>· Proximidad física</li> <li>· Asequible</li> </ul> | 1. Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos en escala nacional y segmentado por tipo y por unidades administrativas relevantes <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Porcentaje de unidades administrativas con al menos un punto de acceso</li> <li>2.2 Porcentaje de la población total viviendo en unidades administrativas con al menos un punto de acceso</li> </ul> |   | Puntos de acceso regulados donde se realicen transacciones, tanto depósitos como retiros. Indicadores de distancia del lado de la demanda pueden ayudar, pero será determinado en escala nacional |
| <b>Uso</b>    | Uso real de servicios o productos financieros <ul style="list-style-type: none"> <li>· Regularidad</li> <li>· Frecuencia</li> <li>· Longitud de tiempo en uso</li> </ul>                      | 3.1 Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de depósito regulada <ul style="list-style-type: none"> <li>3.2 Porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta de crédito regulada</li> </ul>   | 3.a Número de cuentas de depósito por cada 10,000 adultos <ul style="list-style-type: none"> <li>3.b Número de cuentas de préstamo por cada 10,000 adultos</li> </ul> | Adulto se define como aquel con 15 años o más, o según la edad definida por cada país. Definir cuentas activas y buscar medirlas en el futuro   |

Fuente: Elaboración propia a partir de (AFI, 2011).

## **Anexo 3: Fórmulas para calcular el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera.**

### **¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.1)?**

#### **(Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos y por unidad administrativa)**

Fórmula de los indicadores de nivel nacional:

$$\left[ \frac{\text{Número total de puntos de acceso}}{\text{Población adulta total}} \times 10,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de los distintos tipos de puntos de acceso
- Número de adultos en la población

Fórmula por cada unidad administrativa:

$$\left[ \frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Población adulta total en cada unidad administrativa}} \times 10,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de puntos de acceso por tipo y por unidad administrativa
- Número de adultos por unidad administrativa

### **¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.2)?**

#### **(Porcentaje de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso)**

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de puntos de acceso por tipo y por unidad administrativa

### **¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.3)?**

#### **(Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos 1 punto de acceso)**

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de adultos en todas las unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos por unidad administrativa
- Número total de adultos en la población

### ¿Cómo calculo el Indicador Principal (2.1)?

**(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada)**

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada (el dato suele provenir de encuestas por el lado de la demanda)
- Número total de adultos en la población

### ¿Cómo calculo el Indicador Principal 2.1 x (Número de cuentas de depósito reguladas por cada 10,000 adultos), que es una variable sustitutiva del Indicador Principal 2.1?

**(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada)**

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de cuentas de depósitos reguladas}}{\text{Población adulta total}} \times 10,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de cuentas de depósito reguladas (datos por el lado de la oferta)
- Número total de adultos en la población

### ¿Cómo calculo el Indicador Principal 2.2?

**(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada)**

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada (el dato suele provenir de encuestas por el lado de la demanda)
- Número total de adultos en la población

¿Cómo calculo el Indicador Principal 2.2 x (Número de cuentas de crédito reguladas por cada 10,000 adultos), ¿qué es una variable sustitutiva del Indicador Principal 2.2?

(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada)

Fórmula:

$$\left[ \frac{\text{Número total de cuentas de crédito reguladas}}{\text{Población adulta total}} \times 10,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de cuentas de crédito reguladas (datos obtenidos por el lado de la oferta)
- Número total de adultos en la población

Fuente Tomado de (AFI, 2011).

#### Anexo 4: Comparación entre FAS y Global Findex en relación con las principales dimensiones

|                          | FAS  | Global Findex  |
|--------------------------|--|--|
| Unidad de análisis       | Institución financiera   | Personas   |
| Frecuencia               | Anual  | Trienal  |
| Método de encuesta       | Encuesta a los organismos de control financiero (sobre todo, a los bancos centrales) | Entrevistas a personas (presenciales en los países en desarrollo, telefónicas en los países desarrollados) |
| Cobertura                | Mundial<br>Series cronológicas disponibles: 2004-11                                  | Mundial<br>Series cronológicas: disponible a principios de 2015  |
| Tipos de instituciones   | Reguladas solamente*   | Reguladas, no reguladas, informales  |
| Indicadores de acceso    | Sí   | No**   |
| Indicadores de uso       | Sí (limitados)   | Sí   |
| Muestreos                | Ninguno, datos administrativos   | Muestra representativa de 1000 personas en cada país***  |
| Productos                | Depósitos, préstamos, seguros  | Depósitos, préstamos, pagos, seguros (limitados)   |
| Tipo de datos, préstamos | Montos acumulados (todos los pendientes)   | Flujo (últimos 12 meses)****   |
| Ventaja comparativa      | Acceso proporcionado por diferentes tipos de instituciones, medidas de uso generales | Cortes de uso de los datos por edad, género, ingreso, nivel educativo, residencia urbana o rural           |

Fuente: Tomado de (Marrero Barbat, 2017)

\* Los datos sobre las instituciones financieras que no están reguladas por el banco central (principal organismo de control financiero) pueden estar disponibles para algunos países.

\*\* Global Findex tiene datos sobre la forma en que las personas utilizan diferentes canales para acceder a los servicios financieros, en lugar de datos sobre la disponibilidad de dichos canales.

\*\*\* El tamaño de la muestra es superior a 1000 personas en algunos países.

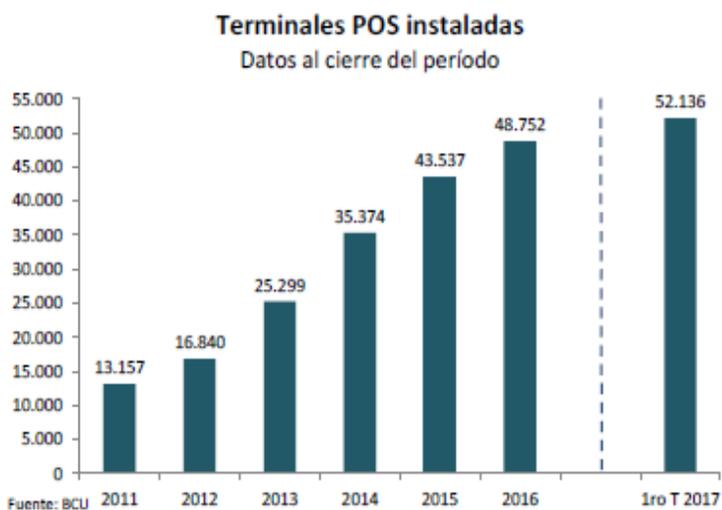
\*\*\*\* Los datos sobre las series de préstamo son el flujo, pero los datos sobre los propósitos de préstamo son montos acumulados

## Anexo 5: Datos global Findex Uruguay

|  | 2011 | 2014 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria   | 24%  | 46%  | 64%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a crédito bancario      | 15%  | 21%  | 18%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a una tarjeta de débito | 16%  | 38%  | 56%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de Global Findex 2011, 2014, 2017.

## Anexo 6: Se amplió la plataforma tecnológica para el desarrollo de los medios de pago electrónicos



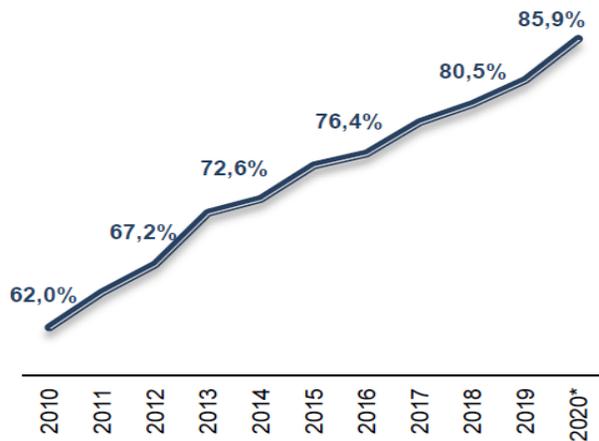
Fuente: BCU

**Anexo 7: Los montos operados con tarjeta de débito son catorce veces mayores a los que existían hace tres años.**



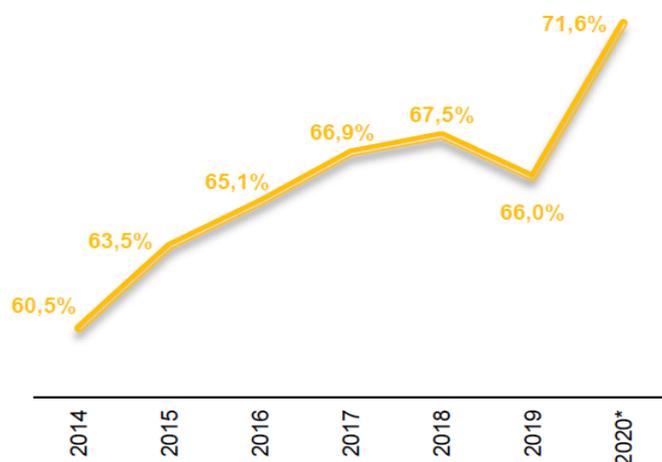
Fuente: BCU

**Anexo 8: Indicador de acceso a productos financieros (personas con algún producto financiero/población adulta)**



Fuente: Banca de las Oportunidades. Elaboración de Asobancaria.

**Anexo 9: Indicador de uso de productos financieros (personas con algún producto financiero activo/población adulta)**



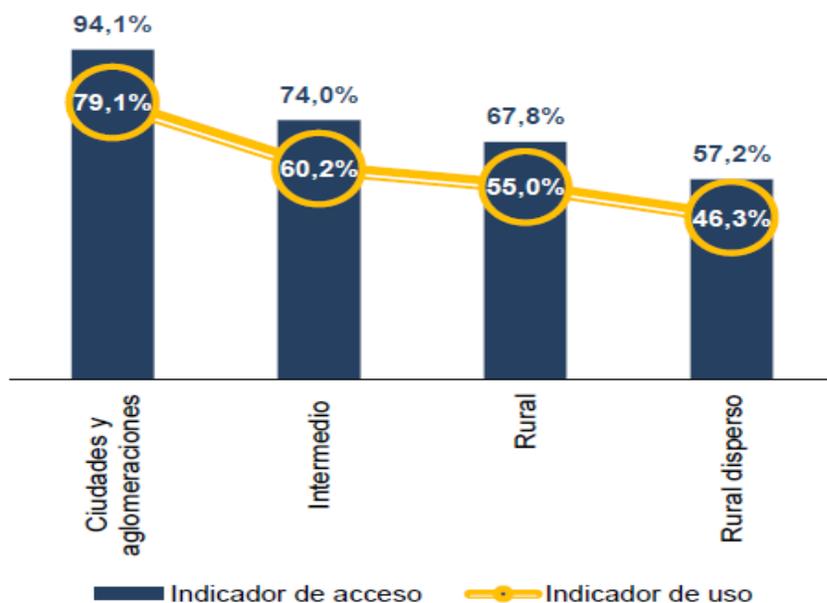
*Fuente: Banca de las Oportunidades. Elaboración de Asobancaria.*

**Anexo 10: Datos Global Findex Colombia**

|  | 2011 | 2014 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria   | 30%  | 39%  | 46%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a crédito bancario      | 12%  | 16%  | 14%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a una tarjeta de débito | 23%  | 30%  | 26%  |

*Fuente: Elaboración propia a partir de Global Findex 2011, 2014, 2017.*

### Anexo 11: Indicador de acceso y uso de productos financieros por ruralidad.



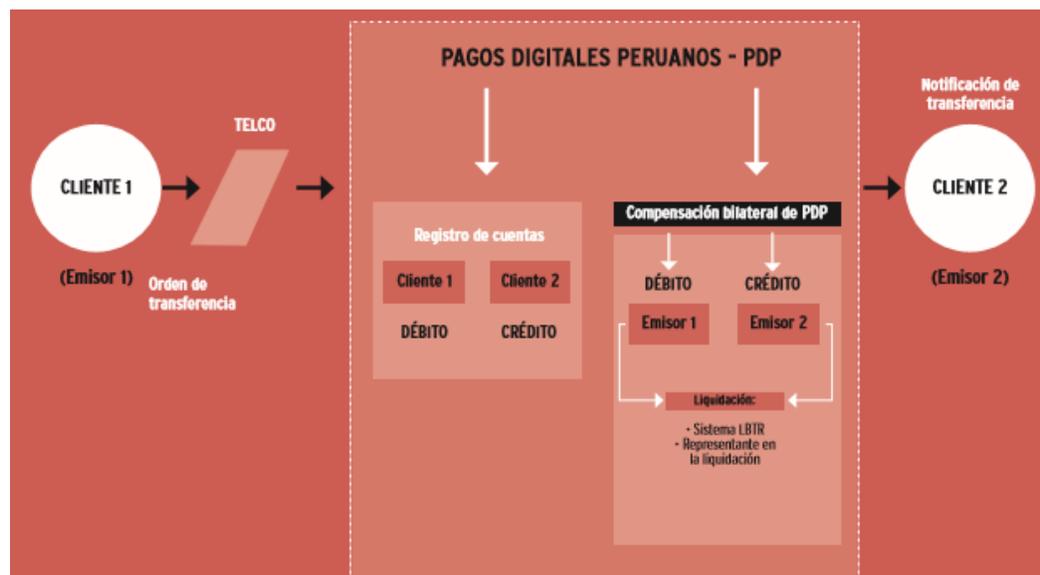
Fuente: Banca de las Oportunidades. Elaboración de Asobancaria.

### Anexo 12: Datos Global Findex Perú

|  | 2011 | 2014 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Personas mayores de 15 años con acceso a una cuenta bancaria   | 20%  | 29%  | 43%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a crédito bancario      | 13%  | 11%  | 15%  |
| Personas mayores de 15 años con acceso a una tarjeta de débito | 14%  | 21%  | 28%  |

Fuente: Elaboración propia a partir de Global Findex 2011, 2014, 2017.

## Anexo 13: Plataforma dinero electrónico (Modelo Perú)

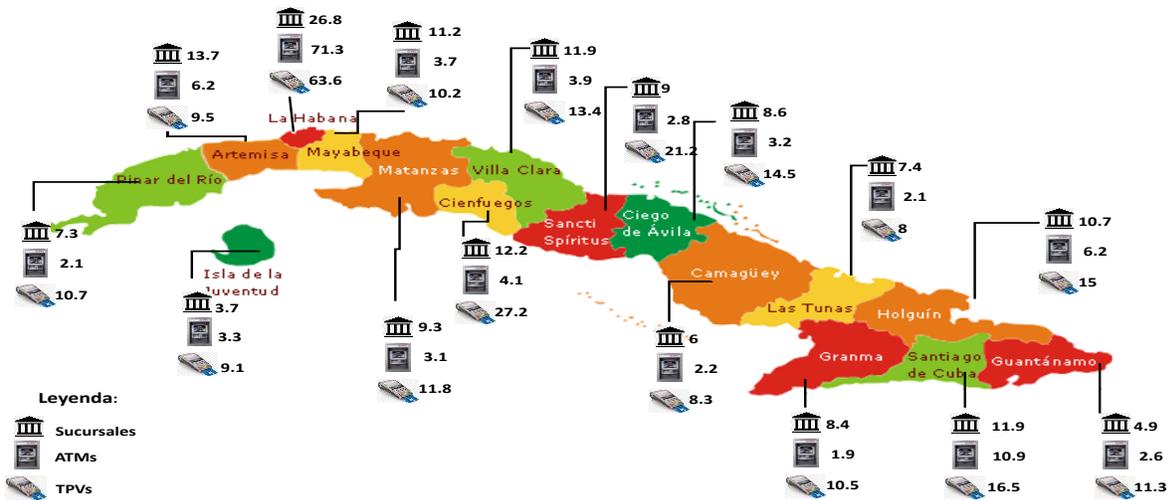


Fuente: Tomado de (Abad, Vásquez, & Vega, *Regulación de Pagos minoristas: Modelo Perú*, 2016)

Se muestra un ejemplo del flujo de pagos de una orden de transferencia de fondos de dinero electrónico dentro de Modelo Perú entre cuentas de clientes de distintos emisores.

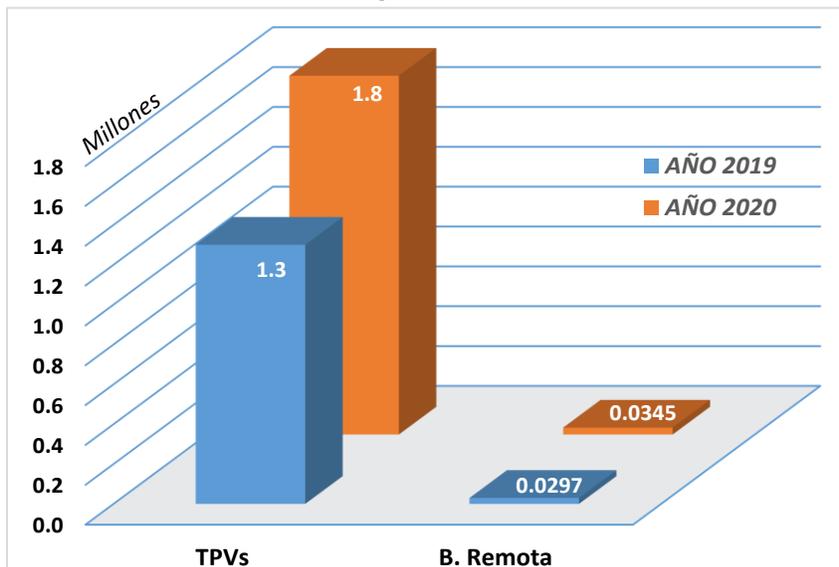
1. La orden la inicia el cliente 1 (con cuenta en el emisor 1) a favor del cliente 2 (con cuenta en el emisor 2), a través de un mensaje instantáneo USSD de su respectiva Telco.
2. En tiempo real, la empresa PDP registra (debita y acredita) los fondos en las billeteras electrónicas de los clientes.
3. Al final del día PDP realiza la compensación bilateral (uno a uno) y comunica los resultados a los emisores.
4. Los emisores, luego de verificar sus operaciones, ordenan una transferencia de crédito mediante el Sistema LBTR o a través de otro emisor que los represente en la liquidación. Cabe precisar que los emisores liquidan el resultado de la compensación en el Sistema LBTR, vía la Aplicación Participante BCRP. los que no cuentan con dicha Aplicación lo hacen a través de su representante en la liquidación (ver Sección II para mayor detalle).
5. Los emisores informan a PDP del pago realizado y recibido. Los fondos en los fideicomisos se reducen e incrementan de acuerdo a las transferencias realizadas entre los clientes de distintos emisores.

**Anexo 14: Puntos de acceso por cada 1,000 Km<sup>2</sup> en cada provincia (\*Excepto La Habana, 100 Km<sup>2</sup>).**



Fuente: Reporte de Inclusión financiera BCC 2020

**Anexo 15: Cantidad de operaciones – Personas Jurídicas**



Fuente: Reporte Informativo de inclusión financiera del BCC.

## Anexo 16: Matriz DAFO ENEF

| ESCALA DE IMPACTOS   |     | OPORTUNIDADES  |   |  |  |  |   | AMENAZAS  |   |   |  |    |    |     |     |    |
|--|-----|--|---|--|--|--|---|---|---|---|--|----|----|-----|-----|----|
|  |     | O1   | O2  | O3   | O4   | O5   | O6  | A1  | A2  | A3  | A4   | A5 |    |     |     |    |
| 0. Ninguno<br>1. Muy débil<br>2. Débil<br>3. Mediano<br>4. Fuerte<br>5. Muy fuerte |     | <b>Exigencia del entorno para servicios educativos e</b><br>Compatibilización con los planes y procesos de desarrollo, locales y nacionales. | Relaciones de cooperación nacionales e internacionales. | Acceso a los avances académicos, científicos y tecnológicos en la materia. | Reconocimiento de la experiencia del Sistema Bancario Nacional | La existencia de un Sistema de Educación Financiera en todos los niveles <b>para la EF</b> | Ausencia de políticas y de coordinación nacional para realizar acciones integradas en EF. | Falta de un marco regulatorio que impulse las acciones de EF. | Existencia de una economía sumergida, <b>malas prácticas financieras</b> o <b>opuestas a la bancarización</b> | Infraestructura tecnológica limitada por el acceso a tecnologías de punta | Insuficiente conocimiento del funcionamiento del SEBN y de los riesgos de cara a la EF |    |    |     |     |    |
| FORTALEZAS   | F1  | Autonomía del BCC para avanzar en el proyecto  | 4   | 3  | 5  | 4  | 3   | 4   | 23  | 4   | 4  | 4  | 3  | 4   | 19  | 42 |
|  | F2  | Tradición y aceptación en la oferta de productos y servicios financieros.  | 4   | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 19  | 4   | 4  | 1  | 2  | 2   | 13  | 32 |
|  | F3  | Avances en trabajos académicos.  | 4   | 2  | 4  | 4  | 4   | 4   | 22  | 3   | 4  | 2  | 2  | 2   | 13  | 35 |
|  | F4  | Contribución a los Planes de desarrollo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible  | 4   | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 25  | 3   | 4  | 2  | 3  | 2   | 14  | 39 |
|  | F5  | Avances en la formación de Recursos Humanos y existencia de Centros de Capacitación.   | 4   | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 26  | 4   | 4  | 2  | 2  | 3   | 15  | 41 |
|  | F6  | Voluntad institucional para establecer Estrategia de EF  | 5   | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 26  | 4   | 4  | 2  | 2  | 3   | 15  | 41 |
|  | F7  | Vínculo de los medios de comunicación del SEBN con el entorno  | 4   | 2  | 3  | 4  | 3   | 4   | 20  | 3   | 3  | 2  | 2  | 3   | 13  | 33 |
|  | F8  | Voluntad en la incorporación de tecnologías en la gestión institucional.   | 4   | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 21  | 3   | 3  | 2  | 2  | 3   | 13  | 34 |
|  |     | 33   | 25  | 31   | 33   | 30   | 30  | 192   | 28  | 30  | 17   | 18 | 22 | 115 | 297 |    |
| DEBILIDADES  | D1  | Incremento del efectivo en circulación   | 0   | 0  | 0  | 0  | 4   | 1   | 5   | 3   | 3  | 5  | 4  | 3   | 18  | 23 |
|  | D2  | Baja inclusión financiera en nuevos actores de la economía   | 4   | 2  | 2  | 1  | 4   | 2   | 15  | 4   | 3  | 4  | 3  | 3   | 17  | 32 |
|  | D3  | Falta de una Estrategia institucional en EF  | 4   | 2  | 3  | 2  | 4   | 3   | 18  | 4   | 4  | 3  | 4  | 4   | 19  | 37 |
|  | D4  | Inexistencia de una metodología en este tema   | 3   | 3  | 2  | 1  | 3   | 4   | 16  | 4   | 3  | 3  | 2  | 3   | 15  | 31 |
|  | D5  | Evasión fiscal y personas que generan ingresos sin declarar  | 3   | 3  | 0  | 0  | 2   | 2   | 10  | 2   | 2  | 4  | 2  | 3   | 13  | 29 |
|  | D6  | Insuficientes líneas de investigación científica de EF intencionadas por el BCC  | 4   | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 21  | 3   | 2  | 2  | 2  | 3   | 12  | 33 |
|  | D7  | Falta de integración de la investigación e interacción del proceso de EF entre los bancos y el BCC.  | 3   | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 21  | 3   | 3  | 2  | 3  | 4   | 15  | 36 |
|  | D8  | Necesidades de Recursos financieros sin identificar.   | 3   | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 17  | 3   | 2  | 2  | 3  | 2   | 12  | 28 |
|  | D9  | <b>No existe una estructura específica que atienda la EF.</b>  | 4   | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 23  | 4   | 3  | 2  | 2  | 4   | 15  | 38 |
|  | D10 | <b>Falta de capacitación y actualización de los recursos humanos en EF</b>   | 4   | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 23  | 4   | 4  | 3  | 2  | 4   | 17  | 40 |
|  | D11 | <b>Poco reconocimiento de la importancia, alcance e impacto de la EF.</b>  | 4   | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 22  | 4   | 4  | 3  | 3  | 4   | 18  | 40 |
|  |     | 36   | 29  | 25   | 27   | 40   | 34  | 191   | 38  | 33  | 33   | 30 | 37 | 171 | 362 |    |
|  |     | 63   | 54  | 56   | 60   | 70   | 64  | 375   | 66  | 63  | 50   | 48 | 53 | 286 | 655 |    |

Fuente: Informe de Mapeo de iniciativas de Educación Financiera del BCC.

## Anexo 17: Requisitos generales para solicitud de financiamiento.

| Requisitos generales  |
|---|
| 1. Solicitud de financiamiento firmada por el prestatario donde se plantea el importe, el destino y la garantía, un informe sobre la factibilidad del negocio, ingresos estimados y mercado potencial, así como las garantías a presentar (original y copia) en cualquiera de las modalidades de crédito. |
| 2. Documento de identidad (original y copia).   |
| 3. Documento oficial que autorice el ejercicio de TCP o NFGNE, emitido por las autoridades competentes. (Trabajo, Oficina de Tráfico, Vivienda, Palacio de las Convenciones y Oficina del Historiador) (Original y copia).  |
| 4. Inscripción en el Registro de Contribuyentes, en correspondencia con lo establecido en la legislación especial vigente (original y copia).   |
| 5. Último comprobante del pago de impuestos, de acuerdo a la actividad.   |
| 6. Copia de los Estados Financieros o Resumen del Registro Control de Ingresos y Gastos firmado por el solicitante según corresponda por el nivel de ingresos del mismo.  |
| 7. Flujo de Ingresos y Gastos reales con la información de 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud y proyectados hasta la fecha del último plazo de vencimiento del crédito.  |
| 8. Autorización del Ministerio de Salud Pública (MINSAP) siempre que la actividad lo requiera.  |
| 9. Cualquier otro documento que el Banco considere necesario, dadas las características de la actividad autorizada y su forma de comercialización.  |

*Fuente: Elaboración propia a partir de documentos de la política de créditos*

## Anexo 18: Comité Nacional de Inclusión Financiera.



*Fuente: Elaboración propia.*

Los miembros de la CNIF se constituyen partiendo de las distintas instituciones, organismos gubernamentales involucrados en el diseño de la Estrategia, se integran de forma coordinada como un equipo multidisciplinario. Para el diseño de la ENIF, estos deben estar distribuidos por Grupos Técnicos de Trabajo, de acuerdo a cada línea estratégica de trabajo establecida

Las principales funciones de la CNIF deben ser:

- 1) Fungir como órgano rector para el diseño, conducción y monitoreo de la implementación de la ENIF.
- 2) Coordinar y articular las acciones y esfuerzos interinstitucionales en la consecución del objeto de la ENIF.
- 3) Convocar a los organismos, instituciones, entidades, organizaciones, y personas que tributen al diseño de la Estrategia;
- 4) Organizar los Grupos Técnicos de Trabajo responsabilizados en el desarrollo de las líneas estratégicas de trabajo.

- 5) Diagnosticar la situación actual e identificar los sectores y grupos vulnerables que constituyen el alcance de la Estrategia;
- 6) Desarrollar metodologías, indicadores, análisis e investigaciones que conduzcan al diseño de la Estrategia;
- 7) Proponer modificaciones o ajustes a la ENIF, con el fin de garantizar que se logren los impactos deseados
- 8) Establecer mecanismos de difusión de avances y seguimiento de la implementación de la ENIF, así como remitir informes técnicos respecto de sus avances y resultados a las autoridades responsables sobre el desarrollo y cumplimiento de los trabajos.