

Inclusión Financiera: Foco en la demanda (necesidades y limitaciones)

17 de Febrero de 2016



En el Perú se acaba de lanzar la billetera electrónica como un mecanismo de facilitación del acceso a los servicios financieros de las poblaciones no bancarizadas. A pesar de todos los avances del microcrédito en el Perú y de ser catalogado como uno de los países más avanzados en la calidad de la oferta de servicios financieros, desarrollados fundamentalmente por la iniciativa privada, aún estamos muy lejos de los estándares de acceso globales y regionales. Por ejemplo, según un análisis de inclusión financiera del BID, el índice de uso de tarjetas de crédito con respecto a la PEA muestra que el Perú tiene tan sólo 34% mientras que Chile llega a 172%.

La información que presentamos a continuación, sobre la base de una publicación de EY, ayuda a dar un marco técnico de enfoques y prioridades que deberían mejorar la implantación de soluciones tecnológicas para los servicios financieros.



Junta de gobernadores resalta avances de Perú en inclusión financiera (Andina)

Las soluciones digitales y las nuevas tecnologías ofrecen un gran potencial para superar los desafíos del desarrollo. Con 2,500 millones de personas en países emergentes privadas de acceso a los servicios financieros formales y más de 200 millones de pequeñas empresas sin acceso al crédito, ampliar la frontera de los servicios financieros sigue siendo un reto muy importante para consolidar un mundo de oportunidades para todos.

La prestación de servicios financieros a través de innovaciones tecnológicas, incluyendo el dinero móvil, puede ser un catalizador para el suministro y la masificación de un conjunto diverso de servicios financieros: incluyendo créditos, seguros, ahorros y educación financiera. Quienes ahora no tienen acceso a estas herramientas financieras podrían disfrutar de los servicios de transferencia de dinero, micro-préstamos y seguros.

El Centro Internacional de Finanzas y Regulación (CIFR), en una reciente conferencia en Australia, urgió a los reguladores a promover la demanda de un espacio digital de servicios financieros. Según CIFR, los esfuerzos para mejorar la inclusión financiera mediante servicios financieros digitales podrían ser desperdiciados si es que no se llega a los consumidores. Se afirma que el problema es particularmente apremiante en los mercados emergentes, justamente en dónde los servicios financieros digitales tienen el mayor potencial para mejorar la inclusión financiera.

EY publicó recientemente un documento titulado “Who will disrupt the disruptors?” en el que incluyen un muy buen análisis del tema financiero “[Building consumer demand for digital financial services – the new regulatory frontier](#)” (La construcción de la demanda de servicios financieros digitales – la nueva frontera de la regulación). En este informe, se afirma que: “Los servicios financieros digitales (DFS) son promocionados como soluciones financieras clave para mejorar la inclusión financiera. Sin embargo, a menudo los usuarios finales ofrecen pocas oportunidades rentables en el camino y las fuerzas del mercado por sí solas no son suficientes como para garantizar el suministro de servicios y productos finales que coincidan con el poder adquisitivo, necesidades o deseos de los usuarios finales. Como resultado, los DFS en mercados emergentes pueden sufrir de limitada incorporación y utilización, lo que traería como consecuencia un efecto muy pequeño en la inclusión financiera. En los mercados emergentes, los reguladores financieros se han centrado en apoyar el éxito de los DFS en gran medida a través de esfuerzos de marco institucional y normativo. En este artículo se argumenta que los reguladores financieros deben trabajar primero en entender y construir la demanda de DFS en lugar de centrarse puramente en el desarrollo. Esto requiere un cambio de mentalidad de los reguladores financieros, que están más familiarizados con la promoción de estabilidad financiera, seguridad y eficiencia. En este artículo se analiza la evolución del rol de los reguladores financieros. Recomendamos que los reguladores se centren particularmente en el aumento de la demanda del consumidor a través de la promoción de colaboración entre instituciones en los DFS como medio de promoción de inclusión financiera. Destacamos que estas colaboraciones introducen riesgos y aumentan los riesgos de consumo; por lo que requeriría que los reguladores ajusten los marcos reguladores para asegurar que estos riesgos sean identificados y mitigados”

Justamente por eso es que uno de los objetivos más importantes debe ser la construcción de la demanda en vez de sólo centrarse en apoyar el éxito de los servicios financieros digitales. Deben trabajar para entender y construir la demanda del consumidor.

Para destacar algunos hallazgos de este artículo publicado por EY, el investigador principal, el profesor Ross Buckley de University of New South Wales, dijo que los reguladores deben trabajar para minimizar la brecha entre los servicios digitales que están siendo proporcionados por las instituciones financieras y los presupuestos y necesidades de los usuarios finales. “La regulación de los servicios financieros digitales, y el dinero móvil en particular, ha sido un importante foco de discusión y de debate”, dijo.

En el África, donde las dificultades para inclusión financiera son mucho mayores que en América Latina, se están haciendo desarrollos muy importantes donde lo que buscan crear cadenas de valor de bienes y servicios que permiten que los costos operativos de los servicios financieros no sean trasladados a las poblaciones pobres, sino mas bien absorbidos en dichas cadenas de valor. En una próxima oportunidad vamos a compartir más información sobre los importantes desarrollos que se están dando en el continente africano.

El informe hace varias recomendaciones sugiriendo a los reguladores financieros cómo crear demanda e influir en el desarrollo de servicios financieros digitales exitosos. Éstas incluyen:

- Desplazar los pagos por los servicios estatales a los canales electrónicos
- Mejorar la educación y promover una mayor confianza en los servicios financieros y nuevos métodos de pago
- Impulsar el desarrollo de sistemas abiertos, interoperables e interconectados

El documento también recomienda que los reguladores se centren en aumentar la demanda del consumidor a través de la promoción de asociaciones de servicios financieros digitales como medio de promoción de la inclusión financiera.

Los colaboradores principales deben incluir a los bancos, instituciones de microfinanzas y a los operadores de redes móviles. La colaboración entre estas entidades puede fortalecer los productos y servicios disponibles y, a su vez, fortalecer los sistemas financieros en términos más generales. Sin embargo, los sistemas deben tener una clara gobernanza, .

Según el documento de EY, mientras que las recomendaciones del informe abogan por un rol más importante por parte de los reguladores financieros, en realidad lo que se busca es ayudarlos a mejorar la inclusión financiera, como el objetivo expreso del nuevo desarrollo. Esto es un medio importante para reducir la pobreza y promover un desarrollo económico de mayor alcance en la sociedad.

La inclusión financiera es un desafío enorme y requiere que los reguladores balanceen adecuadamente la innovación y la estabilidad financiera, así como la protección de los consumidores. Al mismo tiempo, los reguladores deben adoptar nuevas tecnologías e innovaciones, para que lo cual se deben abrir las puertas a los aportes del sector privado. **Lampadia**