

# Financiacal Access 2009

Medición del acceso  
a los servicios  
financieros  
alrededor  
del mundo



Copyright 2009 del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre/Banco Mundial  
MSN P 3-300, 1818 H Street, NW, Washington DC 20433 EE. UU.

Todos los derechos reservados  
Elaborado en los Estados Unidos de América  
Impreso por primera vez en septiembre de 2009

Esta publicación es el producto del trabajo del personal del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre (CGAP), y las opiniones incluidas en ella no reflejan necesariamente las del Consejo de Gobernadores o el Comité Ejecutivo del CGAP o del Directorio Ejecutivo del Banco Mundial o los países que representan.

El CGAP y el Banco Mundial no garantizan la precisión de los datos incluidos en esta publicación y no aceptan responsabilidad alguna por cualquier consecuencia de su uso. Las delimitaciones, los colores, las denominaciones y otra información mostrada en los mapas de esta publicación no conllevan ningún juicio del CGAP o el Banco Mundial con respecto a la situación legal de ningún territorio ni el consentimiento o la aceptación de dichas delimitaciones. En esta publicación se utiliza la proyección cartográfica de Robinson, que representa razonablemente bien tanto el área como la forma de la mayoría de la superficie de la tierra. No obstante, se mantienen ciertas distorsiones del área, la forma, la distancia y la dirección.

El material de esta publicación está sujeto a derechos de autor. Se deben enviar las solicitudes de permisos para la reproducción de algunas partes a la Oficina de Publicaciones, a la dirección indicada en la nota sobre copyright anterior. El CGAP y el Banco Mundial promueven la divulgación de su trabajo y conceden normalmente estos permisos de forma rápida y sin costo, cuando la reproducción no tiene fines comerciales. El permiso para fotocopiar algunas partes para su uso académico se otorga a través de Copyright Center, Inc., Suite 910, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 EE. UU.

Edición, diseño y composición a cargo de Bruce Ross-Larson, Christopher Trott, Joseph Caponio y Elaine Wilson de Communications Development Incorporated, Washington, DC, y Peter Grundy de Art & Design, London.

Si tiene preguntas o comentarios sobre este producto, puede ponerse en contacto con:

CGAP  
MSN P 3-300  
The World Bank Group  
1818 H Street, NW  
Washington DC 20433  
EE. UU.  
Teléfono: 202-473-9594  
Fax: 202-522-3744  
Correo electrónico: [cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)  
Sitio web: [www.cgap.org/financialindicators](http://www.cgap.org/financialindicators)



# Índice de contenidos

Agradecimientos	vii
Descripción general	1
<b>1 Medición del acceso a los servicios financieros</b>	
¿De qué datos disponen los reguladores?	6
Mejora de la recopilación de datos para medir el acceso	10
Notas	10
<b>2 Ahorro y pago</b>	
Medir el acceso a los servicios de depósito	11
Políticas para la promoción de la titularidad de cuentas de depósito	18
Notas	24
<b>3 Crédito</b>	
Medir el acceso al crédito	27
Políticas para promover el acceso al crédito	33
Notas	40
<b>4 Oferta de servicios financieros</b>	
Medición de la cobertura	41
Políticas para la mejora de la cobertura bancaria	45
Notas	52
<b>Metodología</b>	<b>55</b>

## Gráficos

- 1 Los países en desarrollo tienen una tercera parte de los depósitos por persona de los países desarrollados 2
- 2 Los países en desarrollo tienen una cuarta parte de los préstamos por persona de los países desarrollados 3
- 3 Los países en desarrollo tienen menos cobertura 4
- 1.1 El principal organismo de control financiero supervisa las instituciones financieras no bancarias en la mitad de los países examinados 7
- 1.2 Los datos se limitan al número de depósitos y préstamos, especialmente para las instituciones no bancarias 7
- 1.3 En el caso de las cooperativas, muy pocos países facilitan datos sobre cobertura 8
- 1.4 En casi la mitad de los países, las instituciones financieras especializadas del Estado están reguladas solamente por el principal organismo de control bancario 9
- 1.5 En más del 40% de los países, las instituciones microfinancieras están reguladas por el principal organismo de control bancario 10
- 2.1 La mayoría de las cuentas de depósito se encuentran en bancos comerciales, pero las entidades no bancarias también desempeñan un papel importante 13
- 2.2 Los países con tasas de pobreza más elevadas tienen el nivel de penetración de cuentas más bajo 14
- 2.3 En los países de ingreso alto y mayor disponibilidad de servicios de depósito, el tamaño promedio de los depósitos es menor con respecto al ingreso promedio 15
- 2.4 El tamaño promedio de las cuentas con respecto al ingreso en instituciones no bancarias es menor que en los bancos comerciales 16
- 2.5 Instituciones no bancarias: importantes para la prestación de servicios de depósito 17
- 2.6 El ingreso, la garantía de depósito y la densidad de la población se correlacionan con la penetración de las cuentas de depósito 18
- 2.7 Información solicitada como parte de los requisitos de “conocimiento de los clientes” 19
- 2.8 Solo 20 países promueven las cuentas básicas 21
- 2.9 40 países ofrecen pagos del gobierno a particulares a través de cuentas bancarias 22
- 2.10 Disponibilidad de un sistema de pago minorista y la presencia de pagos del gobierno a particulares 23
- 2.11 Promoción de sistemas de ahorro 24
- 3.1 El cambio en las percepciones sobre el acceso al crédito no está correlacionado con el cambio en el uso del crédito 28
- 3.2 En los países de ingreso alto, los préstamos a particulares constituyen una mayor proporción del volumen total 30
- 3.3 El tamaño de los préstamos es grande con respecto al ingreso en los países más pobres, donde hay menos prestatarios 30
- 3.4 Las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras son una fuente importante de crédito en muchos países 31
- 3.5 El tamaño de los préstamos en las cooperativas, algunas instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras es inferior al de los bancos comerciales 32
- 3.6 Los países con sistemas más exhaustivos de información crediticia registran más préstamos bancarios a particulares 33

- 3.7 Las centrales privadas de riesgos cubren una amplia gama de entidades de crédito reguladas y no reguladas 34
- 3.8 Más países utilizan la revelación de datos y los límites contra la usura como principal salvaguarda del consumidor 35
- 3.9 La proporción de países con requisitos de revelación de las tasas de los préstamos van del 50% en Asia Meridional al 91% en los países de ingreso alto 35
- 3.10 Los requisitos de revelación de la tasa de interés efectiva están muy extendidos 36
- 3.11 Las tasas de interés son más bajas en países con mercados financieros más competitivos y menos concentrados, pero no hay una relación con los límites contra la usura 38
- 4.1 Tener más “puntos de contacto” está correlacionado con una mayor penetración de los depósitos y los préstamos 42
- 4.2 Hay menos sucursales rurales por residente rural en los países en desarrollo que en los desarrollados 43
- 4.3 Conforme se expanden las redes de sucursales, se van abriendo más sucursales rurales y el ratio de sucursales rurales por habitante se acerca al de las sucursales urbanas 43
- 4.4 Las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras están muy extendidas en las áreas rurales 44
- 4.5 Mejor infraestructura y menos corrupción se asocian con una mayor penetración de sucursales 45
- 4.6 Los países que requieren la aprobación de sucursales también tienen más probabilidades de aplicar restricciones adicionales al funcionamiento de las sucursales 46
- 4.7 Las excepciones a los requisitos de seguridad no son generalizadas 46
- 4.8 Los requisitos de aprobación de sucursales están asociados a una menor penetración de sucursales 47
- 4.9 África y Oriente Medio tienen los reglamentos más restrictivos para los agentes bancarios 48
- 4.10 Muchos países solo permiten que los agentes presten servicios de pago 49
- 4.11 ¿Qué pueden hacer los agentes? 50
- 4.12 La captación de clientes es una condición clave para que los agentes mejoren la inclusión financiera 50
- 4.13 La aprobación de créditos por parte de agentes está ampliamente restringida 51
- 4.14 ¿Quién ofrece servicios financieros a través del sistema postal? 52
- 4.15 La participación del sector privado en la prestación de servicios financieros a través de oficinas de correos aumenta con el nivel de ingresos 52
- 4.16 La participación de instituciones financieras privadas a través del sistema postal se asocia con una mayor penetración de los depósitos 53

## Mapas

- 2.1 Siete países tienen menos de 100 cuentas de depósito en bancos e instituciones financieras no bancarias reguladas por cada 1000 adultos 12
- 3.1 El número de préstamos bancarios por cada 1000 adultos está correlacionado con el desarrollo económico 29
- 4.1 África y Asia Meridional tienen menos de diez sucursales bancarias por cada 100 000 adultos 42

## Cuadros

### *Cuadros estadísticos*

S1	Acceso a los servicios financieros: bancos comerciales	60	
S2	Acceso a los servicios financieros: cooperativas	63	
S3	Acceso a los servicios financieros: instituciones financieras especializadas del Estado		65
S4	Acceso a los servicios financieros: instituciones microfinancieras	67	

### *Cuadros sobre políticas*

P1	Documentación exigida para abrir una cuenta	68	
P2	Políticas para promover el ahorro	71	
P3	Transparencia y protección del consumidor	74	
P4	Reglamentación de las sucursales bancarias	77	
P5	Uso de las redes minoristas existentes para la prestación de servicios financieros		80

## Referencias 83



# Agradecimientos

*Financial Access 2009* ha sido posible gracias a la generosa contribución de tiempo, perspectivas y asistencia de funcionarios de bancos centrales de los 139 países que respondieron a la Encuesta *Financial Access*.

El informe fue elaborado por un equipo encabezado por Nataliya Mylenko bajo la dirección general de Elizabeth L. Littlefield y Penelope J. Brook. El equipo fue integrado por Amrote Abdella, Hédia Arbi, Maximilien Heimann, Yehia Houry, Jake Kendall, María Méndez Cintrón, Joana Pascual, Alejandro Ponce-Rodríguez, Valentina Saltane y Anju Somani.

El informe se enriqueció con la revisión y los comentarios de un grupo de expertos, que incluyó a Thorsten Beck, Juan Buchenau, Asli Demirgüç-Kunt, Hendrik Denker, Susanne Dorasil, Michael J. Fuchs, María Soledad Martínez Peria, Ignacio Mas, Kate McKee, Douglas Pearce, Mark Pickens, Rita Ramalho, Bikki Randhawa, Roberto R. Rocha, Richard Rosenberg, Peer Stein, Michael Tarazi, Jeanette Thomas y Glenn Westley. Jonathan Morduch y David Porteous comentaron el diseño de la encuesta. Simone di Castri, Denise Dias, Christoph Kneiding, Timothy Lyman y Jim Rosenberg aportaron valiosos comentarios. El personal regional del Banco Mundial ayudó en el proceso de recopilación de datos y ofreció orientaciones valiosas para la redacción del informe. Anna Nunan gestionó el proceso de publicación.







# Descripción general

La inclusión financiera —disponer el acceso a los servicios financieros para todos— ha cobrado importancia en los últimos años como objetivo político de los diseñadores de políticas nacionales, las instituciones multilaterales y otros dentro del terreno del desarrollo. La Organización de las Naciones Unidas designó el año 2005 como el Año Internacional del Microcrédito, y adoptó el objetivo de desarrollar sistemas financieros inclusivos<sup>1</sup>. Con el fin de asistir a los diseñadores de políticas en el desarrollo de políticas eficaces y el seguimiento del progreso global en la inclusión financiera, el Banco Mundial recopiló la primera serie de indicadores sobre el acceso a los servicios financieros en todo el mundo en 2005<sup>2</sup> y actualizó estos indicadores para ciertos países en 2008<sup>3</sup>.

Partiendo de este trabajo, *Financial Access 2009* introduce nuevos datos de una encuesta a reguladores financieros de 139 países. Presenta indicadores del acceso al ahorro, al crédito y los servicios de pago en bancos e instituciones financieras no bancarias reguladas, revisando algunas iniciativas políticas que respaldan la inclusión financiera.

Al ser el primero de una serie de informes anuales sobre el acceso a los servicios financieros en todo el mundo, su objetivo es llegar a una amplia audiencia de diseñadores de políticas, investigadores, profesionales del sector e inversores multilaterales y bilaterales.

**Medir el acceso: obtener más y mejores datos sobre las instituciones financieras reguladas es un primer paso importante**

Los reguladores financieros de todos los países recopilan información sobre el valor de los depósitos y los créditos, con el fin de orientar la política monetaria y controlar los riesgos sistémicos. Sin embargo, la Encuesta *Financial Access 2009* indica que menos del 70% de los países recopila información sobre el número de cuentas de depósito bancarias. Y aún menos países cuentan con información sobre las instituciones no bancarias reguladas: solo el 30% de los países pudieron aportar información sobre el número de cuentas de depósito en cooperativas, instituciones financieras especializadas del Estado

e instituciones microfinancieras. Los datos sobre el número de préstamos son aún más limitados.

Los diseñadores de políticas necesitan información fiable sobre el acceso a servicios financieros para diseñar políticas eficaces, determinar las medidas prioritarias y seguir el progreso. El primer paso es empezar a recopilar regularmente una serie de indicadores normalizados de todas las instituciones financieras reguladas en un país. Estos indicadores incluyen el número de cuentas de depósito y préstamo, el número de depositarios y prestatarios, y el número de puntos de acceso a los servicios financieros, como sucursales, agentes y cajeros automáticos.

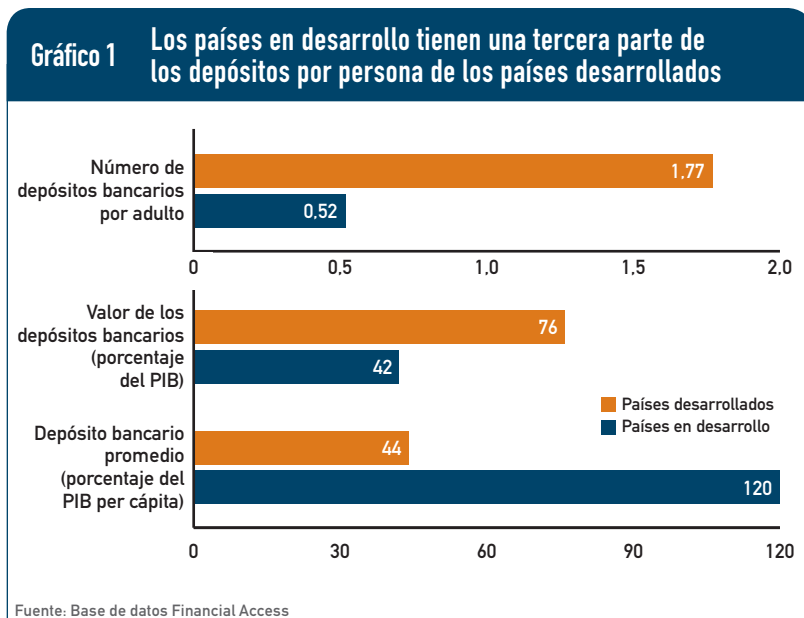
Los reguladores pueden facilitar la recopilación de datos mediante el establecimiento de directrices claras sobre el suministro de información fundamental sobre el acceso y sopesando las ventajas de la mejora de la información con los costos derivados del cumplimiento. De manera similar a lo que ocurre con la estrategia de seguimiento de los riesgos sistémicos, tiene sentido centrarse en las instituciones más grandes, especialmente entre las instituciones financieras no bancarias, que suelen carecer de los sistemas necesarios para suministrar datos. En los casos en que diferentes reguladores supervisen diversos tipos de instituciones financieras, es necesario mejorar la coordinación de la recopilación de datos sobre acceso en todo el sistema regulado.

## Aumentar el acceso al ahorro y los servicios de pago: las políticas solo lograrán su objetivo si cuentan con el compromiso de las instituciones financieras

Las estimaciones de este informe indican que, actualmente, hay tantas cuentas bancarias de depósito como habitantes en el mundo. No obstante, estas cuentas se concentran en las economías desarrolladas (gráfico 1). En los países pobres, muy pocas personas de ingreso bajo utilizan cuentas de depósito, lo que se refleja en el saldo promedio más alto en comparación con el ingreso promedio. Los clientes de ingreso bajo son atendidos principalmente por instituciones financieras no bancarias, como cooperativas, instituciones financieras especializadas del Estado e instituciones microfinancieras que

aceptan depósitos, en las que el promedio de los depósitos es más bajo. Los bancos siguen teniendo la mayoría de los depósitos a nivel mundial, aunque, en algunos países, los proveedores no bancarios de servicios de depósito tienen más depósitos que los bancos y atienden a un mayor segmento del mercado.

Las políticas sobre inclusión financiera —como la oferta de cuentas básicas, la transferencia de pagos del gobierno a cuentas particulares y el fomento del ahorro mediante cuentas de ahorro con contrapartidas o ventajas fiscales— se concentran en los países de ingreso alto, y están muy poco extendidas. Cuando se aplican en los países en desarrollo, estas políticas solo funcionan si las instituciones financieras involucradas las consideran una propuesta viable de negocio y si resuelven una limitación existente,



ya sea el costo o la distancia. El objetivo de los servicios bancarios básicos es reducir el costo de las cuentas de ahorro, pero tienen escaso efecto si la sucursal bancaria se encuentra demasiado lejos y no se dispone de otro punto de acceso cercano. La transferencia de pagos del gobierno a cuentas de depósito puede reducir significativamente los costos asociados y aumentar el acceso a los servicios de depósito. Para que sean eficaces, las políticas sobre inclusión financiera deben ser integrales y abordar los principales obstáculos a los que se enfrentan los usuarios particulares.

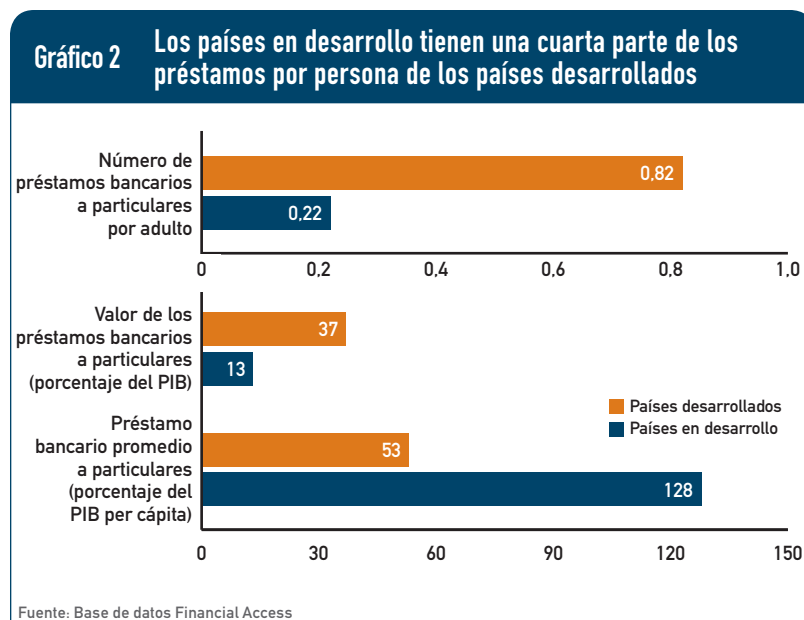
### Aumentar el acceso al crédito: la protección del consumidor es clave

La concesión de préstamos a gran escala a particulares, pequeñas empresas y microempresas es un fenómeno bastante nuevo, incluso

en los países desarrollados. Los prestamistas no regulados y las instituciones financieras reguladas no bancarias siguen siendo importantes proveedores de crédito en muchos países, aunque la falta de datos dificulta una estimación precisa. Partiendo de los datos bancarios disponibles, hay cerca de cuatro veces más préstamos por adulto en los países desarrollados que en los países en desarrollo (gráfico 2). Como ocurre con los servicios de depósito, los bancos sirven a clientes más ricos, lo que se refleja en el coeficiente más alto entre el tamaño promedio de los préstamos y el ingreso promedio. Las instituciones financieras reguladas no bancarias sirven a clientes más pobres que los bancos y conceden préstamos menos cuantiosos. En algunos países, las instituciones financieras no bancarias han pasado a convertirse en los principales proveedores regulados de créditos.

La concesión de préstamos a particulares y pequeños empresarios conlleva el procesamiento de muchos pequeños créditos a personas que carecen generalmente de un historial crediticio o un registro oficial de sus ingresos. Al generar información que ayuda a los prestamistas a evaluar el riesgo y asignar más eficazmente los préstamos, los registros integrales de créditos contribuyen al desarrollo de mercados crediticios. Dado que aumentan el número de personas que acceden al sistema financiero y la complejidad de los productos de crédito, es necesario establecer reglas y reglamentos para proteger a los consumidores y superar los desequilibrios de información y poder.

En este informe se analizan tres intervenciones: los requisitos de revelación de información, los topes de las tasas de interés y los métodos para abordar el exceso de préstamos que pueden provocar un endeudamiento excesivo de los consumidores. La mejora de la transparencia y la revelación de información permiten a los prestatarios tomar decisiones informadas y pueden facilitar la competencia en los mercados financieros, lo que genera eventualmente la reducción de los precios y la mejora de los productos. Las políticas para la restricción de las tasas de interés o el monto de los créditos, especialmente de los créditos al consumidor, parecen tener un efecto limitado, aunque habría que realizar análisis adicionales.



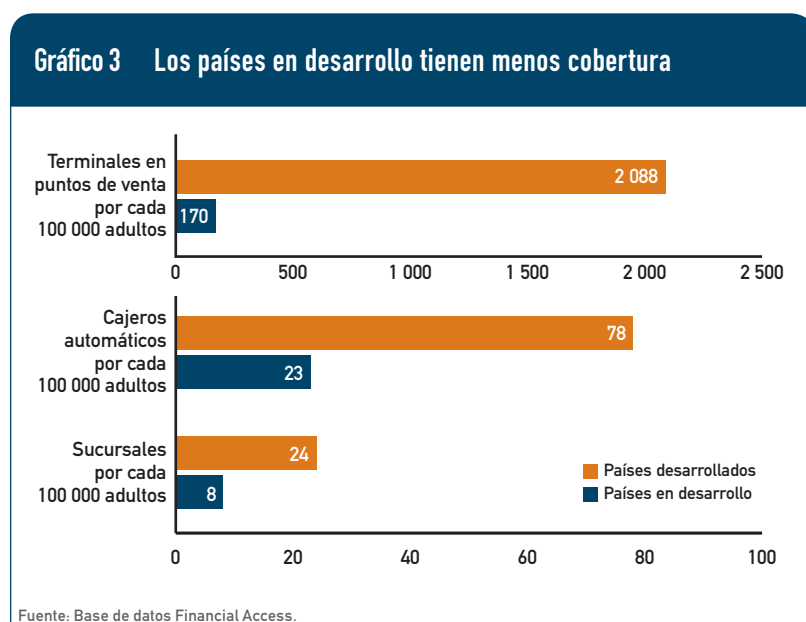
## Extender el alcance de los servicios financieros: las nuevas tecnologías y la simplificación de los reglamentos sobre sucursales son prometedoras

Llevar los servicios financieros a clientes rurales es el reto más grande para la extensión de la inclusión financiera (gráfico 3). Con frecuencia, el principal obstáculo para la inclusión financiera en las áreas rurales es la gran distancia que tienen que recorrer los

residentes rurales para llegar a una sucursal. La mala calidad de las infraestructuras y las telecomunicaciones, y la fuerte reglamentación de las sucursales, también limitan la expansión geográfica de las redes de sucursales bancarias. En muchos países en desarrollo, hay menos sucursales por residente rural que por residente urbano. Las instituciones financieras no bancarias contribuyen a cubrir este vacío: la mitad de los países registran más sucursales no bancarias que bancarias por residente rural.

La mejora de la cobertura geográfica puede eliminar el obstáculo de la distancia para el acceso a los servicios financieros tanto para los prestamistas como para los prestatarios, permitiendo quizá que los bancos sean más sensibles a las necesidades de los clientes y menos intimidantes.

La simplificación del proceso de autorización de sucursales puede facilitar su expansión geográfica. Sin embargo, el costo de construcción de infraestructuras o la combinación de ingreso bajo y poca densidad de la población pueden hacer que algunos lugares no sean rentables para la ubicación de sucursales. Permitir que los bancos operen a través de agentes, lo que incluye colaboraciones con redes postales y minoristas, reduce los costos fijos asociados con la expansión geográfica y ofrece muchas posibilidades de mejora del acceso a los servicios financieros, especialmente en áreas pobres y remotas.



### Notas

1. FNUDC 2006.
2. Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria 2007.
3. Banco Mundial 2008a.



# 1 Medición del acceso a los servicios financieros

Para diseñar políticas eficaces y seguir su progreso, los diseñadores de políticas necesitan medir el acceso a los servicios financieros. Aunque un número creciente de países recopilan datos sobre la disponibilidad y el uso de servicios financieros, no existe una serie coherente de indicadores del acceso a los servicios financieros a nivel mundial que permita una comparación entre países y en el tiempo. Partiendo del trabajo anterior del Banco Mundial, este informe presenta la serie más reciente y exhaustiva de indicadores del acceso global a las finanzas, recopilados mediante una encuesta a los reguladores de 139 países. Se trata del primero de una serie de informes anuales, y analiza las dificultades en la recopilación de indicadores integrales globales y describe el acceso a los servicios financieros en países de todo el mundo.

Una dificultad básica en la medición del acceso a los servicios financieros es diferenciar el *acceso* a los servicios financieros del *uso* de estos servicios. Algunas personas pueden decidir no abrir una cuenta bancaria o aceptar un préstamo aunque dispongan de estos servicios, lo que reduce el uso en función del acceso.

Sin embargo, es difícil medir dicha exclusión voluntaria porque no es directamente observable. Por lo tanto, los investigadores recurren a indicadores del uso para obtener una estimación aproximada del acceso<sup>1</sup>. En este informe se usan indistintamente *acceso* y *uso*.

¿Cuáles son los mejores indicadores del acceso a los servicios financieros? En un mundo ideal sería el número de personas, hogares y empresas que ahorran, reciben créditos, efectúan pagos y utilizan otros productos financieros de varios proveedores, tanto formales como informales. Estos indicadores permitirían un desglose por nivel de ingresos, tamaño de la empresa y ubicación. Y si se recopilaran periódicamente con una metodología coherente, podrían realizarse comparaciones entre países y en el tiempo. Pero dichos indicadores globales no existen en la actualidad.

En el caso de varios países, se dispone de indicadores del acceso gracias a las encuestas nacionales de hogares y empresas. Estas encuestas ofrecen gran cantidad de información sobre la conducta de los hogares y las empresas, y son

indispensables para el establecimiento y la evaluación de políticas para la mejora del acceso a los servicios financieros a nivel nacional o subnacional. De hecho, cada vez más países implementan ahora encuestas nacionales sobre hogares que incluyen preguntas acerca del acceso a los servicios financieros.

Sin embargo, es difícil o imposible comparar los resultados de las encuestas entre países debido a las diferencias de las preguntas y los métodos utilizados<sup>2</sup>. También existen otras limitaciones. La mayoría de las encuestas nacionales no se realizan periódicamente y pueden no ser comparables de un año a otro, ya que las preguntas y las muestras de hogares van cambiando con el tiempo. Las encuestas de hogares son costosas, y es frecuente que los encuestadores tengan que viajar por el país recopilando datos. Se puede tardar un año o más tiempo en completarlas. Y existen problemas con el muestreo y la representatividad de los resultados, especialmente en los países grandes.

Existe la alternativa de recopilar información sobre el uso de servicios financieros a través de los informes regulares de las instituciones financieras al organismo regulador, lo que se denomina datos basados en la oferta. Muchos reguladores financieros recopilan información sobre el número de cuentas de depósito y el número de préstamos. Dichos datos, estrechamente correlacionados con la información de las encuestas de hogares<sup>3</sup>, pueden ser una buena base para los indicadores del acceso a servicios financieros. De hecho,

un número creciente de países recopilan periódicamente estos datos como parte de sus informes normales. Este es el método empleado en este informe y otros informes anteriores del Banco Mundial<sup>4</sup>.

El uso de los datos recopilados por los reguladores financieros como base de los indicadores del acceso global a los servicios financieros tiene varias ventajas. Primero, la estrategia ayuda a garantizar la coherencia de los datos en el tiempo, ya que el regulador los recopila cada mes o cada trimestre utilizando una metodología coherente y pueden cotejarse con otras bases de datos a disposición del regulador, como los registros de créditos. Segundo, no están sometidos a la posible tendenciosidad de los muestreos, dado que la recopilación de datos mediante informes normalizados cubre la totalidad del sistema financiero regulado. Tercero, los reguladores recopilan datos sobre obligaciones financieras reales, lo que reduce la posibilidad de imprecisiones por errores y omisiones de los encuestados. Cuarto, el costo de la recopilación de dichos datos es relativamente pequeño porque aprovecha los procesos existentes de recopilación de datos. Para las instituciones que emplean sistemas normales de información es bastante fácil calcular y facilitar los indicadores básicos del acceso a los servicios financieros.

Sin embargo, los datos basados en la oferta tienen limitaciones. Solo cubren el sistema financiero regulado y excluyen los servicios financieros informales, que pueden tener un mayor número de clientes,

especialmente en los países de ingreso bajo. Además, el número de cuentas en el sistema financiero suele sobrevalorar por el doble o más el número de titulares de cuentas debido a que tienen múltiples cuentas. Incluso en los países que cuentan el número de depositarios y prestatarios, es habitualmente imposible evitar el doble recuento de personas con cuentas o préstamos en múltiples instituciones<sup>5</sup> o que se cuente un número considerable de cuentas inactivas. Además, muchos reguladores no recopilan datos sobre el acceso a los servicios financieros, o lo hacen de manera ocasional.

No obstante, en general, el uso de encuestas de hogares en combinación con los datos de los organismos reguladores puede mejorar la coherencia y la calidad de los datos. Al recopilar sistemáticamente información regulatoria mediante una metodología coherente, los reguladores pueden hacer un seguimiento habitual de los avances en el acceso a los servicios financieros. La armonización de la metodología de recopilación de indicadores clave del acceso a los servicios financieros permitiría también una comparación y un análisis más precisos a nivel internacional.

---

## ¿De qué datos disponen los reguladores?

Los sistemas financieros modernos son complejos y se caracterizan por una gran variedad de proveedores

de servicios financieros regulados y no regulados. Muy pocos países cuentan con una única entidad central de supervisión o coordinación de todas las instituciones financieras. Sin embargo, la principal autoridad financiera, normalmente un banco central o un organismo de supervisión bancaria, regula tanto las instituciones financieras no bancarias como los bancos en alrededor de la mitad de los países del mundo (gráfico 1.1). La Encuesta *Financial Access* recopiló datos sobre toda una serie de instituciones financieras reguladas en 139 países, mediante un cuestionario al principal organismo de regulación financiera, tal como un banco central o un organismo de supervisión bancaria. En la medida de lo posible, el principal supervisor financiero también suministró datos sobre las instituciones financieras no bancarias reguladas supervisadas por otras agencias del país.

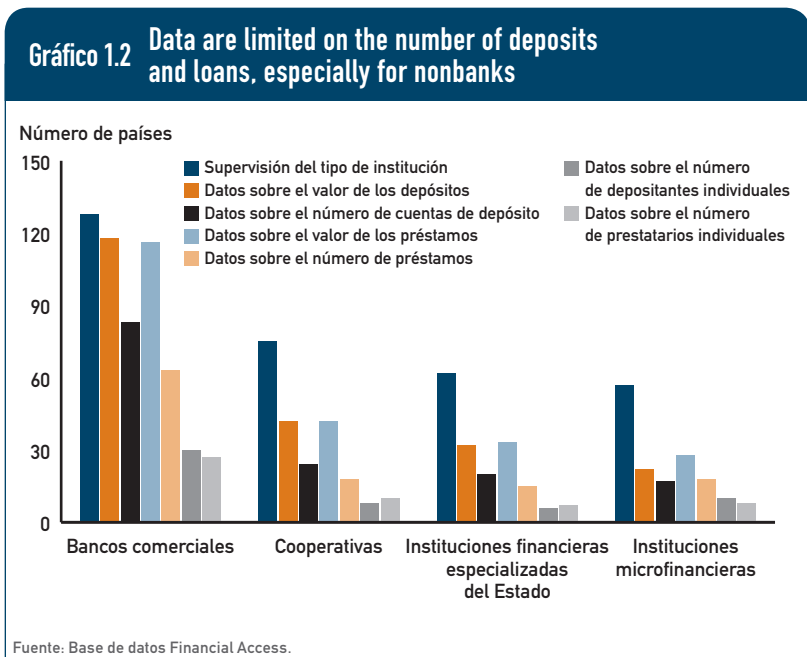
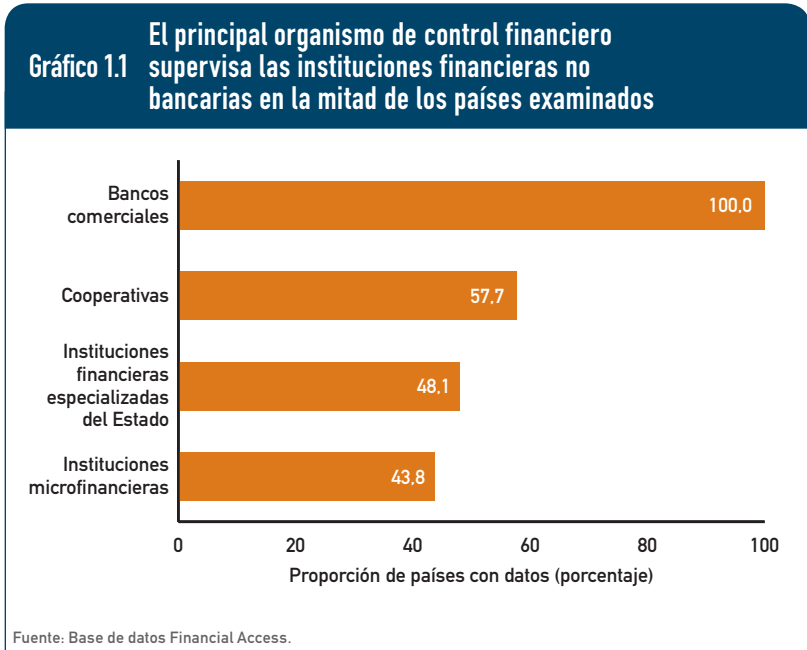
Suele haber muchos tipos de instituciones financieras reguladas en un país. Con el fin de facilitar la comparación internacional, en la encuesta se pidió a los reguladores que agruparan los datos en cuatro categorías amplias de instituciones reguladas: bancos (incluidos los bancos estatales), cooperativas y otras organizaciones propiedad de sus miembros, instituciones financieras especializadas del Estado e instituciones microfinancieras. Recopiló información sobre políticas seleccionadas de inclusión financiera y estadísticas sobre el número de cuentas de depósito y préstamo, el número de depositarios y

prestatarios, y el valor de los depósitos y los préstamos (gráfico 1.2)<sup>6</sup>.

### Bancos comerciales

La Encuesta *Financial Access* indica que no siempre se dispone de datos

sobre el uso de servicios financieros, incluso en el caso de los bancos y, mucho menos, en el caso de las instituciones financieras no bancarias reguladas. Los datos sobre el valor de los préstamos y los depósitos en los bancos comerciales



son los más exhaustivos, y abarcan más del 90% de los países (véase el gráfico 1.2). Esta información, que forma parte de los informes normales y se recopila de los balances contables de los bancos, se utiliza para controlar los riesgos sistémicos y orientar las políticas monetarias, el objetivo fundamental de un banco central. Solo se recopila información sobre el número de depósitos en el 64% de los países, y sobre el número de préstamos en el 50%. Los países desarrollados recopilan estos datos con más frecuencia que los países en desarrollo<sup>7</sup>.

El mejor indicador para medir el acceso a servicios financieros es el número de depositarios y prestatarios. Sin embargo, solo el 20% de los países encuestados tienen datos sobre el número de depositarios o el número de prestatarios. Incluso cuando se recopilan, los datos sobre el número de depositarios cuentan varias veces a los depositarios con cuentas en múltiples

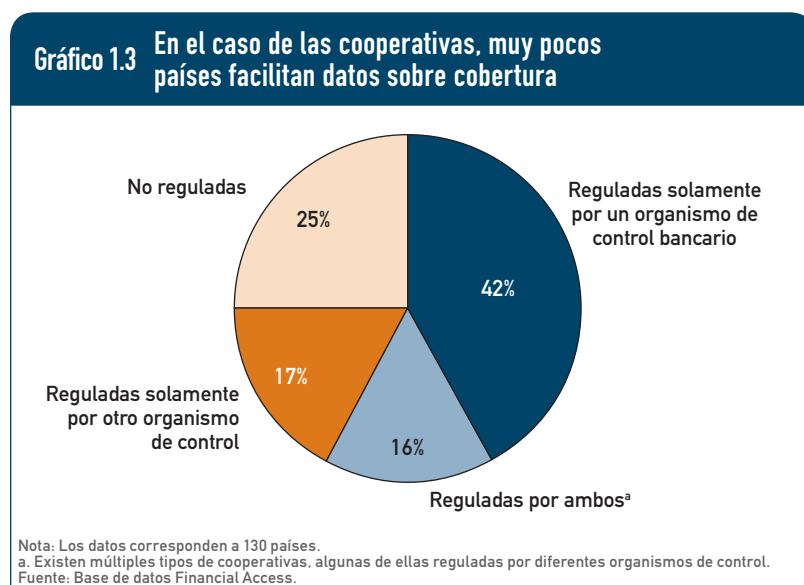
bancos. En el caso de los créditos, este recuento múltiple puede resolverse extrayendo los datos de los registros de créditos, cuando se disponga de ellos. Los registros de créditos que combinan la información a nivel de préstamos para calcular la deuda consolidada de cada prestatario pueden facilitar el número total de prestatarios únicos y su deuda respectiva.

### Cooperativas

Las cooperativas financieras, importantes proveedores de servicios financieros en todo el mundo, solo están sometidas al control de un regulador financiero en la mitad de los países analizados (gráfico 1.3). En la otra mitad no están reguladas (25%) o están reguladas por otros organismos (17%), como los ministerios de cooperativas. Estos ministerios supervisan todos los tipos de cooperativas y muy pocos tienen capacidad para supervisar a todas ellas. En

los países desarrollados, las cooperativas financieras se han transformado en instituciones financieras convencionales y los reguladores casi nunca hacen una distinción entre la supervisión de las cooperativas y los bancos. En el 76% de los países de ingreso alto, el organismo de regulación bancaria también supervisa a las cooperativas, en comparación con el 53% en los países en desarrollo.

Incluso cuando las cooperativas financieras están reguladas, muy pocos países pueden facilitar datos sobre el acceso a los servicios financieros (véase el gráfico 1.2). Cuando están supervisadas por el principal regulador financiero, menos del 60% tienen datos sobre el valor de los depósitos y los préstamos, y solo una tercera parte cuenta con información sobre el número de cuentas y préstamos. La diferencia significativa de la disponibilidad de datos por región demuestra varios niveles de sofisticación entre las cooperativas. América Latina tiene la mejor cobertura de datos: el 80% de los países recopilan datos sobre el valor y el 60%, sobre el número de préstamos y depósitos. En África al sur del Sahara, solo 3 de los 15 países en los que la autoridad financiera regula las cooperativas tenían datos sobre el número de depósitos y préstamos. Muchas cooperativas son pequeñas, algunas tienen dificultades para llevar una contabilidad básica y muy pocas cuentan con un sistema de gestión de la información. Puede que no sea posible recopilar información exhaustiva sobre todas las





cooperativas, pero muchas cooperativas grandes de la mayoría de los países pueden facilitar datos.

### Instituciones financieras especializadas del Estado

Las instituciones financieras especializadas del Estado operan en más del 60% de los países analizados y abarcan desde los mecanismos de préstamos mayoristas que no aceptan depósitos hasta los bancos postales que no conceden préstamos. En el 48% de estos países, el principal regulador bancario supervisa a las instituciones financieras especializadas del Estado (gráfico 1.4). En el 14% de estos países, estas instituciones están supervisadas por otros organismos oficiales, como los ministerios de finanzas para los bancos de desarrollo y los ministerios de correos y comunicaciones para los bancos postales. A pesar de que las instituciones financieras especializadas del

Estado son un importante proveedor de servicios, muy pocos países pueden aportar datos sobre el alcance de estas instituciones (véase el gráfico 1.3).

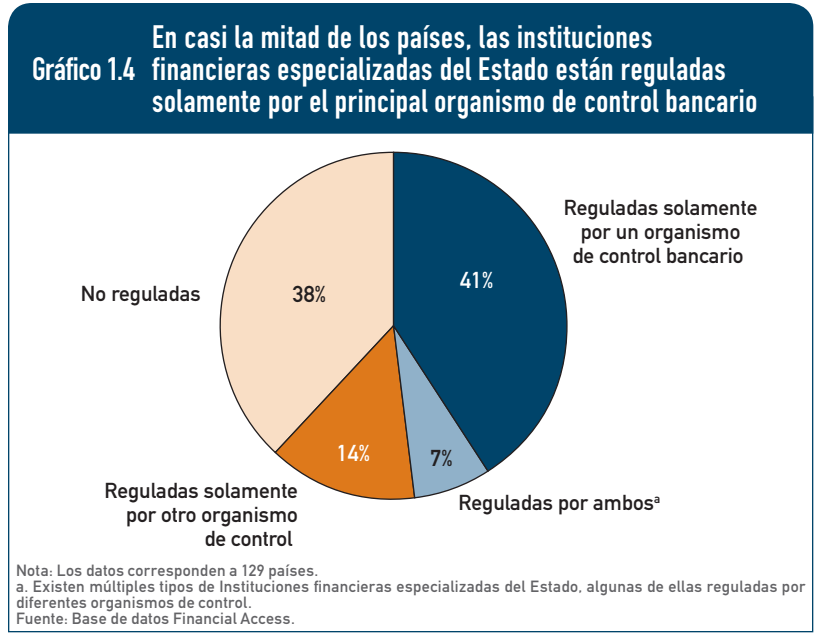
### Instituciones microfinancieras

Una dificultad específica para medir las microfinanzas es que no se definen por el tipo de institución, sino por el segmento de mercado al que sirven. Por ejemplo, muchas cooperativas operan en áreas rurales y pobres, y prestan servicios microfinancieros. En algunos países, los bancos participan en el espacio tradicionalmente reservado a las microfinanzas, como en el caso de ICICI en India, Equity Bank en Kenya y BRI en Indonesia.

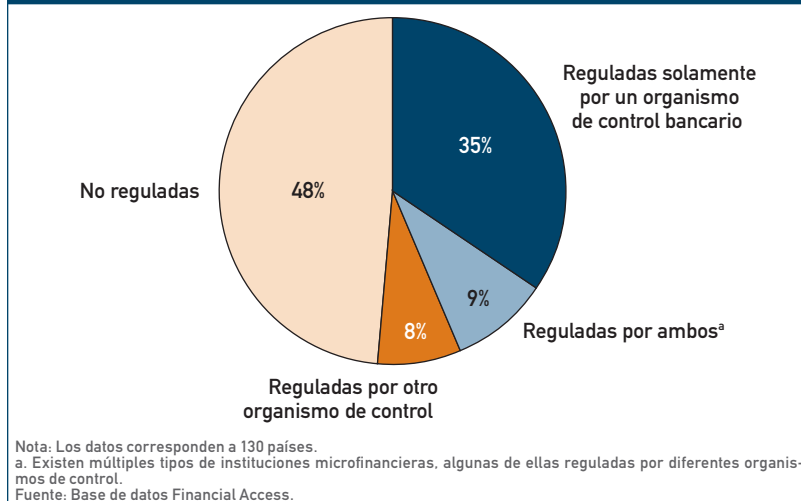
Con vistas a su regulación, en 57 países, las instituciones microfinancieras, que normalmente aceptan depósitos, se definen como un

tipo de institución diferente y están reguladas por la principal autoridad financiera (gráfico 1.5). En al menos diez países existen múltiples formas de instituciones microfinancieras, de las que como mínimo una de ellas está regulada por otro organismo, como un ministerio de finanzas. Las instituciones microfinancieras están supervisadas por la principal autoridad financiera en más del 40% de los países en desarrollo. Existe la excepción de África, donde los bancos centrales supervisan a las instituciones microfinancieras en el 80% de los países<sup>8</sup>. Menos del 10% de los países de ingreso alto regulan o tienen siquiera una categoría para las instituciones microfinancieras dentro de su marco reglamentario.

Se dispone de muchos menos datos sobre el número y el valor de los préstamos y los depósitos de las instituciones microfinancieras que de otras instituciones reguladas. Solo una tercera parte de los países tenían datos sobre el número de préstamos. Teniendo en cuenta su enfoque social y su objetivo de mejorar la cobertura, la mayoría de las instituciones microfinancieras suelen hacer un seguimiento del número de prestatarios y ahorradores, como demuestra su propio registro de dichos datos en el Microfinance Information Exchange. Pedir a las instituciones microfinancieras que suministren regularmente estos datos al regulador podría contribuir al seguimiento del acceso de los pobres a los servicios financieros. Sin embargo, como ocurre con las cooperativas, la capacidad del regulador



**Gráfico 1.5** En más del 40% de los países, las instituciones microfinancieras están reguladas por el principal organismo de control bancario



de recopilar información exhaustiva sobre las instituciones microfinancieras se ve restringida por la limitación de recursos y capacidad.

## Mejora de la recopilación de datos para medir el acceso

Nada puede sustituir la fiabilidad de los datos. La recopilación de información por países sobre el uso de servicios financieros es esencial para seguir el progreso y establecer áreas prioritarias de actuación para los organismos nacionales e internacionales. Los reguladores pueden facilitar la recopilación de datos estableciendo directrices claras para la facilitación de información clave

sobre el acceso a los servicios financieros y sopesando las ventajas de la mejora de los datos con los costos de cumplimiento para las diferentes instituciones financieras. De manera similar a lo que ocurre con la estrategia de seguimiento de los riesgos sistémicos, tiene sentido centrarse en las instituciones más grandes, especialmente entre las instituciones financieras no bancarias, que suelen carecer de los sistemas necesarios para suministrar datos. En los casos en que diferentes reguladores supervisen diversos tipos de instituciones financieras, es necesario mejorar la coordinación de la recopilación de datos sobre acceso en todo el sistema regulado.

## Notas

1. Barr, Kumar y Litan 2007.

2. Algunas de las diferencias esriban en las encuestas de hogares e individuos, las definiciones de instituciones financieras formales e informales, y la disponibilidad y el uso del servicio. Para un análisis en profundidad, véase Barr, Kumar y Litan (2007).

3. Demirgüç-Kunt, Beck y Honohan 2008.

4. Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria 2007; Banco Mundial 2008a.

5. En el caso de los créditos, este problema puede solucionarse extrayendo los datos de los registros de créditos. En un registro de créditos se incorpora la información a nivel del préstamo para calcular la deuda consolidada de cada prestatario y se puede obtener el número total de prestatarios únicos y su deuda respectiva. Dicha agregación no es posible en el caso de los depósitos, ya que la información sobre depósitos está protegida por estrictas disposiciones sobre secreto bancario en la mayoría de los países, lo que hace imposible recopilar datos sobre depósitos individuales y titulares de depósitos.

6. Véase el anexo metodológico para más información.

7. Esto se debe en parte al hecho de que los sistemas financieros de muchos países en desarrollo son más reducidos y los reguladores pueden obtener los datos necesarios de manera ocasional cuando los soliciten.

8. Los países miembros del Banco Central de los Estados del África Occidental no respondieron a la encuesta.

## 2 Ahorro y pago

En la mayoría de las economías desarrolladas, más del 90% de los hogares utilizan cuentas bancarias para ahorrar y efectuar pagos<sup>1</sup>. La ubicuidad de dichos servicios demuestra su función esencial en la vida cotidiana. Pero cuando no se dispone de ellos, como ocurre en muchos países más pobres de todo el mundo, las personas carecen de un servicio básico y se ven forzadas a utilizar técnicas informales de ahorro y pago, que pueden tener menos seguridad, liquidez y rendimiento. Las investigaciones recientes demuestran que los empresarios de ingreso bajo que tienen acceso a una cuenta bancaria formal invierten más en sus negocios, consumen más y tienen menos tendencia a vender activos de la empresa para atender emergencias de salud<sup>2</sup>.

A pesar de las numerosas dificultades, existen gran cantidad de muestras de que se pueden ofrecer servicios rentables de ahorro y pago a los pobres. Quizá lo más prometedor sean los avances en los servicios bancarios sin sucursales: el uso de tecnologías innovadoras (como tarjetas inteligentes y teléfonos móviles), combinado con el empleo de agentes

no bancarios, para ofrecer estos servicios bancarios en zonas en las que era difícil obtener rentabilidad. Además, muchas instituciones microfinancieras han empezado a asumir el hecho de su transformación en instituciones que aceptan depósitos. Y muchos gobiernos y reguladores financieros han incorporado la inclusión financiera a su lista de prioridades, y algunos la han situado en la parte superior de esta lista.

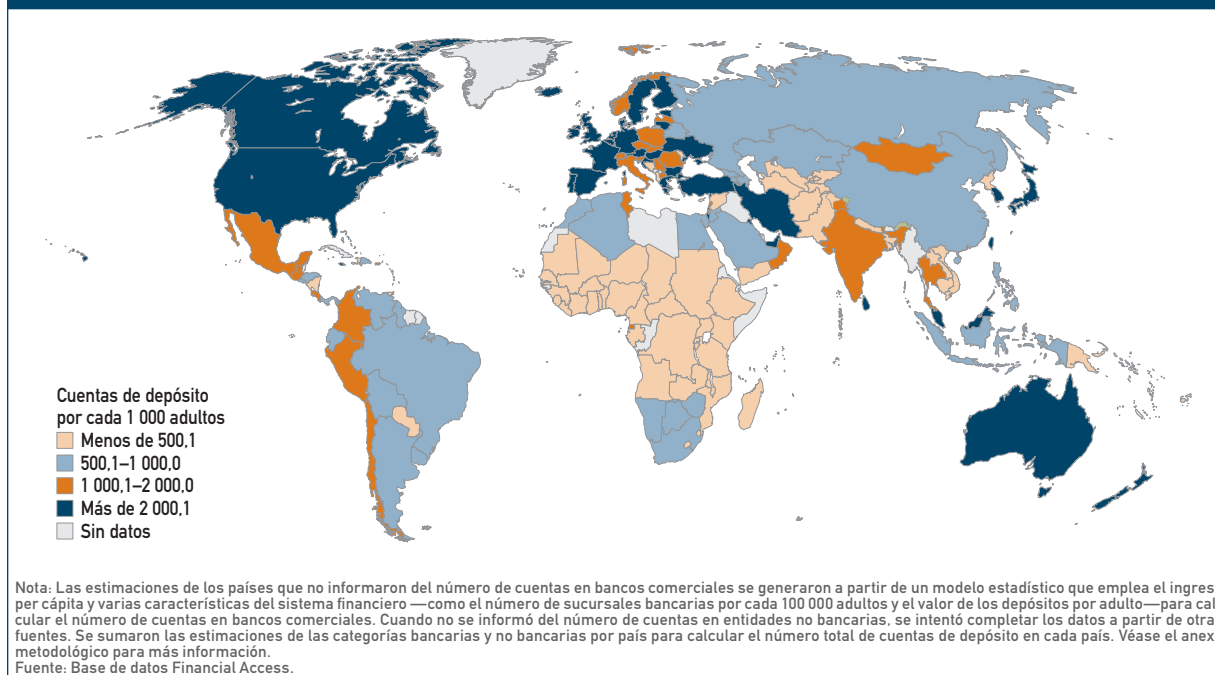
---

### Medir el acceso a los servicios de depósito

La medida más adecuada del uso de servicios de depósito es el número de depositarios únicos en un país. Pero muy pocos reguladores cuentan con estos datos. Este informe usa el número de cuentas de depósito por cada 1000 adultos, lo que incluye las cuentas de ahorro, corrientes y a plazo, como medida representativa del acceso a servicios financieros (mapa 2.1)<sup>3</sup>.

Las tasas de titularidad de cuentas de depósito en instituciones

**Mapa 2.1** Siete países tienen menos de 100 cuentas de depósito en bancos e instituciones financieras no bancarias reguladas por cada 1 000 adultos



formales varían considerablemente alrededor del mundo. De los siete países que tienen menos de 100 cuentas bancarias por cada 1000 adultos, cinco se encuentran en África: Burundi, República Democrática del Congo, Etiopía, Madagascar y Mauritania. Los países de ingreso alto registran una mayor penetración de los depósitos, con un promedio de más de 2000 cuentas por cada 1000 adultos.

Una de las causas subyacentes de la amplia variación de las tasas de titularidad de cuentas es la gran diferencia en el acceso de los hogares pobres al ahorro formal. En las recientes encuestas de hogares de Malawi, Pakistán, Rwanda y Uganda<sup>4</sup> se constató que menos del 20% de los hogares ahorran a través de instituciones formales, y los datos de

la Encuesta *Financial Access* les atribuyen menos de 225 cuentas bancarias por cada 1000 adultos. En contraste, la Unión Europea calcula que, en Bélgica y los Países Bajos, más del 98% de los hogares tienen cuentas bancarias, y los datos de la encuesta demuestran que hay más de 1500 cuentas en bancos comerciales por cada 1000 adultos<sup>5</sup>. Por lo tanto, una mayor titularidad de cuentas bancarias equivale a un mayor número de habitantes con servicios bancarios.

### Hay más cuentas de depósito que adultos en el mundo, y se concentran en los países ricos

Al agregar todos los valores previstos y registrados se obtiene una cifra aproximada de 6200 millones de cuentas bancarias y no bancarias

en el mundo, es decir, más de una cuenta por cada habitante adulto de la Tierra<sup>6</sup>. Aunque hay cuentas más que suficientes, estas no están distribuidas equitativamente. En los países desarrollados hay una cantidad estimada de 3,2 cuentas por cada adulto, pero en los países en desarrollo hay menos de 0,9 cuentas por cada adulto<sup>7</sup>.

¿Cuántas personas utilizan el sistema financiero formal? Los reguladores no tienen datos sobre el número de depositarios únicos, pero se puede obtener una estimación aproximada combinando la información sobre el número de cuentas de la Encuesta *Financial Access* con los datos comparables de las encuestas recientes de hogares. Los datos sobre el número total de adultos con una cuenta bancaria proceden de 17 encuestas de

hogares comparables realizadas tanto en países desarrollados como en desarrollo desde 2003. Al dividir el número registrado de cuentas bancarias en estos países por el número de adultos con una cuenta se obtiene la cantidad de cuentas por adulto con servicios bancarios, estimada entre 2,2 y 3,8<sup>8</sup>. Al asumir un promedio de tres cuentas por cada adulto con servicios bancarios se obtiene una cifra de 160 millones de adultos sin servicios bancarios (19% de los adultos) en los países desarrollados y de 2700 millones (72% de los adultos) en los países en desarrollo<sup>9</sup>.

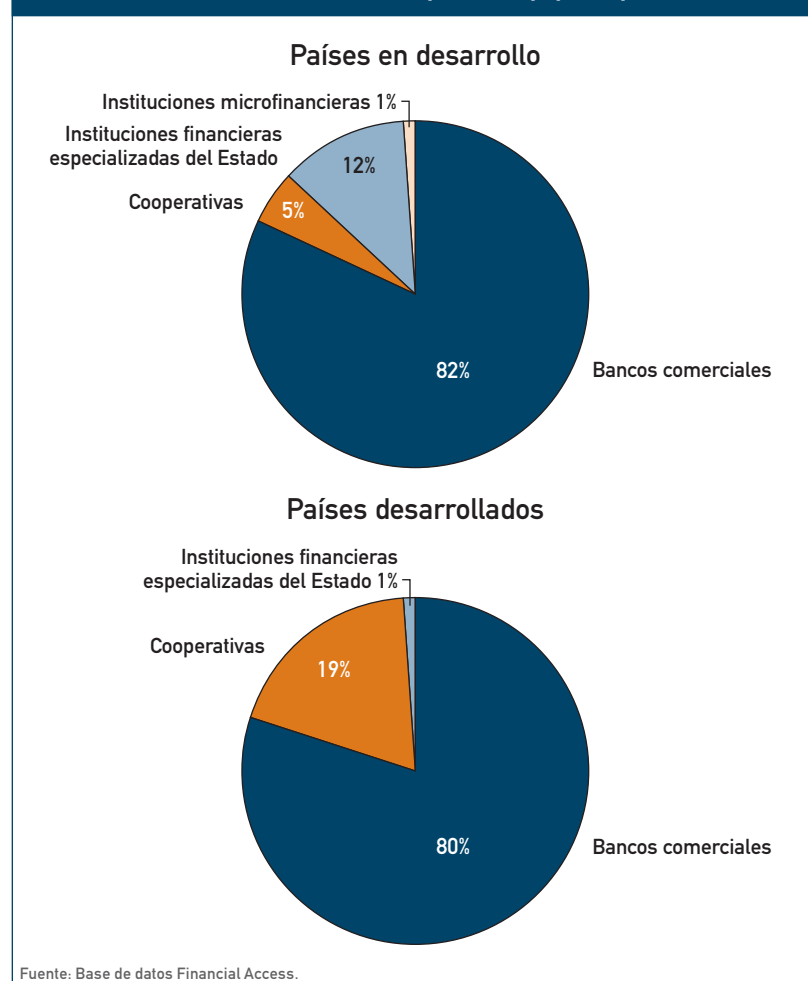
Los bancos son los principales proveedores de servicios de depósito y tienen más del 80% de las todas las cuentas de depósito (gráfico 2.1). Al menos el 20% de las cuentas están fuera de los bancos comerciales en cooperativas, instituciones financieras especializadas del Estado e instituciones microfinancieras. Este ratio estimado infravalora probablemente la verdadera cobertura de las entidades no bancarias, especialmente en los países en desarrollo. Muy pocos países facilitaron datos sobre el número y el valor de los depósitos, incluso cuando estaban regulados por la principal autoridad financiera, lo que hace difícil realizar estimaciones estadísticas sólidas. Estas estimaciones solo incluyen el número de cuentas por país en el caso de los que informaron del número de cuentas en la encuesta o en los que se disponía de fuentes adicionales de datos. Incluso en los casos en que se suministraron datos, estos

no siempre están completos debido a que no todas las instituciones informan al regulador. Teniendo en cuenta estas limitaciones de datos, es probable que la estimación del número de cuentas en instituciones no bancarias sea más conservadora que la de los bancos, e infravalore la verdadera dimensión de las instituciones no bancarias que aceptan depósitos.

En los países desarrollados, cerca del 19% de las cuentas están en

manos de cooperativas, mutualidades de crédito y otras instituciones con una estructura de propiedad mutua, lo que cuadruplica la estimación del 5% en los países en desarrollo (aunque es probable que se esté infravalorando de nuevo la verdadera proporción correspondiente a las cooperativas en los países en desarrollo). Las instituciones públicas como los bancos postales y las instituciones financieras especializadas del Estado también son proveedores importantes de

**Gráfico 2.1** La mayoría de las cuentas de depósito se encuentran en bancos comerciales, pero las entidades no bancarias también desempeñan un papel importante



servicios de ahorro en los países en desarrollo, donde abarcan el 12% de los depósitos totales. Las instituciones microfinancieras, como categoría diferente de institución regulada, solo tienen el 1% de los depósitos, lo que se concentra en los países en desarrollo.

### Por regla general, las cuentas bancarias son para las personas pudientes, con algunas excepciones

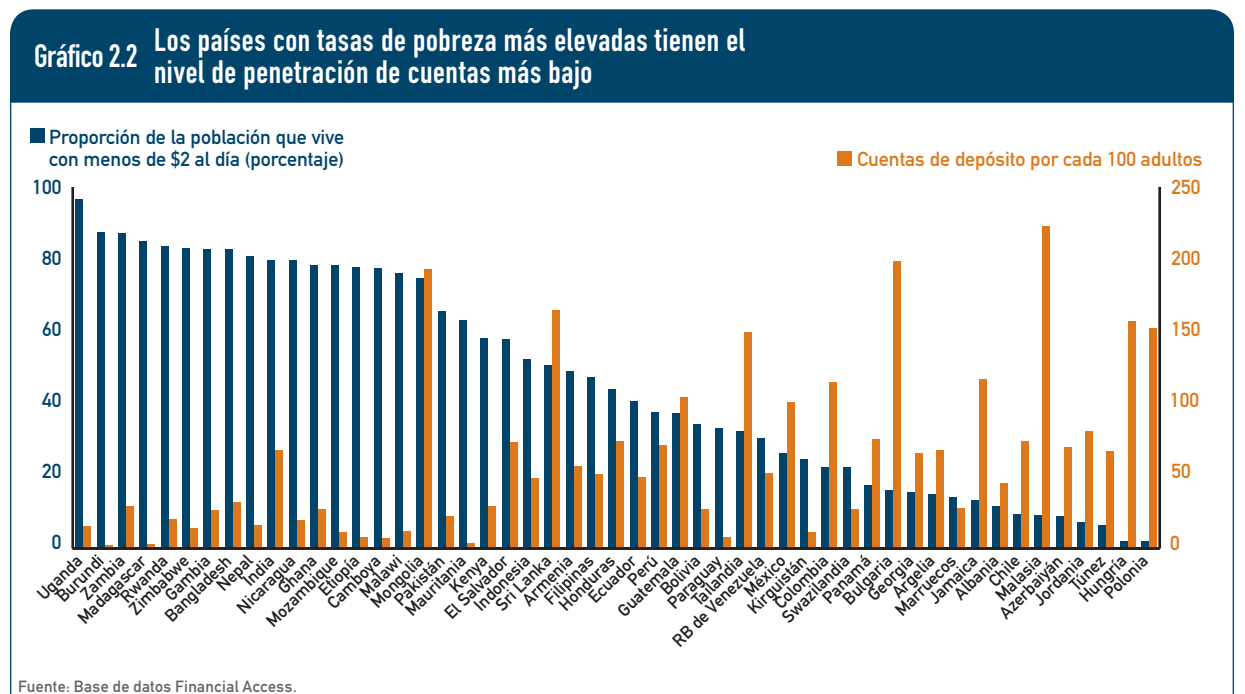
El acceso a los servicios financieros no es un problema para los ricos, incluso en los países más pobres. Los países con el número más alto de hogares por debajo del límite internacional de la pobreza suelen tener el nivel más bajo de penetración de cuentas de depósito (gráfico 2.2). Sus sectores bancarios se ocupan principalmente de

los habitantes más ricos, dejando muy pocas opciones para la población pobre más numerosa. A nivel mundial, un “vacío en el acceso” excluye a los más pobres del mundo del sistema financiero mundial y hace que la mayoría de las cuentas estén en manos de los ricos.

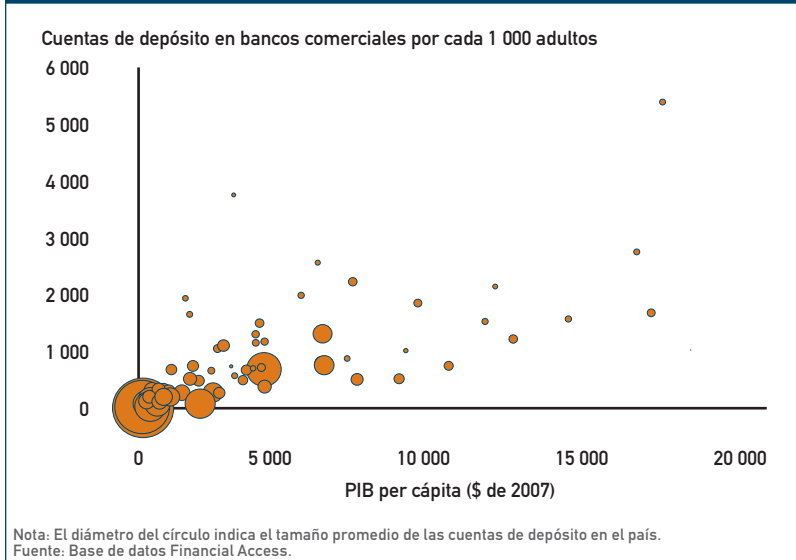
¿La mayor penetración de las cuentas conlleva más acceso para los pobres? En ausencia de información directa sobre ingresos, el tamaño promedio de los depósitos es un valor representativo del ingreso promedio de los titulares de cuentas<sup>10</sup>. Los bancos suelen atender a clientes de ingreso alto antes que a los pobres. Cuando mejora el acceso a los servicios financieros y más personas utilizan servicios bancarios, en general, los nuevos clientes tienden a ser más pobres que los existentes y, por lo tanto, el valor de las cuentas suele

ser menor (gráfico 2.3). En los países de ingreso alto y mayor penetración de los depósitos, el ratio del tamaño de las cuentas con respecto a los ingresos es más bajo. El valor del promedio de las cuentas de depósito en bancos comerciales de países en desarrollo duplica el ingreso anual medio en dichos países. Por ejemplo, en la República Democrática del Congo hay solo seis cuentas por cada 1000 adultos. El ingreso anual medio es de \$224, una veinticuatroava parte del saldo promedio de \$5200 en las cuentas bancarias congoleñas. Muy pocos congoleños tienen cuentas bancarias, y los pocos que las tienen son ricos.

En el caso de los países con ingresos similares, sigue existiendo una fuerte relación entre el nivel más alto de penetración de las cuentas y el nivel más bajo de los saldos



**Gráfico 2.3** En los países de ingreso alto y mayor disponibilidad de servicios de depósito, el tamaño promedio de los depósitos es menor con respecto al ingreso promedio



promedio con respecto a los ingresos. Esta relación también existe cuando las cuentas bancarias se dividen en cuentas corrientes, de ahorro y a plazo. Partiendo de este hecho, parece que, en los países con mayor penetración de los depósitos bancarios, una mayor proporción de personas de ingreso bajo tiene acceso a los servicios financieros.

### Los proveedores no bancarios de servicios de depósito atienden a clientes más pobres

Si no son los bancos comerciales, ¿quién ofrece servicios de depósito a los hogares de ingreso bajo? Los usuarios de servicios de depósito en cooperativas, instituciones financieras especializadas del Estado e instituciones microfinancieras que aceptan depósitos suelen tener saldos más bajos que los que

utilizan bancos comerciales dentro del mismo país (gráfico 2.4). Una explicación es que el cliente promedio de estos proveedores no bancarios, que realiza depósitos más pequeños, es más pobre que el cliente de los bancos comerciales dentro del mismo país.

Muchas instituciones financieras no bancarias se ocupan de los clientes más pobres, ¿pero cuál es el alcance de sus servicios a gran número de clientes? Mientras que los bancos dominan los mercados de depósitos en la mayoría de los países, en 7 de los 48 países con datos las instituciones financieras no bancarias tienen más depósitos que los bancos (gráfico 2.5). En España, las cooperativas tienen más del doble de cuentas de depósito que el sector de la banca comercial española. Tanto Chile como India cuentan con extensas redes de banca postal. En India, Indiapost,

el banco postal administrado por el Estado, es una de las instituciones de depósito más extensas del mundo, con más de 172 millones de cuentas de depósito repartidas en más de 155 000 oficinas postales<sup>11</sup>.

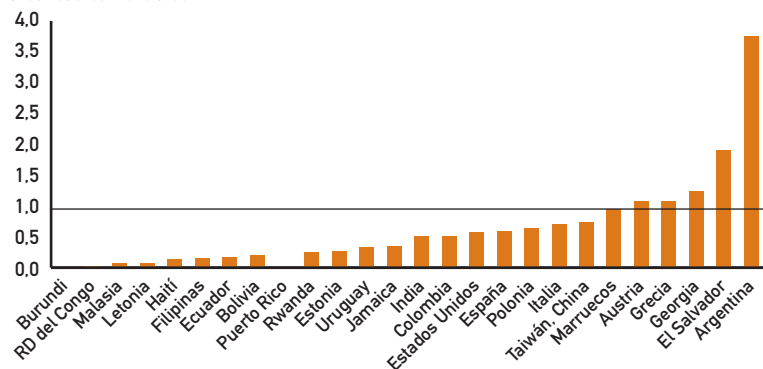
Cuando se les permite aceptar depósitos, las instituciones microfinancieras pueden desempeñar una función importante. En Bolivia, Etiopía y Madagascar, las instituciones microfinancieras tienen casi la mitad de cuentas de depósito de las que tiene el sector bancario. En Bolivia, Filipinas y Rwanda, tienen aproximadamente tres cuartas partes de las cuentas de depósito de las que tiene el sector regulado de las cooperativas<sup>12</sup>. En las circunstancias adecuadas, las instituciones no bancarias que aceptan depósitos, como las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras, podrían atender a muchos clientes pobres. La gran cantidad de clientes que tienen estas instituciones en algunos países también subraya la necesidad de supervisión y regulación adecuadas.

### Características de los países con mayor penetración de cuentas

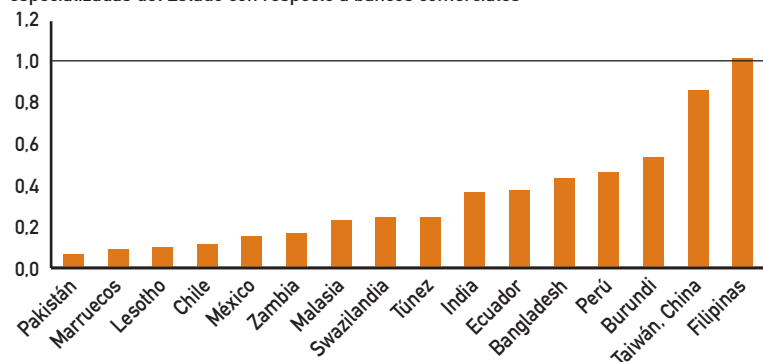
La disponibilidad de servicios de depósito en un país está influida por toda una serie de factores, que incluyen el nivel general de desarrollo económico, la confianza en el sistema financiero, la distancia

## El tamaño promedio de las cuentas con respecto al ingreso en instituciones no bancarias es menor que en los bancos comerciales

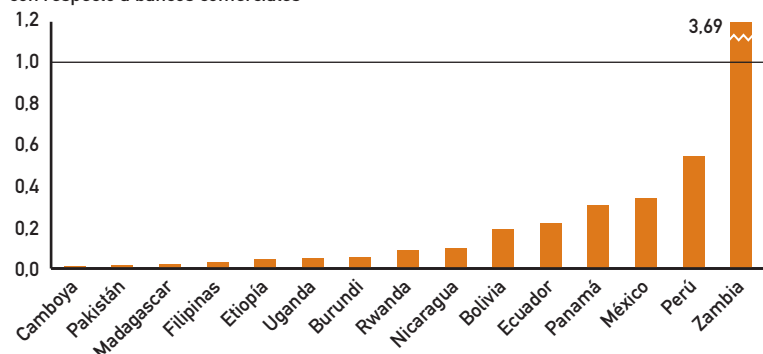
Gráfico 2.4  
Ratio de tamaño promedio de las cuentas de depósito, cooperativas con respecto a bancos comerciales



Ratio de tamaño promedio de las cuentas de depósito, instituciones financieras especializadas del Estado con respecto a bancos comerciales



Ratio de tamaño promedio de las cuentas de depósito, instituciones microfinancieras con respecto a bancos comerciales



Fuente: Base de datos Financial Access.

y la competencia. El análisis entre países de los datos de países con información sobre el número de cuentas bancarias de depósito

demuestra una fuerte correlación entre la penetración de las cuentas bancarias de depósito y el ingreso per cápita (gráfico 2.6). Esta

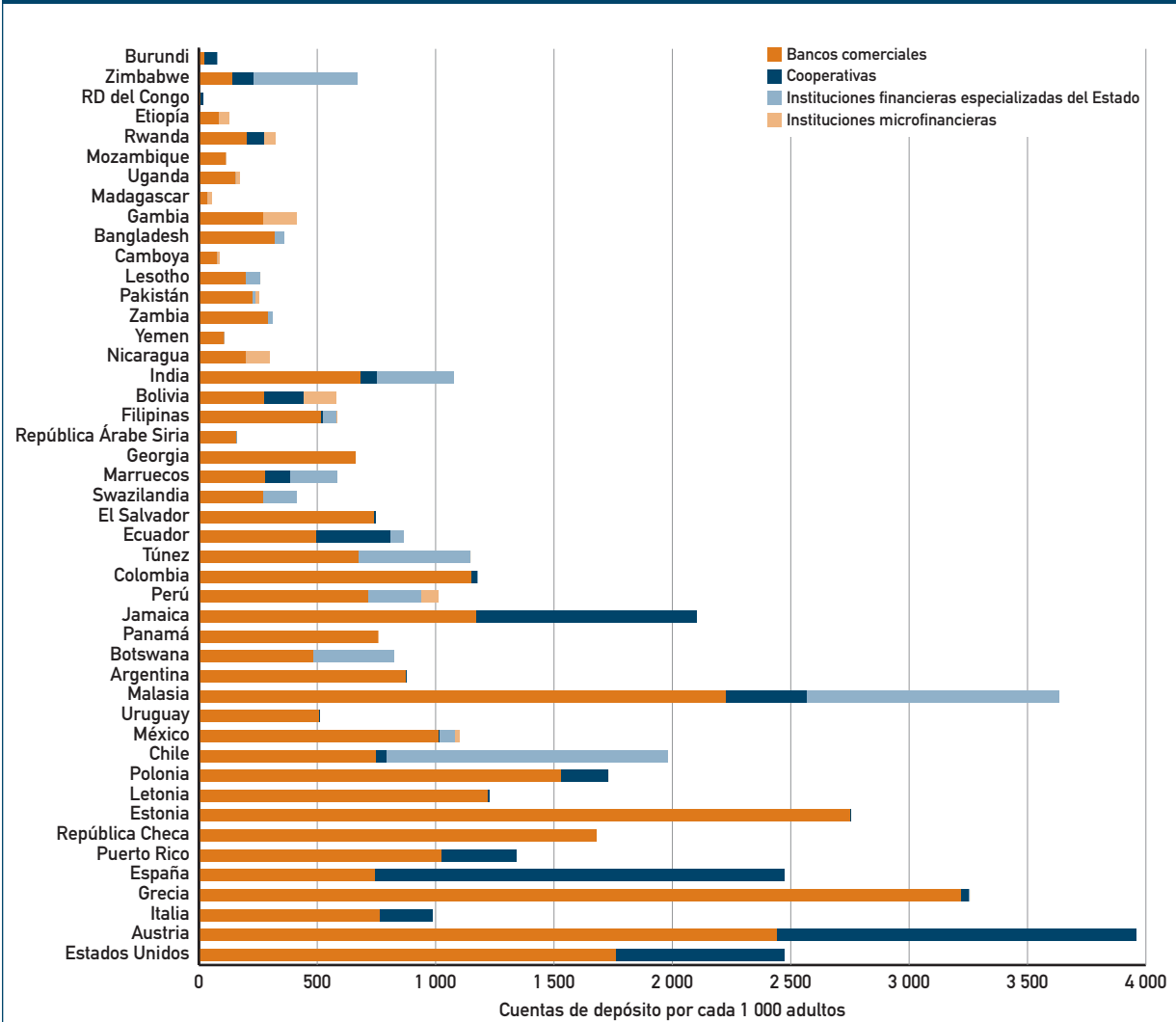
relación refleja el hecho de que los sistemas financieros están generalmente más desarrollados en los países más ricos, y las personas de ingreso alto son clientes más deseables para los bancos.

La confianza en el sistema financiero es una condición previa para que las personas entreguen su dinero a los bancos. En la Federación de Rusia, Ucrania y otros países del Este de Europa tuvieron que pasar años antes de que la gente regresara a los bancos después de haber perdido sus ahorros de toda la vida como consecuencia de la inflación elevada y los colapsos bancarios de los noventa. La existencia de un mecanismo de garantía de los depósitos, que puede aumentar la confianza en el sistema bancario, también se correlaciona estrechamente con la penetración de las cuentas de depósito (véase el gráfico 2.6)<sup>13</sup>.

Los países con mayor densidad de población tienden a tener una mayor penetración de los depósitos (véase el gráfico 2.6). Esta relación se deriva del hecho de que se puede atender a más población con menos sucursales en las áreas densamente pobladas. La distancia física se cita con frecuencia en las encuestas de hogares como una de las razones para no abrir una cuenta bancaria. En Zambia, la mitad de los que no tienen servicios bancarios y no son extremadamente pobres no abren una cuenta porque la sucursal bancaria más cercana está demasiado lejos



Gráfico 2.5 Instituciones no bancarias: importantes para la prestación de servicios de depósito



Nota: Este gráfico no representa la totalidad del sistema financiero y corresponde exclusivamente a la agregación de datos de diferentes categorías institucionales, cuando se dispone de ellos. No todos los países facilitaron información sobre todos los tipos de instituciones. Los países aparecen en orden ascendente en función del ingreso per cápita.

Fuente: Base de datos Financial Access.

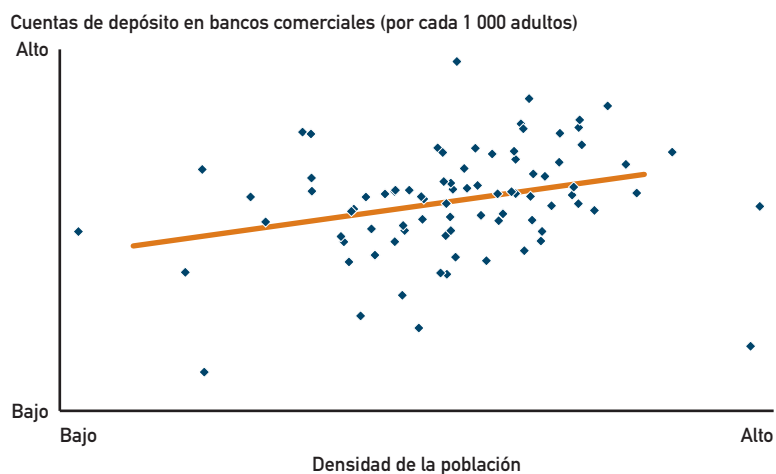
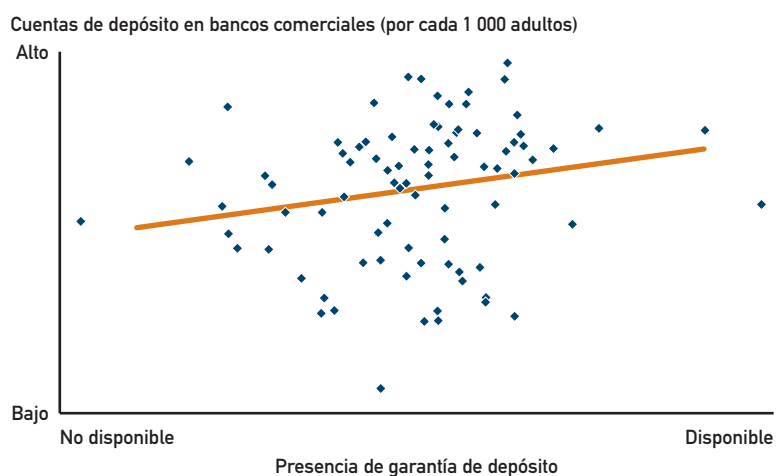
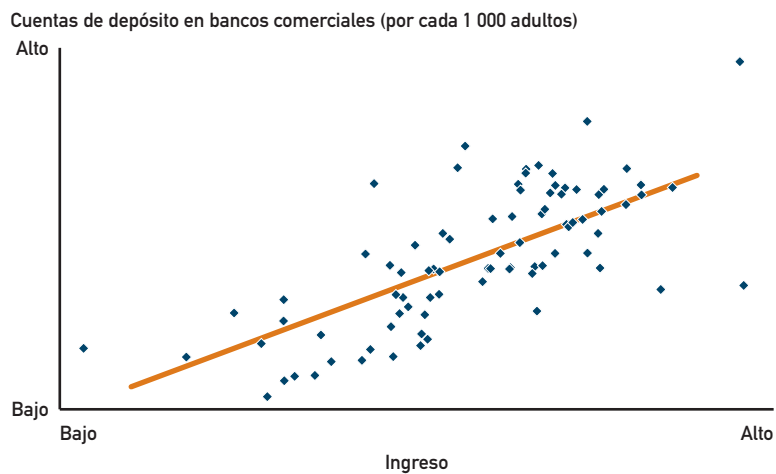
(la cobertura geográfica se analiza en el capítulo 4).

La presión de la competencia puede mejorar la eficiencia de los bancos y aumentar los beneficios que aportan a la economía<sup>14</sup>. Anecdóticamente, la competencia en el sistema bancario es un factor importante para determinar hasta

qué punto los bancos intentan captar activamente clientes de ingreso bajo. Pero es muy difícil comparar de manera consistente la competencia entre países. Distintas variables de la competencia (como la concentración y el ratio de los costos con respecto a los ingresos de los bancos) se correlacionan positivamente con los indicadores de

la penetración de los depósitos de la Encuesta *Financial Access*, pero no son estadísticamente significativas. Algunos factores que no se analizan en este informe, como el diseño de los productos, la estructura de costos y la alfabetización financiera, también afectan a la disponibilidad y el uso de servicios de depósito.

**Gráfico 2.6** El ingreso, la garantía de depósito y la densidad de la población se correlacionan con la penetración de las cuentas de depósito



Nota: Las correlaciones tienen en cuenta el ingreso per cápita, si el país es un centro financiero extraterritorial, la densidad de la población, la ocurrencia de crisis y la disponibilidad de garantía de depósito. Las relaciones son significativas al nivel del 5%.  
Fuente: Base de datos Financial Access.

## Políticas para la promoción de la titularidad de cuentas de depósito

La inclusión financiera es un objetivo declarado en muchos países del mundo, ricos y pobres. Además de las amplias políticas económicas que garantizan la estabilidad financiera, fomentan la competencia y promueven el crecimiento económico, los gobiernos han intentado aplicar políticas específicas para mejorar el acceso a los servicios de depósito. Este informe analiza cuatro de ellas. La primera serie de políticas sopesa los requisitos cada vez más estrictos de “conocimiento de los clientes” con el hecho de que muchas personas pobres tienen dificultades para presentar documentos de identidad adecuados. El objetivo de la segunda es reducir la barrera de los costos mediante la introducción de “cuentas básicas” que imponen comisiones más bajas y saldos mínimos inferiores. La tercera consiste en canalizar directamente los pagos del gobierno a las cuentas de depósito de particulares, lo que puede contribuir simultáneamente a aumentar la eficiencia y el acceso a los servicios financieros. Y la cuarta se ocupa de las ventajas fiscales, el ahorro con contrapartidas y otros incentivos para la promoción del ahorro.

## Las normas racionales sobre “conocimiento de los clientes” requieren flexibilidad

Los gobiernos de todo el mundo han impuesto requisitos de “conocimiento de los clientes” para verificar la identidad de los clientes de los bancos. Las reglas pretenden garantizar que no se haga un mal uso del sistema financiero con fines ilícitos, como el lavado de dinero o el financiamiento del terrorismo. Sin embargo, una consecuencia imprevista es que dichos requisitos puedan restringir el acceso de las personas sin un documento de identidad válido a los servicios financieros. Además, con frecuencia, los gobiernos imponen requisitos de identificación (como la prueba de domicilio) y de otro tipo (como el mantenimiento de registros) más restrictivos que los que exigen las normas internacionales, lo que suele limitar el acceso a los servicios financieros<sup>15</sup>.

Los pobres de los países en desarrollo pueden tener dificultades para permitirse el tiempo, el dinero y el proceso burocrático que conlleva la obtención de un documento de identidad, y muchos no tienen otra documentación complementaria o ni siquiera un domicilio. En Zambia, el 17% de la población no tiene un documento de identidad oficial<sup>16</sup>. En Kenya, solo el 5% de la población puede presentar una factura de electricidad, prueba normal de domicilio en muchos países de ingreso alto<sup>17</sup>. Es más, muchos países carecen de sistemas

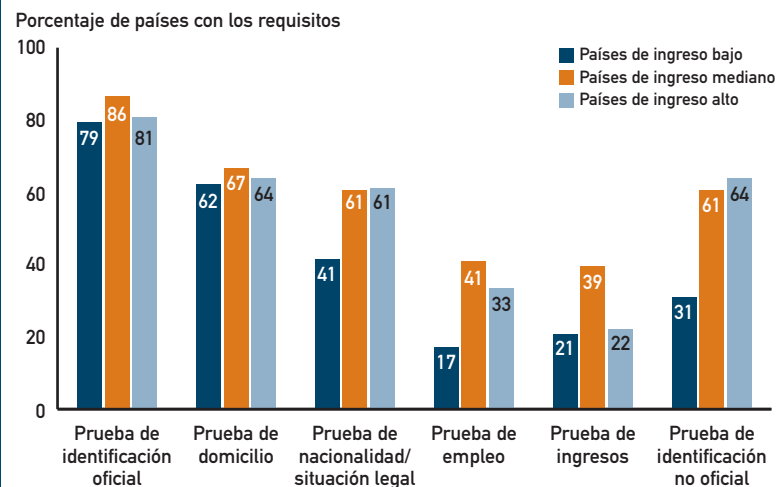
fiabiles de emisión de documentos de identidad. En Indonesia, Nigeria y otros países, una persona pueden tener varias formas válidas de identificación con versiones muy diferentes de sus nombres en cada una de ellas. Lo que es más importante, los costos asociados con la recopilación de datos para el “conocimiento de los clientes” y la información sobre estos y otros datos de transacciones son considerables en comparación con el pequeño tamaño de las cuentas, lo que hace que dichas cuentas y transacciones no sean rentables. En vista de estas dificultades, los diseñadores de políticas se enfrentan a un verdadero dilema en el establecimiento de normas de “conocimiento de los clientes” que no perjudiquen a los pobres.

Según los resultados de la Encuesta *Financial Access*, casi todos los países requieren algún tipo de

identificación oficial, y más de la mitad exigen una prueba de domicilio y de la situación legal en el país (gráfico 2.7). Los requisitos de demostrar el nivel de ingresos, el empleo y algún tipo de identificación secundaria son mucho menos frecuentes en los países de ingreso alto. Los países de ingreso bajo suelen tener los requisitos más estrictos, aunque también es más probable que hagan excepciones a las normas de “conocimiento de los clientes” para poder asistir a los solicitantes pobres.

En algunos países, las normas sobre “conocimiento de los clientes” contemplan excepciones que reflejan la realidad local. Por ejemplo, en las jurisdicciones en que muchos clientes carecen de un documento oficial de identidad, los reguladores permiten formas alternativas de identificación, como cartas de autoridades locales de

**Gráfico 2.7** Información solicitada como parte de los requisitos de “conocimiento de los clientes”



Fuente: Base de datos Financial Access.

aldeas rurales atestigüando la identidad del cliente<sup>18</sup>. En Sudáfrica se estima que una tercera parte de los hogares (la mayoría de ingreso bajo) no tienen un domicilio formal<sup>19</sup>. Los reglamentos sobre “conocimiento de los clientes” requerían inicialmente que los nuevos clientes presentaran pruebas de su domicilio residencial, además de una prueba de la fecha de nacimiento y el número de identificación. Esta regla impidió abrir cuentas a muchas personas, a pesar del hecho de que el gobierno se había asociado simultáneamente con los bancos para promover las cuentas básicas para clientes de ingreso bajo. Un año después, los reguladores sudafricanos aprovecharon la flexibilidad permitida por las normas internacionales y relajaron las reglas permitiendo que los clientes abrieran cuentas con requisitos menos estrictos de identificación, siempre que los retiros de dinero no superaran un máximo establecido. Otros gobiernos adoptaron estrategias similares basadas en el riesgo<sup>20</sup>.

La única solución a largo plazo para la identificación es desarrollar una infraestructura estandarizada para identificar adecuadamente a las personas y asegurarse de que sea accesible para los ciudadanos de ingreso bajo. Mientras tanto, los diseñadores de políticas necesitan tener en cuenta realidades nacionales como la falta de direcciones formales y documentos de identificación y complementarios, además de los costos de cumplimiento para los bancos que tienen

que implementar los reglamentos sobre “conocimiento de los clientes”. La flexibilidad, lo que incluye varios niveles de requisitos para las cuentas y las transacciones de baja cuantía, puede contribuir considerablemente a la reducción de la repercusión de las normas sobre “conocimiento de los clientes” sobre los costos de los bancos y las barreras al acceso de los clientes. El progreso de las tecnologías, como las tarjetas inteligentes y la biometría, también es prometedor para la reducción de los costos de identificación de los clientes.

### **Las políticas para la promoción de cuentas básicas albergan posibilidades, pero solo si cuentan con la participación de los bancos**

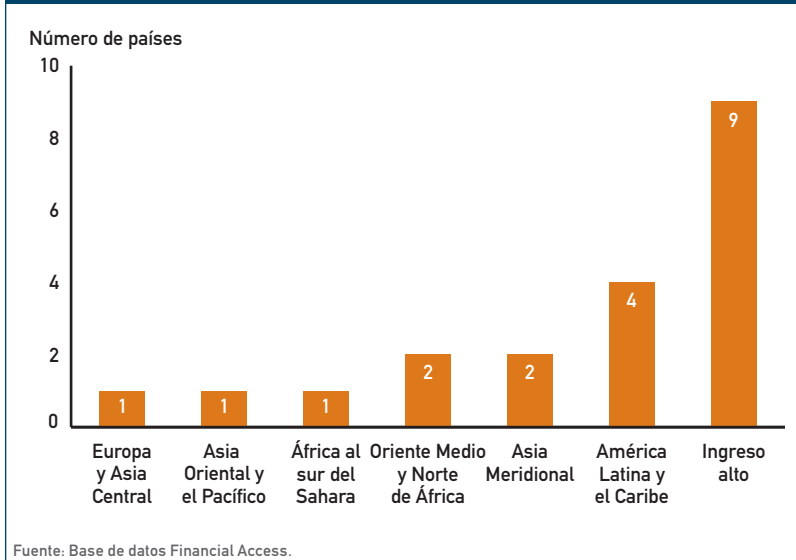
Los bancos se centran con frecuencia en los clientes de ingreso alto y, en el proceso, tienden a diseñar productos con características poco interesantes para los pobres. Puede que incluso disuadan a los clientes pobres con comisiones y saldos mínimos elevados. En Rwanda, la comisión habitual de mantenimiento de una cuenta bancaria equivale al 3% del salario promedio mensual y, en algunos bancos, el saldo mínimo puede ser un múltiplo del ingreso per cápita nacional<sup>21</sup>. Con el fin de permitir que las personas pobres ahorren, algunos países han introducido reglamentos exigiendo a los bancos que ofrezcan cuentas básicas. Dichas cuentas pueden caracterizarse por comisiones bajas o

inexistentes, ningún requisito de saldo mínimo y una pequeña cantidad de transacciones o retiros gratuitos en cajeros automáticos. Estas cuentas se consideran un producto introductorio con el objetivo eventual de “obtener el acceso” a todos los servicios bancarios. Por ejemplo, las cuentas Mzansi de Sudáfrica no tienen comisión mensual ni saldo mínimo, aunque solo permiten un depósito gratuito de efectivo al mes y un saldo máximo de 15 000 rands (\$1875), por encima de lo cual los clientes tienen que pasarse a una cuenta normal de ahorro<sup>22</sup>.

La reglamentación de las cuentas básicas no es un fenómeno generalizado. Solo 20 de los 139 países analizados, la mitad de ellos de ingreso alto, señalaron la existencia del requisito de que las instituciones financieras ofrezcan un conjunto de servicios básicos de depósito (gráfico 2.8). En Estados Unidos se introdujeron los servicios bancarios vitales en varios estados, con comisiones y saldos mínimos bajos<sup>23</sup>. En Canadá, Francia, Alemania, Suecia y Reino Unido, todos ellos países de ingreso alto, programas similares atienden al pequeño porcentaje de hogares que carecen de servicios bancarios. Argentina, Chile, Colombia y México, en América Latina, e India, Malasia y Pakistán, en Asia, tienen cuentas básicas destinadas a un segmento mucho más grande de la población sin servicios bancarios.

Los datos de la encuesta no muestran una diferencia significativa

Gráfico 2.8 Solo 20 países promueven las cuentas básicas



en el número de cuentas por persona entre países con o sin servicios bancarios básicos. Sin embargo, es posible que las comparaciones entre países no puedan reflejar su impacto, especialmente teniendo en cuenta que estos servicios básicos solo se han introducido en unos pocos países predominantemente de ingreso alto. Los estudios sobre países arrojan resultados mixtos.

En India, el gobierno ordenó a los bancos que promovieran cuentas de ahorro sencillas. Según un estudio sobre India, muchos directores de sucursales manifestaron su reticencia a abrir estas cuentas y parecen haber llegado incluso a confundir deliberadamente a los posibles clientes para que firmaran formularios negándose a participar en el programa. Pero incluso sin estas artimañas, cuando los bancos se dirigieron a los hogares de los clientes potenciales para

ofrecerles una cuenta básica, muchos residentes las rechazaron debido a la distancia y otros factores no relacionados con los costos directos de tener una cuenta. Un año después de abrir las cuentas básicas, solo el 15% de los inscritos las habían usado<sup>24</sup>.

Las cuentas básicas tuvieron más éxito en Sudáfrica, donde en 2004, ante la amenaza de la medida legislativa, un consorcio de bancos sudafricanos desarrolló las cuentas básicas Mzansi. En diciembre de 2008 se habían abierto más de seis millones de cuentas Mzansi y, hoy en día, más de uno de cada diez adultos sudafricanos tiene una cuenta Mzansi. Dos tercios de las cuentas fueron abiertas por personas que carecían anteriormente de servicios bancarios, y la tasa de inactividad de las cuentas no supera a la de las cuentas normales, lo que demuestra un aumento real del acceso a los

servicios financieros<sup>25</sup>. Dos factores esenciales explican este éxito. Primero, aunque los políticos incitaron a los bancos a actuar, estos últimos diseñaron e implementaron las cuentas, con la esperanza de obtener beneficios a largo plazo. Segundo, Sudáfrica cuenta con una infraestructura bancaria bien desarrollada, con muchos puntos de acceso y una gran demanda no cubierta de servicios bancarios básicos, frenada principalmente por el costo del servicio.

Las políticas de inclusión financiera que abordan una sola barrera al acceso, como las comisiones, solo lograrán su objetivo si dicha barrera ha sido el principal obstáculo desde el principio. Las cuentas básicas pueden resultar ineficaces si la distancia y la falta de alfabetización financiera impiden su aceptación y uso. La conducta de los bancos es otro tema habitual: muchas de las políticas que ordenan a los bancos comportarse de una manera que consideran no rentable están abocadas al fracaso. Para lograr la inclusión financiera, las disposiciones políticas sobre los bancos deben combinarse con incentivos.

### Las transferencias del gobierno a cuentas de depósito pueden mejorar la situación de los bancos, el gobierno y los clientes

Se calcula que 155 millones de personas pobres de todo el mundo reciben pagos regulares del gobierno en concepto de pensiones, ayuda alimentaria, pagos de efectivos

relacionados con programas sociales y otras transferencias<sup>26</sup>. La mayoría de los pagos del gobierno a particulares se efectúan en persona y en efectivo, lo que genera problemas tales como riesgos para la seguridad y altos costos de transacción para los pagadores y los beneficiarios.

Menos del 25% de los beneficiarios de pagos del gobierno en todo el mundo reciben sus pagos mensuales en una cuenta bancaria en la que también pueden ahorrar<sup>27</sup>. Además del posible ahorro de costos para los gobiernos, este vacío ofrece una oportunidad de aumentar el acceso a los servicios financieros de los grupos más vulnerables de la población. Los programas de depósito del gobierno a particulares pueden ofrecer a los beneficiarios la posibilidad de ahorrar y efectuar pagos de manera segura, barata y cómoda<sup>28</sup>. Todos los principales implicados en los pagos del gobierno a particulares —los bancos, los beneficiarios y los gobiernos— pueden salir ganando si se cumplen las condiciones apropiadas y se ejecutan bien los programas. Sin embargo, algunas experiencias tempranas, como las que se explican a continuación, subrayan los obstáculos para explotar el potencial real para la inclusión financiera de los pagos del gobierno a particulares.

De los 139 países encuestados, 40 dijeron que fomentaban o imponían el pago de transferencia del gobierno a través del sistema bancario, entre ellos 14 países de

ingreso alto y 10 países latinoamericanos<sup>29</sup>. Muy pocos países de otras regiones están promoviendo dichas transferencias (gráfico 2.9).

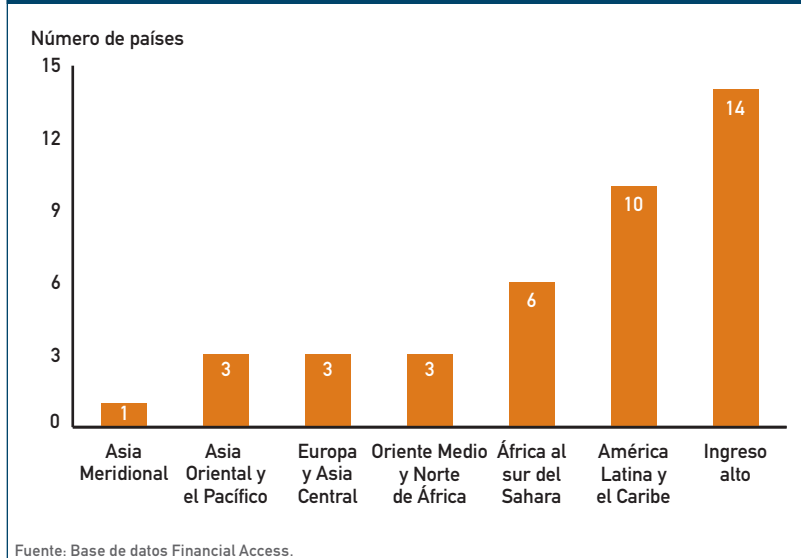
Los primeros intentos de utilizar las transferencias electrónicas para llegar a los beneficiarios pobres de los programas del gobierno han alcanzado cierto éxito, pero también demuestran las dificultades para implementar programas de pagos del gobierno a particulares. Después de que el Ministerio de Desarrollo Social de Argentina pasara de los pagos en efectivo a una tarjeta de débito prepagada, el número de beneficiarios que dijeron haber pagado un soborno para obtener sus beneficios se redujo a una doceava parte. Los beneficiarios también señalaron una reducción del 83% (de 251 a 43 minutos) en el tiempo que les lleva cobrar sus pagos, y un aumento del 51% en el número de personas que ya no

necesitan usar el transporte público para cobrar sus pagos<sup>30</sup>. En Brasil, el cambio al pago electrónico de las dotaciones de Bolsa Familia también generó una caída del 82% en los costos proporcionales de administración entre 2001 y 2006, del 14,7% al 2,6% del valor de la dotación desembolsada<sup>31</sup>.

Los programas de Argentina y Brasil obtuvieron un alto nivel de participación y satisfacción incluso de los beneficiarios más pobres. Pero ninguno de los dos programas tiene muchas posibilidades de mejorar la capacidad de ahorro de las familias. En ambos casos, las tarjetas electrónicas de débito emitidas por el programa solo pueden recargarse por el gobierno, y los fondos deben gastarse en unos meses o los clientes los pierden.

Algunos países han conectado las transferencias del gobierno a

**Gráfico 2.9** 40 países ofrecen pagos del gobierno a particulares a través de cuentas bancarias



cuentas de depósito, con un éxito limitado. En el programa Oportunidades de México, un millón de los cinco millones de beneficiarios decidieron voluntariamente recibir sus pagos en una cuenta bancaria, aunque es muy probable que se trate de hogares que ya contaban con servicios bancarios. El Sistema Nacional de Garantía del Empleo Rural de India demuestra que la idoneidad de las cuentas ofertadas influye mucho en el hecho de que las usen los beneficiarios de pagos del gobierno a particulares. Un estudio reciente demostró que, aunque el 96% de los beneficiarios ahorra habitualmente en el hogar por medios informales, más de la mitad de los que abrieron una cuenta bancaria formal no efectuaron depósitos adicionales de su propio dinero. Las principales causas fueron la distancia, el tiempo y la comercialización deficiente, ya que no se había informado a muchos beneficiarios de las funciones de la cuenta, aparte de la recepción de sus pagos. Y cuatro de cada cinco personas tendrían que gastarse la mitad de su salario diario y dedicar un día entero para llegar a una sucursal bancaria y realizar una transacción<sup>32</sup>.

La conversión de los pagos por transferencia en depósitos directos en cuentas bancarias activas podría ser prometedora para la inclusión social. La mayoría de los programas en los países en desarrollo se encuentran todavía en fase de prueba o todavía tienen que demostrar que pueden convertir a clientes que antes carecían de servicios financieros en ahorradores activos. Como

ocurre con las cuentas básicas, se debe estudiar detenidamente la cuestión para entender las necesidades de los clientes. Si no se consideran las barreras que impiden a los beneficiarios tener una cuenta en primer lugar —como las altas comisiones de mantenimiento o las grandes distancias para llegar a las sucursales bancarias o los cajeros automáticos—, los diseñadores de políticas corren el riesgo de no lograr mejorar el acceso. Los datos de la Encuesta *Financial Access* demuestran que los países que implementan programas de pagos del gobierno a particulares cuentan con un sistema más eficaz de pagos minoristas y un gran número de puntos para el ingreso o el retiro de efectivo, como cajeros automáticos o terminales en puntos de venta (gráfico 2.10).

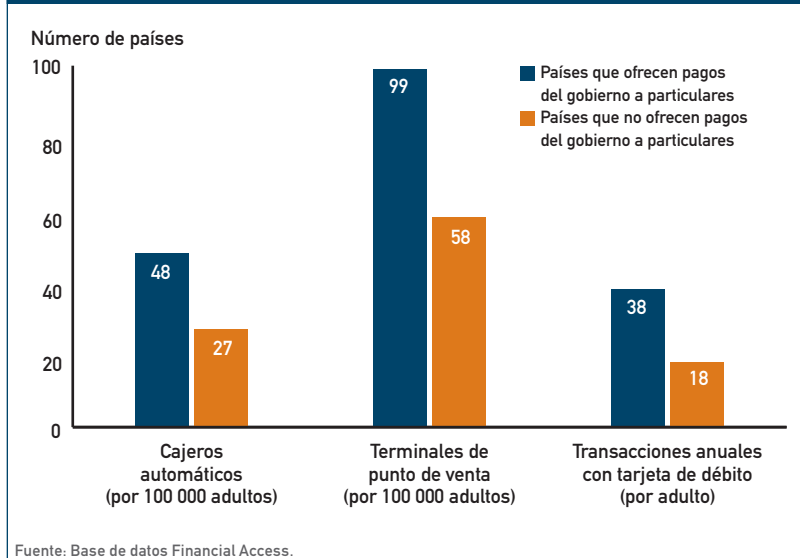
En el caso de los servicios bancarios básicos, si los bancos participantes

en programas de pagos del gobierno a particulares no ven posibilidades de obtener un mayor ingreso, es improbable que hagan el esfuerzo de captar y atender a estos clientes.

### El ahorro con contrapartidas o ventajas fiscales es un fenómeno mayoritariamente de los países de ingreso alto, que todavía tiene que demostrar su utilidad para la inclusión financiera

Una manera muy directa de fomentar el ahorro entre los pobres es recompensar sus ahorros con fondos del gobierno. Los planes de ahorro con contrapartidas conllevan que los gobiernos contribuyan al ahorro privado en una proporción acordada, mediante contribuciones directas o incentivos fiscales. Los programas de ahorro

**Gráfico 2.10** Disponibilidad de un sistema de pago minorista y la presencia de pagos del gobierno a particulares



con contrapartidas se utilizan sobre todo para aumentar el ahorro, fomentar el desarrollo de activos y mejorar la capacidad financiera de los participantes de ingreso bajo<sup>33</sup>.

De los países encuestados, 41 tienen reglamentos que facilitan los sistemas de ahorro con incentivos fiscales, el doble de los 21 con sistemas de ahorro con contrapartidas. Dado que los incentivos fiscales suelen superar el proceso político con más facilidad que los subsidios directos, esta diferencia podría deberse a factores políticos. También podría explicar el predominio de estos programas en países más ricos, donde pagan impuestos más personas (gráfico 2.11).

Con frecuencia, los programas de los países más ricos tienen objetivos sociales, como la propiedad de una vivienda o el ahorro para la salud, la educación o la jubilación<sup>34</sup>. Sin embargo, el objetivo de

varios programas para hogares de ingreso bajo de países en desarrollo es concienciar sobre los beneficios del ahorro. En Perú, se pagó a más 7000 mujeres un interés promedio del 3% al 5% por sus depósitos, y se les otorgaron tres incentivos monetarios complementarios: una aportación equivalente al primer depósito, aportaciones para los depósitos subsiguientes y fondos suplementarios para los retiros de emergencia<sup>35</sup>. Las mujeres usaron las cuentas para ahorrar, pero no con la intensidad prevista teniendo en cuenta la generosidad de los incentivos.

Algunos estudios en países desarrollados —entre ellos Australia, Reino Unido y Estados Unidos— han demostrado que los sistemas de ahorro con contrapartidas han cambiado en cierto modo las costumbres de ahorro de las familias de ingreso bajo. Por ejemplo, el 70% de los participantes en un

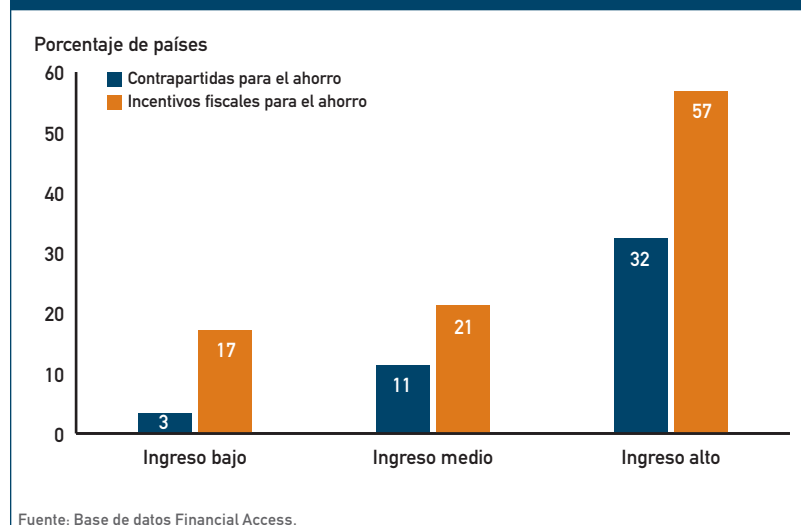
programa de ahorro con contrapartidas en Australia señalaron que seguían ahorrando lo mismo o más 12-24 meses después de finalizar el programa<sup>36</sup>. Sin embargo, un estudio a largo plazo de las cuentas de desarrollo individual en Estados Unidos observó que la mitad de los participantes (48%) no se habían convertido en “ahorradores”<sup>37</sup>.

Aunque estos estudios de caso indican que pagar a las personas para que ahorren aumenta su tasa de ahorro, siguen existiendo dos dudas: ¿hay una manera más barata de lograr los mismos resultados? y ¿los clientes siguen ahorrando después del final del programa? Las respuestas no están claras.

## Notas

1. Comisión Europea 2008.
2. Caskey, Duran y Solo 2006; Dupas y Robinson 2009.
3. En el caso de los países sin datos, se usan estimaciones para el mapa; véase el anexo metodológico.
4. FinScope 2006, 2008a, b, 2009.
5. Bélgica tiene 3724 cuentas por cada 1000 adultos y los Países Bajos tienen 1772 (Comisión Europea 2008).
6. Estas cifras son necesariamente aproximadas y tienen probablemente un amplio margen de error.
7. Estas cuentas también incluyen las cuentas a nombre de empresas y organismos del gobierno. En la Encuesta *Financial Access* no

Gráfico 2.11 Promoción de sistemas de ahorro





se pidió un desglose de los datos sobre cuentas de depósito por particulares y empresas.

8. El número promedio de cuentas por adulto en el sistema bancario no parece variar significativamente entre los países desarrollados y en desarrollo.

9. EL CGAP (2004) calcula que existen 500 millones de titulares de cuentas de ahorro y préstamo en entidades no bancarias, lo que deja a 2500 millones de personas en todo el mundo sin servicios de entidades no bancarias. Estas cifras no son directamente comparables con las contenidas en este informe porque no incluyen los bancos comerciales y porque agregan las cuentas de préstamo y depósito. A pesar de ello, la cifra estimada de 2500 millones de personas pobres sin servicios bancarios es similar a la estimación de este estudio de 2700 millones de adultos en países en desarrollo (algunos de los cuales podrían no ser pobres).

10. Se asume que el tamaño promedio del depósito corresponde a los ingresos del depositante promedio. Varios factores pueden provocar una desconexión entre el tamaño de la cuenta y los ingresos, entre ellos los hechos de que muchas cuentas grandes o inactivas pueden condicionar la media, que los patrones de titularidad de cuentas reflejan otras opciones financieras que varían entre países, que la composición de las cuentas de empresas y el gobierno varía en el total, y que varía el número promedio de cuentas a nombre de una persona.

11. Indiapost tiene aproximadamente el 3% de los 5700 millones de cuentas de depósito estimadas en el mundo. Algunas de las cuentas de Indiapost pueden estar inactivas, y algunos titulares pueden tener múltiples cuentas, por lo que la cifra de 172 millones no se corresponde con el número de titulares activos.

12. Solo unos cuantos países disponen de datos que permitan la comparación entre cooperativas e instituciones microfinancieras, por lo que no es posible comparar estas categorías en el caso de otros muchos países.

13. La medida de la garantía de depósito es una variable binaria de la presencia de garantía de depósito garantizado oficialmente por el gobierno. Sin embargo, un conjunto creciente de investigaciones ha demostrado que los sistemas excesivamente generosos de garantía de depósito pueden generar mayor inestabilidad y menores niveles de desarrollo financiero a largo plazo; véase Demirgüç-Kunt, Kane y Laeven (2006).

14. Demirgüç-Kunt y Huizinga 1998.

15. El Grupo de Acción Financiera Internacional es el organismo intergubernamental encargado de establecer normas globales contra el lavado de dinero y combatir el financiamiento del terrorismo, verificar el cumplimiento de estas normas por parte de los miembros y promover el cumplimiento global de las normas.

16. FinScope Zambia 2005.

17. Genesis Analytics 2008.

18. Isern y Porteous 2005.

19. Isern y Porteous 2005.

20. Genesis Analytics 2008.

21. Banco Mundial 2008a.

22. El saldo promedio de las cuentas en los bancos comerciales sudfricanos es de \$11 000.

23. Por ejemplo, el Estado de Nueva York exige cuentas básicas en las que los depósitos iniciales no tienen que superar los \$25, el saldo mínimo no excede los \$0,10 y se permiten al menos ocho retiros gratuitos de dinero y una cantidad ilimitada de depósitos gratuitos; véase Doyle, López y Saidenberg (1998).

24. Thyagarajam 2008.

25. Genesis Analytics 2008.

26. Pickens, Porteous y Rotman, próxima publicación.

27. En esta cifra no están incluidos India y Sudáfrica; véase Pickens, Porteous y Rotman (próxima publicación).

28. Pickens, Porteous y Rotman, próxima publicación.

29. Hay mucha heterogeneidad entre los diferentes tipos de programas de pago del gobierno a particulares, que van de las transferencias monetarias condicionadas a los beneficios por desempleo, los pagos de seguridad social y las pensiones.

30. Duryea y Schargrotsky 2007.

31. El ahorro registrado en Bolsa Familia también se debe en parte a la consolidación de todos los beneficios sociales en un pago; véase Lindert y otros (2007).

32. Ramji 2009.

33. Russel 2008; Sherraden 2006.

34. Duflo y otros 2006.

35. Trivelli 2007.

36. Russell, Harlim y Brooks 2008.

37. Sherraden 2008.



## 3 Crédito

Durante milenios, las civilizaciones han usado el crédito para desarrollar cultivos, financiar el comercio e invertir en la producción y la construcción. El desarrollo económico es imposible sin créditos, un hecho confirmado por los estudios empíricos modernos<sup>1</sup>. Al igual que los negocios precisan de créditos para crecer, las personas necesitan créditos para facilitar el consumo, ya sea con préstamos para la educación para obtener un empleo en el futuro o el pago de facturas antes de cobrar el salario. Y en situaciones extremas, los préstamos pueden significar la supervivencia de los pobres con ingresos inestables. En un estudio reciente en Sudáfrica, la mayoría de los prestatarios pobres utilizaban los préstamos para comprar alimentos y pagar el autobús para ir al trabajo<sup>2</sup>. Los que podían obtener préstamos tenían un 11% más de probabilidades de mantener su empleo, un 7% menos de probabilidades de encontrarse por debajo del límite de la pobreza y un 6% menos de probabilidades de experimentar una hambruna grave.

Muchas pequeñas empresas y personas de ingreso bajo no tienen

acceso al crédito en los países en desarrollo<sup>3</sup>. La mayoría de los mercados emergentes cuentan con un sector desarrollado de créditos corporativos, pero el crédito minorista formal, que incluye los préstamos a pequeñas empresas y particulares, se encuentra en su fase inicial. La concesión de préstamos a particulares y pequeñas empresas es diferente de la concesión de préstamos a corporaciones. Requiere procesar gran número de préstamos pequeños, lo que aumenta el costo de operación por préstamo para el prestamista. Además, muchas pequeñas empresas y personas carecen de garantías, historial de crédito y registros oficiales de ingresos y operaciones. Por lo tanto, los prestamistas tienen reticencia a financiar este segmento del mercado y, si lo hacen, el precio puede ser alto.

---

### Medir el acceso al crédito

La medición del acceso al crédito plantea una dificultad, porque no todas las personas y las empresas

deberían poder acceder al crédito, solo aquellos que puedan reembolsar sus préstamos. Cuando se les pregunta sobre el acceso al crédito en las encuestas, los hogares y las empresas suelen ofrecer respuestas contradictorias, lo que hace que los indicadores de la percepción no sean fiables. Los cambios en el uso de las finanzas y los cambios en las percepciones de que el acceso a los servicios financieros es un problema, registrados en las encuestas sobre empresas, no están correlacionados (gráfico 3.1). En la ex República Yugoslava de Macedonia, el número de empresas que reciben un préstamo aumentó un 10% entre 2002 y 2005, mientras que el número de empresas que señalaron que la obtención de financiamiento era un problema importante también aumentó un 10%. ¿Ahora hay menos o más acceso al crédito en Macedonia? Es difícil saberlo. Pero

el uso de las finanzas aumentó definitivamente. Dada la dificultad de estimar el acceso, la mayoría de los estudios se centran en el uso del crédito<sup>4</sup>.

El número de prestatarios es el indicador más apropiado del uso de las finanzas, pero es difícil obtener esta cifra. Primero, a diferencia de las instituciones que aceptan depósitos, muchos prestatarios no están regulados. Segundo, incluso entre las instituciones reguladas se dispone muy pocas veces de información nacional sobre el número de prestatarios. En la encuesta realizada para este informe, solo 25 de los 139 reguladores facilitaron información sobre el número de titulares de préstamos bancarios<sup>5</sup>. Se dispone incluso de menos datos en el caso de las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras

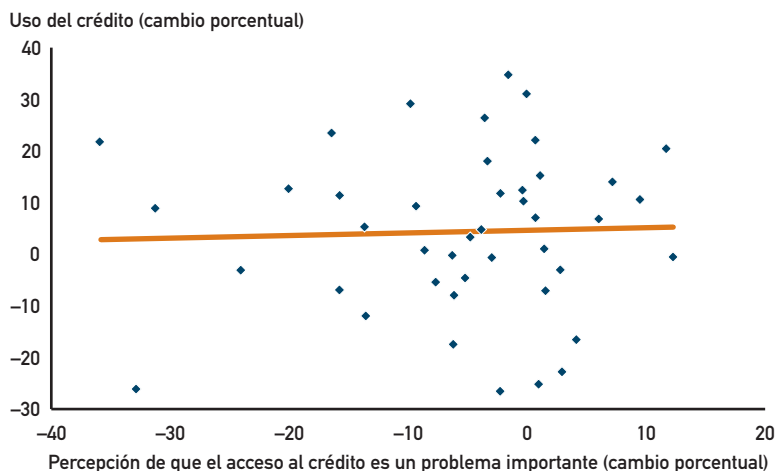
reguladas. Hay más información disponible sobre el número de préstamos: 70 países facilitaron esta cifra en el caso de los bancos.

### El número de préstamos a particulares es la medida más fácil de obtener sobre el uso de las finanzas por parte de pequeñas empresas y particulares

La mayoría de los reguladores financieros mantienen estadísticas separadas sobre los préstamos a particulares y empresas, pero muy pocas veces tienen datos categorizados por pequeñas y medianas empresas. ¿Cuál es la medida más representativa del acceso a los servicios financieros de las pequeñas empresas? Muchos negocios y empresarios pequeños de los países en desarrollo no están registrados y obtienen préstamos como particulares, no como empresas. Es más, los propietarios de pequeños negocios y los empresarios tienden a mezclar sus finanzas personales con las del negocio, y utilizan préstamos personales para superar dificultades empresariales. Por lo tanto, el número y el valor de los préstamos a particulares son variables adecuadas para medir el acceso y el uso de servicios financieros formales por parte de personas y pequeñas empresas.

¿Cuál es la situación del acceso al crédito alrededor del mundo? La penetración de los préstamos, medida en función del número de préstamos bancarios por cada 1000 adultos, varía ampliamente

**Gráfico 3.1** El cambio en las percepciones sobre el acceso al crédito no está correlacionado con el cambio en el uso del crédito



Fuente: Base de datos Financial Access.

entre países y está estrechamente correlacionada con el desarrollo económico (mapa 3.1). Las economías desarrolladas tienen el mayor número de préstamos por cada 1000 adultos<sup>6</sup>. En Estonia y Grecia se registra un préstamo por cada adulto. En la década pasada, Europa Oriental y Asia Central experimentaron un crecimiento sin precedentes de los créditos y ahora tienen un promedio de 367 préstamos por cada 1000 adultos. África al sur del Sahara registra el nivel más bajo de penetración de los préstamos. En el extremo inferior se encuentran Burundi y Etiopía, con un préstamo bancario por cada 1000 adultos.

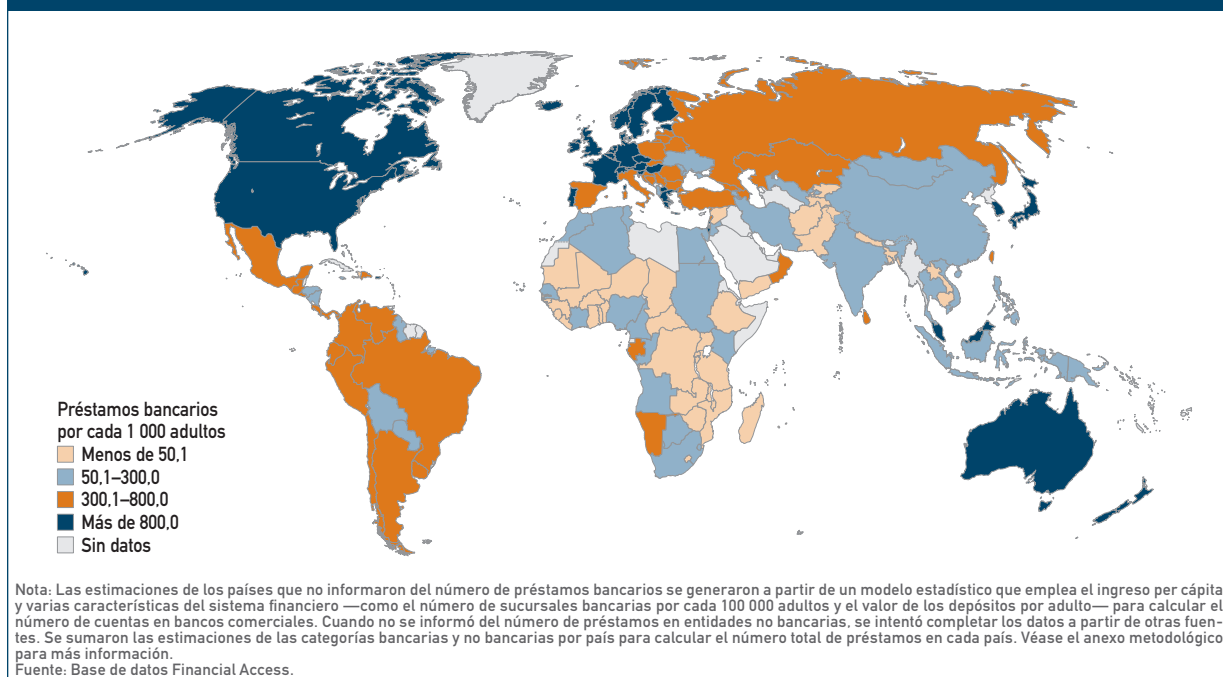
Los préstamos a particulares dominan los créditos de bancos comerciales en número de préstamos.

En el 85% de los países, los préstamos a particulares constituyen más del 80% del número total de préstamos bancarios. Sin embargo, el valor promedio de los préstamos a particulares representa menos de la mitad de la cartera de créditos, con amplias variaciones entre regiones y niveles de ingresos (gráfico 3.2). Los préstamos a particulares representan más del 40% de la cartera en los países de ingreso medio y altos. Sin embargo, en África al sur del Sahara, la región con el ingreso medio más bajo, los préstamos a particulares representan menos del 20% de la cartera. En el caso de la República Centroafricana y de la República Democrática del Congo, los préstamos a particulares representan menos del 5% del valor total de los préstamos bancarios.

### Los bancos se ocupan sobre todo de los prestatarios de ingreso alto en los países en desarrollo

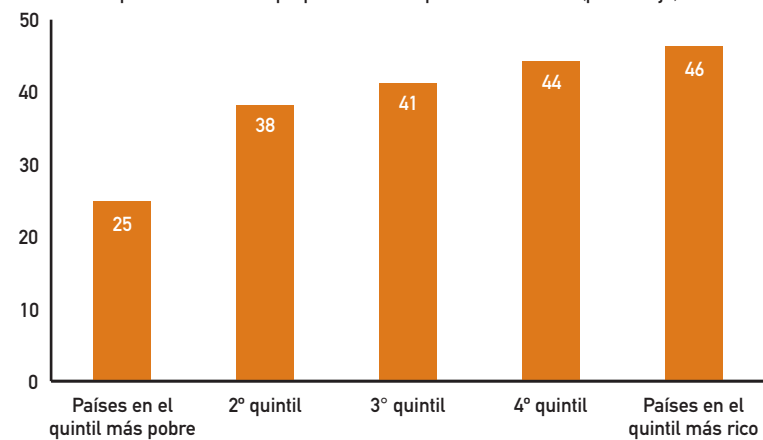
La baja penetración de los préstamos bancarios sugiere que los bancos no se ocupan de los clientes de ingreso bajo, que constituyen una gran parte de la población de los países pobres. Los préstamos concedidos a particulares en los países más pobres son cuantiosos en comparación con el ingreso per cápita (gráfico 3.3). En Uganda, el valor promedio de los préstamos supera en siete veces el ingreso anual promedio. Los prestamistas tienen en cuenta la capacidad de reembolso de los prestatarios, y el nivel de ingresos es uno de los factores principales. El gran tamaño promedio

Mapa 3.1 El número de préstamos bancarios por cada 1000 adultos está correlacionado con el desarrollo económico



**En los países de ingreso alto, los préstamos a particulares constituyen una mayor proporción del volumen total**

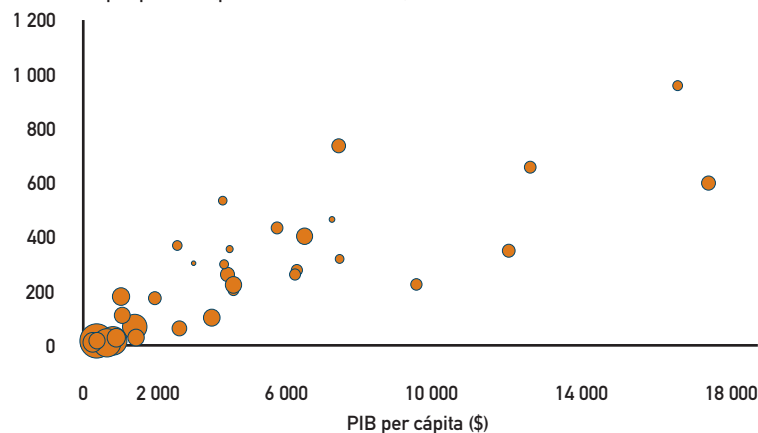
**Gráfico 3.2** Préstamos a particulares como proporción de los préstamos totales (porcentaje)



Fuente: Base de datos Financial Access.

**El tamaño de los préstamos es grande con respecto al ingreso en los países más pobres, donde hay menos prestatarios**

**Gráfico 3.3** Préstamos por persona (por cada 1 000 adultos)



Nota: El diámetro del círculo indica el tamaño promedio de los préstamos en el país.  
Fuente: Base de datos Financial Access.

de los préstamos con respecto a los ingresos indica que los pocos que obtienen préstamos en los países más pobres son más ricos. Con el desarrollo de los mercados y el aumento del número de personas que acceden a los créditos, se reduce el

tamaño del préstamo promedio con respecto al ingreso per cápita en el país. En Estonia, el préstamo promedio equivale a un 62% del ingreso promedio. Esta tendencia reproduce la transición histórica en los países desarrollados de

la concentración de la banca en el comercio y las personas con grandes patrimonios al dominio de la banca minorista con una base amplia.

**Las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras son importantes para la oferta de servicios de crédito**

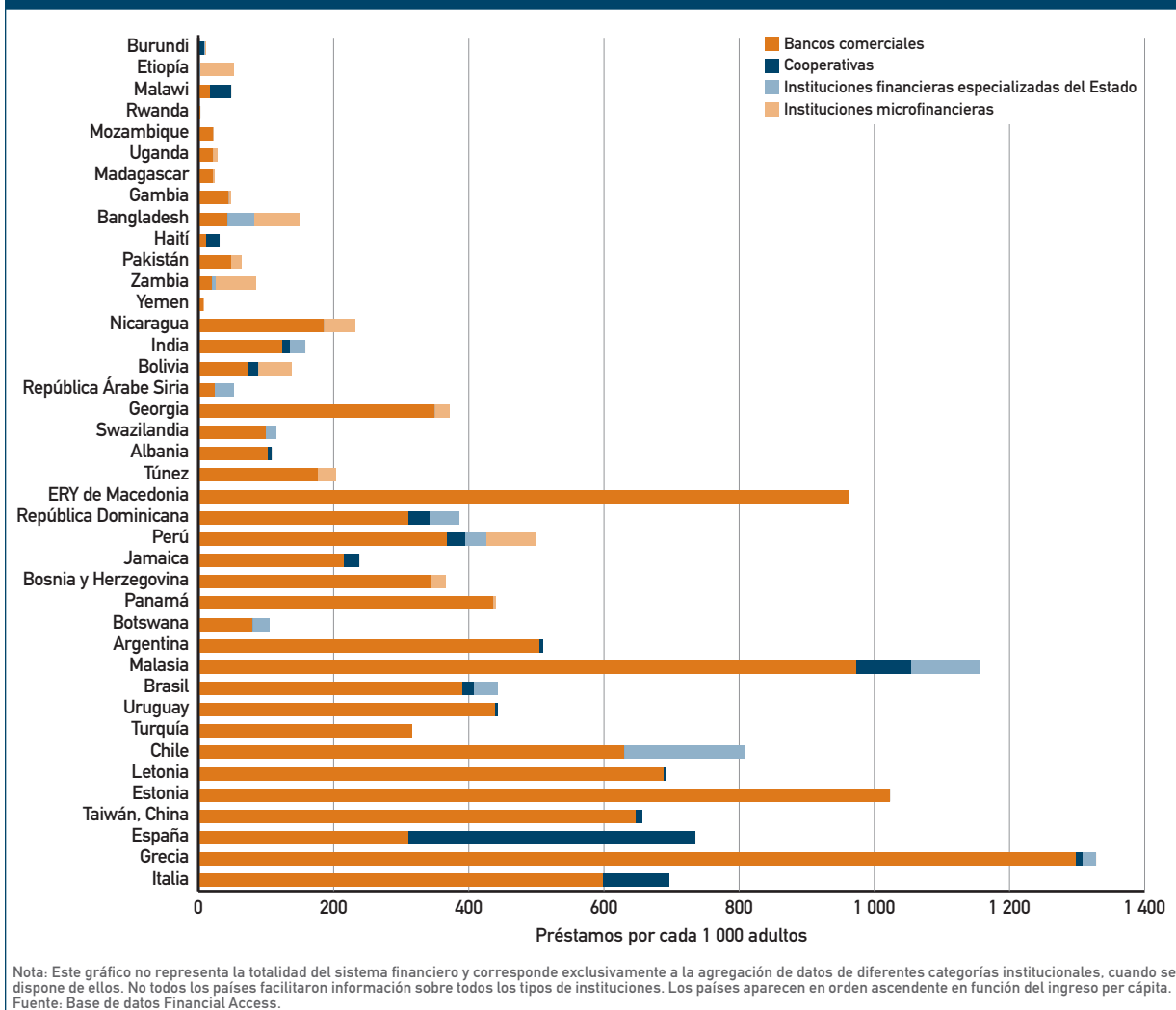
Si las pequeñas empresas y las personas de ingreso bajo no pueden obtener préstamos de los bancos, ¿dónde los obtienen? Familiares, amigos, proveedores, prestamistas de dinero y sociedades de ahorro siguen siendo las fuentes más habituales de crédito para los pobres, como lo fueron para la mayoría de los habitantes del mundo hasta hace un centenar de años<sup>7</sup>. Estas fuentes informales tienen limitaciones obvias. Los familiares y los amigos, que suelen ser a su vez pobres, pueden no tener dinero para prestar, y las sociedades de ahorro pueden venirse abajo, lo que las convierte en fuentes poco fiables de fondos. Aunque a veces pueden ser una solución rápida y cómoda, los prestamistas de dinero pueden cobrar altas tasas de interés y emplear tácticas controvertidas de recaudación. Por lo tanto, los prestatarios pobres se beneficiarían considerablemente del acceso a las instituciones financieras formales que ofrecen servicios financieros fiables con tasas razonables.

Como ocurrió en Europa y Norteamérica a principios del siglo XX, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras son fuentes importantes de créditos minoristas para las personas de ingreso bajo de muchos países en desarrollo. Estas instituciones se han convertido en los principales proveedores de créditos formales (gráfico 3.4). En Bangladesh, las instituciones microfinancieras reguladas

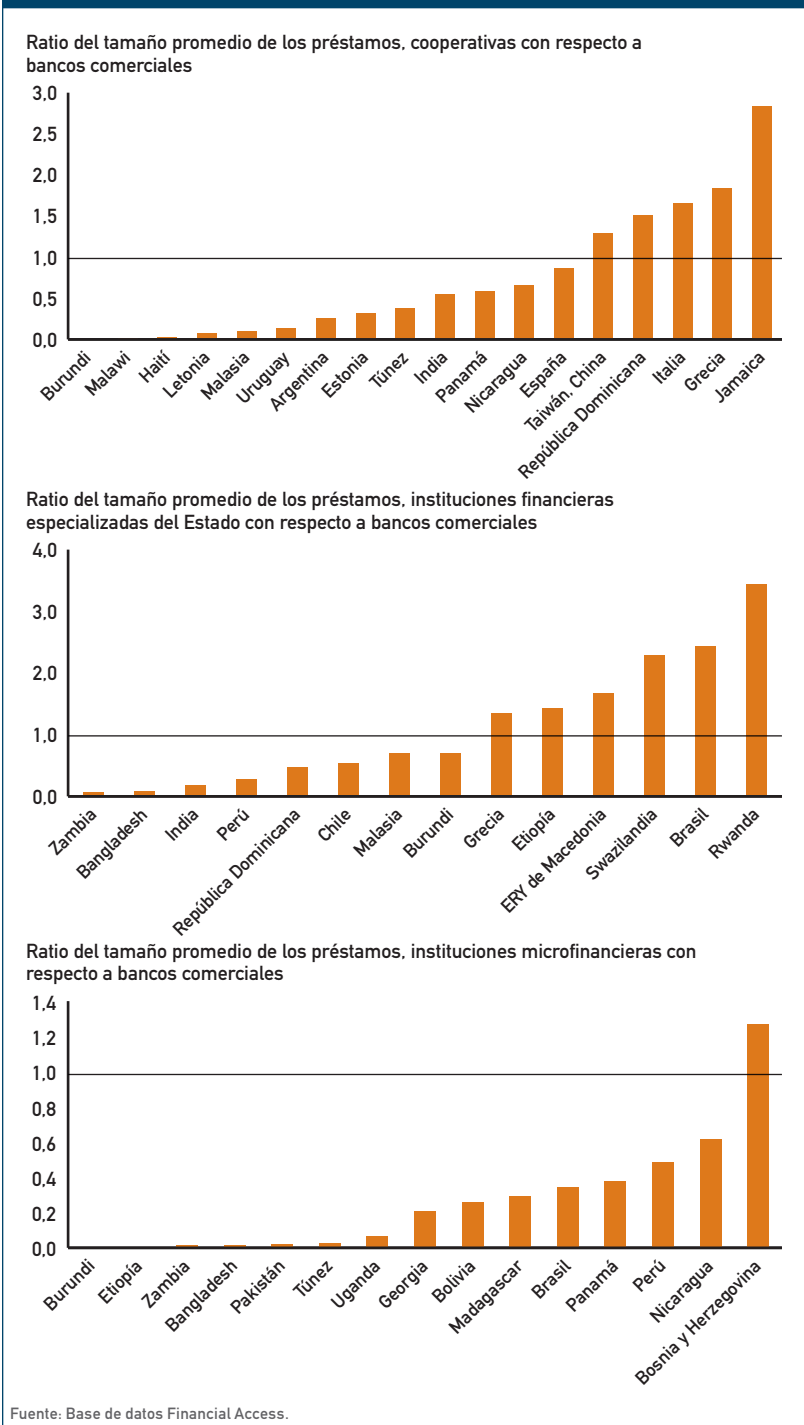
dominan el mercado con casi 7 millones de préstamos vigentes, en comparación con los 4,4 millones de los bancos. En Zambia, donde el sector microfinanciero comercial es reciente, estas instituciones han superado a los bancos en número de clientes y tienen ahora tres veces más prestatarios que los bancos. En Bolivia, Perú y Nicaragua, las instituciones microfinancieras reguladas ofrecen una parte importante de los préstamos en el mercado.

En general, las instituciones no bancarias tienden a ofrecer préstamos de menor cuantía que los bancos, lo que refleja su concentración en las personas de ingreso bajo (gráfico 3.5). En el caso de las cooperativas, el tamaño promedio de los préstamos en 13 de los 18 países con datos es inferior a los de los bancos comerciales. En el caso de las instituciones microfinancieras, este tamaño promedio en 13 de los 15 países

**Gráfico 3.4** Las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras son una fuente importante de crédito en muchos países



**Gráfico 3.5** Loan sizes in cooperatives, some specialized state financial institutions, and microfinance institutions are smaller than in commercial banks



con datos equivale a la mitad de la cuantía promedio de los préstamos bancarios.

Muchos países han promovido el acceso a créditos a largo plazo para pequeñas empresas y agricultores mediante el establecimiento de instituciones financieras especializadas del Estado. En la ex República Yugoslava de Macedonia, España y Turquía, los prestamistas oficiales especializados son estrictamente mayoristas y canalizan el financiamiento a través de instituciones comerciales de crédito. El número total de préstamos concedidos por estas instituciones representa menos del 0,01% del número de préstamos concedidos por bancos. Sin embargo, en Bangladesh, Brasil, India, Malasia y Perú, las instituciones para el financiamiento del desarrollo conceden directamente créditos, que representan más del 10% de los préstamos concedidos por bancos.

En la mayoría de los países, los bancos siguen siendo los principales proveedores regulados de créditos, pero las instituciones no bancarias de algunos países se han convertido en una fuente importante de créditos para los pobres. En ocho de los 40 países con datos, las instituciones no bancarias concedieron más préstamos que los bancos comerciales. No obstante, muy pocos países facilitaron datos sobre el número de préstamos en instituciones no bancarias, lo que hace difícil evaluar su cobertura a nivel global.



## Políticas para promover el acceso al crédito

Los gobiernos hacen muchas cosas para mejorar el acceso al crédito. La supervisión eficaz garantiza la estabilidad financiera, condición previa para el financiamiento. La mejora de los derechos de los acreedores y la aplicabilidad de los contratos contribuyen al flujo de créditos<sup>8</sup>. Los gobiernos también ofrecen financiamiento y mitigación de los riesgos a través de varios programas y fondos para facilitar la concesión de créditos a segmentos desatendidos de la población. Este informe se centra en dos categorías amplias de intervenciones políticas especialmente importantes para la concesión de préstamos a particulares y pequeñas empresas: información crediticia y protección del consumidor<sup>9</sup>. Las centrales de riesgos y los registros de créditos hacen posible que los prestamistas evalúen a los prestatarios y adopten mejores decisiones sobre los préstamos. Conforme aumenta el número de personas que acceden al sistema financiero y la complejidad de los productos de crédito, es necesario establecer reglas y reglamentos para proteger a los consumidores.

### El intercambio de información puede reducir los riesgos y aumentar el acceso

Las centrales de riesgos recopilan información de varias fuentes y

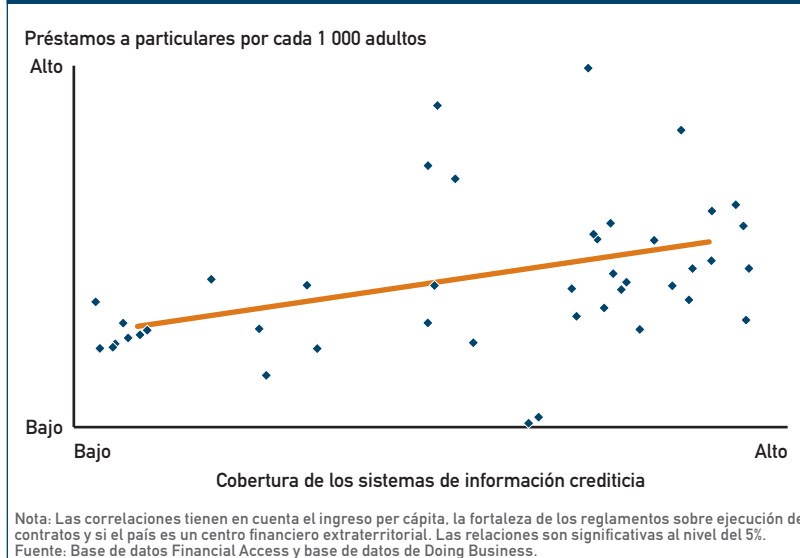
facilitan información sobre cuestiones como el historial de reembolso de personas y empresas para una variedad de fines<sup>10</sup>. Al reducir las asimetrías en la información, permiten que los prestamistas evalúen a los prestatarios con un costo menor. Como consecuencia, los prestamistas pueden tomar decisiones sobre créditos más rápido y reducir el riesgo, lo que aumenta la concesión de préstamos<sup>11</sup>. Los países con mejores sistemas de información crediticia conceden más préstamos a particulares, incluso teniendo en cuenta el ingreso per cápita y la aplicabilidad de los contratos (gráfico 3.6).

A pesar de las ventajas, los sistemas de información sobre créditos están dando los primeros pasos en muchos países, y el intercambio de información entre prestamistas sigue siendo débil, por temor a que

les roben los clientes. Si una central de riesgos no tiene información completa y precisa sobre los préstamos productivos e improductivos, el prestamista que la utilice no puede evaluar con exactitud el nivel de endeudamiento del prestatario. Los acontecimientos en los mercados de tarjetas de crédito en la República de Corea, Hong Kong y China en 2003 y, más recientemente, en el mercado de créditos al consumidor de Bosnia y Herzegovina, sugieren la probabilidad de que los prestamistas que recurren a centrales de riesgos con información limitada concedan demasiado crédito<sup>12</sup>.

En un número creciente de países, los reguladores financieros fomentan o exigen el intercambio de información a través de registros privados o públicos de créditos<sup>13</sup>. Las centrales de riesgos son

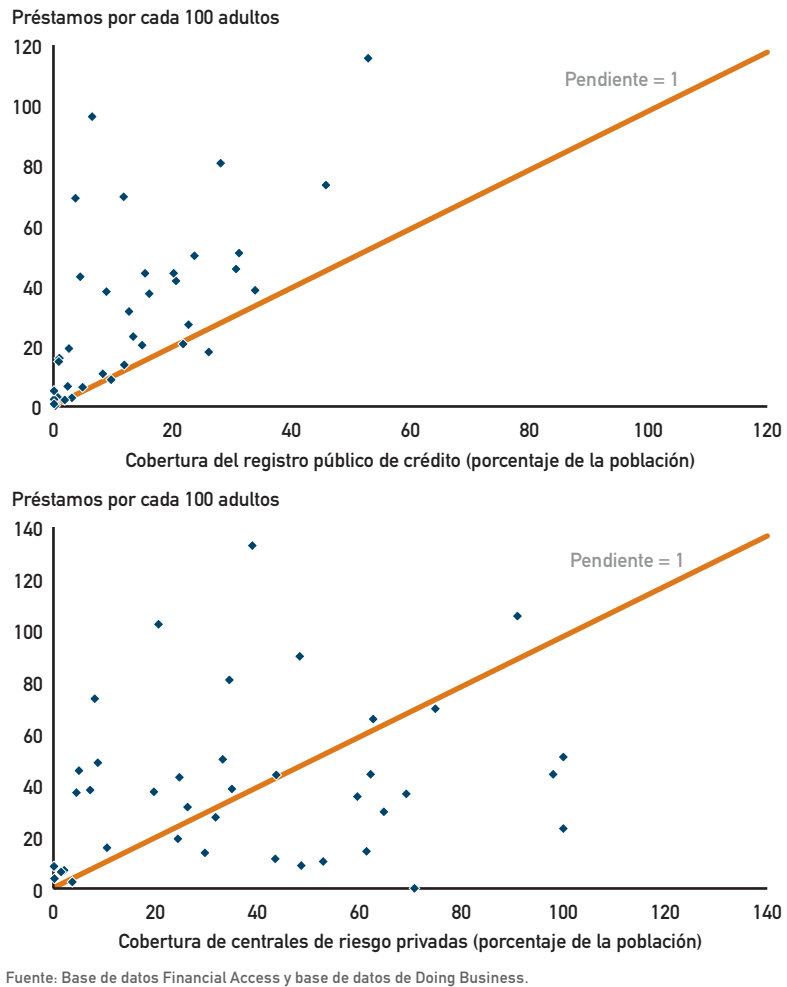
**Gráfico 3.6** Los países con sistemas más exhaustivos de información crediticia registran más préstamos bancarios a particulares



especialmente importantes porque recopilan datos de entidades tanto reguladas como no reguladas, a diferencia de los registros públicos, que se concentran exclusivamente en los proveedores de crédito regulados (gráfico 3.7). Dado que muchos acreedores no están regulados, especialmente los que sirven a clientes de ingreso bajo, el desarrollo de centrales de riesgos integrales es esencial para facilitar el acceso seguro de los pobres al crédito.

Para que un sistema de información sobre créditos sea exhaustivo es necesaria una colaboración entre los sectores público y privado<sup>14</sup>. Primero, hace falta un marco regulatorio para posibilitar el intercambio de información entre entidades reguladas y no reguladas, y la protección de datos. Segundo, los reguladores financieros deben fomentar o exigir que las instituciones financieras reguladas utilicen la información crediticia en sus evaluaciones de riesgos. Tercero, los registros públicos deben asociarse con las centrales de riesgo privadas para desarrollar sistemas integrales. Un buen ejemplo de esta colaboración son los sistemas de información crediticia de Ecuador y Perú, donde los supervisores de la banca facilitan las bases de datos completas de los registros públicos a las centrales de riesgo autorizadas. Estas centrales de riesgo complementan los datos de los reguladores con información sobre las entidades no reguladas, incluyendo muchas cooperativas e instituciones microfinancieras, lo que permite desarrollar información más exhaustiva sobre créditos.

**Gráfico 3.7** Las centrales de riesgos privadas cubren una amplia gama de entidades de crédito reguladas y no reguladas



### Protección del consumidor

El crédito es una transacción comercial en la que el poder de negociación de los prestatarios suele ser débil, especialmente si son pobres. La necesidad de proteger a los prestatarios del engaño o el abuso de los acreedores se ha reconocido desde tiempos ancestrales. En Babilonia, donde el impago de deudas podía acarrear la esclavitud, el primer instrumento de protección del consumidor fue la condonación de la deuda por parte del rey,

normalmente cuando una crisis de deuda podía generar el descontento general<sup>15</sup>. Los diseñadores de políticas emplean ahora una variedad de estrategias para superar estos desequilibrios de información y poder, para proteger a los consumidores, promover la transparencia en el mercado y garantizar un trato justo. Este informe analiza tres intervenciones: requisitos de revelación de información, toques sobre las tasas de interés y medidas para abordar la concesión excesiva de préstamos que genera

demasiado endeudamiento de los consumidores.

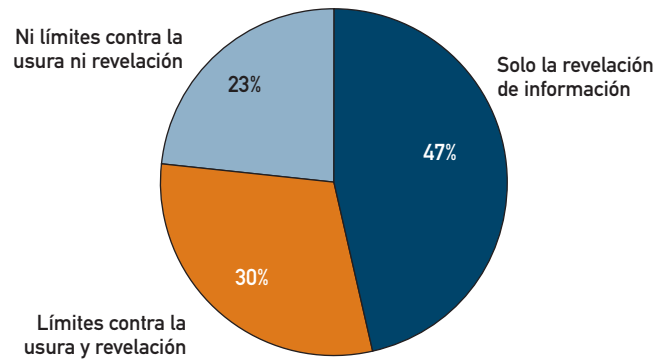
*Transparencia y revelación de información.* La teoría económica del libre mercado sostiene que la manera más eficaz de reducir los precios de los créditos es la competencia. Para que los mercados de créditos sean competitivos, los prestatarios tendrían que poder comparar el costo real de los créditos entre proveedores y buscar las mejores condiciones. El objetivo de la Ley de 1968 de Veracidad en la Concesión de Préstamos de Estados Unidos era facilitar este proceso mediante la revelación obligatoria de la tasa porcentual anual y los costos financieros del préstamo, calculados con un método estandarizado. A principios de los sesenta, muchos estadounidenses tenían acceso al crédito minorista, pero los prestamistas utilizaban diferentes métodos para calcular las tasas de interés y las comisiones, lo que generaba confusión entre los prestatarios. Un encuesta de 1964 demostró que los prestatarios infravaloraban considerablemente los costos de los préstamos, estimando su valor en un tercio del costo real. Desde entonces, los requisitos de revelación de información, especialmente de los precios de los créditos (interés, costos y comisiones), se han convertido en un aspecto fundamental de la protección del consumidor y se han extendido a gran número de países.

Según la Encuesta *Financial Access*, existen requisitos de revelación de las tasas de interés de los

préstamos en 109 países. En total, el 47% de los países tienen requisitos de revelación de información, en lugar de límites contra la usura, mientras que el 30% de los países cuentan con ambas medidas (gráfico 3.8). El predominio de requisitos de revelación parece responder al aumento de los créditos al

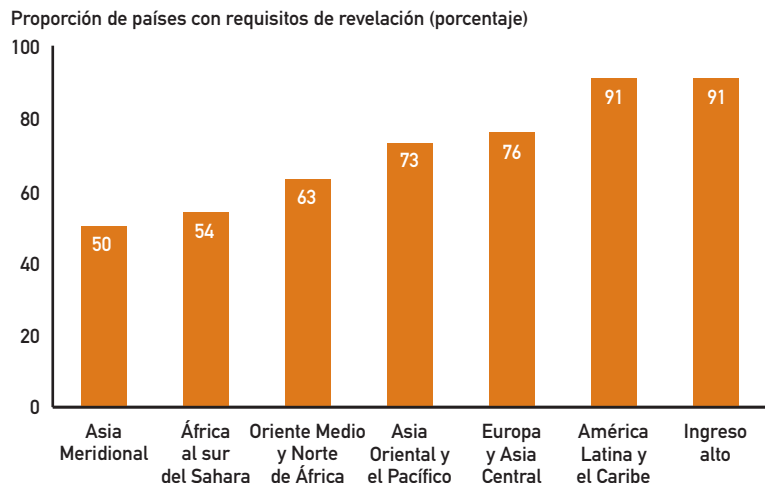
consumidor. Más del 90% de los países de ingreso alto han implantado reglamentos sobre revelación de información para los préstamos, la mayoría de ellos en los años setenta (gráfico 3.9). Un gran número de países de América Latina, Asia Oriental y (más recientemente) Europa Oriental también

**Gráfico 3.8** Más países utilizan la revelación de datos y los límites contra la usura como principal salvaguarda del consumidor



Nota: Los datos corresponden a 129 países.  
Fuente: Base de datos Financial Access.

**Gráfico 3.9** La proporción de países con requisitos de revelación de las tasas de los préstamos van del 50% en Asia Meridional al 91% en los países de ingreso alto



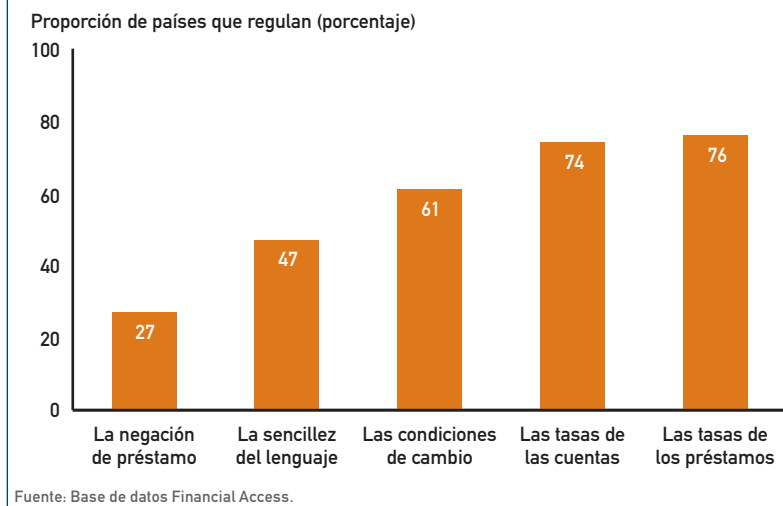
Fuente: Base de datos Financial Access.

imponen la revelación de información. En África y Asia Meridional, donde los préstamos formales a particulares son un fenómeno reciente, solo la mitad de los países cuentan con requisitos sobre la revelación de información.

Además del precio de los créditos, los reguladores financieros pueden exigir a los prestamistas que revelen otras características del contrato de préstamo, como las comisiones, los plazos y las condiciones esenciales del préstamo, las sanciones y los motivos para la denegación de un préstamo y el cambio de las condiciones (gráfico 3.10). Mientras que los requisitos de revelación de las tasas de interés efectivas están muy extendidos (76% de los países encuestados), son menos los países que exigen que se publiquen otros datos sobre la veracidad en la concesión de préstamos. Los requisitos de “sencillez del lenguaje” pueden ser especialmente útiles para los consumidores con menos educación formal, alfabetización y experiencia financiera. Menos de la mitad de los países encuestados señalaron la obligación de informar a los prestatarios sobre los motivos para la denegación de un préstamo y los requisitos de sencillez del lenguaje. La revelación obligatoria de los cambios de las condiciones después de la concesión de un préstamo está vigente en el 61% de los países. Los países con mercados más desarrollados exigen la revelación de más información.

¿Funciona la revelación de información? En los 40 años que han

**Gráfico 3.10** Los requisitos de revelación de la tasa de interés efectiva están muy extendidos



transcurrido desde la introducción de las reglas sobre revelación de información se ha demostrado claramente que mejoran la transparencia de los mercados crediticios más que las decisiones financieras de los prestatarios<sup>16</sup>. Las tres principales dificultades para la implementación de reglas sobre la revelación son la resistencia y el incumplimiento de los prestamistas, las dificultades de aplicación y el entendimiento y el uso de información limitados por parte de los prestatarios.

La aplicación de reglas sobre la revelación ha resultado complicada incluso en países con estructuras eficaces de supervisión, especialmente cuando los productos más complejos y diversos ponen a prueba las limitaciones de una fórmula única estandarizada para calcular el precio. Durante los primeros diez años en que estuvo en vigor la Ley de Veracidad en la

Concesión de Préstamos de Estados Unidos, los reguladores tuvieron que emitir muchas aclaraciones y directrices sobre las prácticas aceptables de revelación. Aunque se tenga la mejor intención, los formularios de revelación de información pueden volverse largos y complicados, con declinaciones de responsabilidad confusas<sup>17</sup>. En Estados Unidos, el aumento de la confusión, las sanciones y las medidas legales desembocó en una reforma sustancial de la ley, con la que se definió el formato estándar de revelación de información y se racionalizaron las sanciones<sup>18</sup>. Con el cambio de los productos de crédito, la reglamentación de la revelación de información es un proceso en constante evolución.

Para que la revelación de información alcance el máximo de eficacia, los prestatarios tienen que entender la información que se les revela. El bajo nivel de alfabetización

financiera, en los países tanto desarrollados como en desarrollo, plantea la dificultad más grande<sup>19</sup>. Se está demostrando en todo el mundo que resulta especialmente difícil para los consumidores entender y calcular tasas porcentuales. Cuando se preguntó a los prestatarios de instituciones microfinancieras indias sobre el interés de sus préstamos, solo el 15-20% respondió correctamente, mientras que el 90% señaló correctamente el monto y la duración del préstamo<sup>20</sup>.

Las iniciativas de gobiernos, proveedores de servicios financieros y la sociedad civil para la mejora de la alfabetización y la “capacidad” financieras (un concepto que va más allá del conocimiento y las habilidades básicas y abarca un cambio real de la conducta) pueden ayudar a que la revelación de información sea más significativa y eficaz. Los reguladores pueden contribuir exigiendo plantillas de revelación de información fáciles de entender —como formatos de “datos clave” que faciliten las comparaciones de precios, términos y condiciones— y promoviendo la capacidad financiera. En Perú, los nuevos reglamentos exigen a los prestamistas que publiquen cuadros con modelos de calendarios de reembolso de préstamos en sus oficinas con el fin de facilitar la comparación entre tamaños y vencimientos de préstamos. Los prestamistas pueden no limitarse a cumplir los requisitos mínimos de revelación de información preocupándose además de que sus formularios e información

sean claros y fáciles de usar, así como educando activamente a los consumidores<sup>21</sup>.

*Límites contra la usura.* En ocasiones, los reglamentos van más allá de la revelación de información para limitar o reducir el precio de los créditos. Los topes de las tasas de interés o los límites contra la usura son la forma más antigua de protección del consumidor. Estas medidas, introducidas en Babilonia en el año 1750 AC, siguen empleándose en muchos países. Sin embargo, a lo largo de la historia, su aplicación ha resultado problemática y las tasas de interés real han superado constantemente los topes, a veces por mucho.

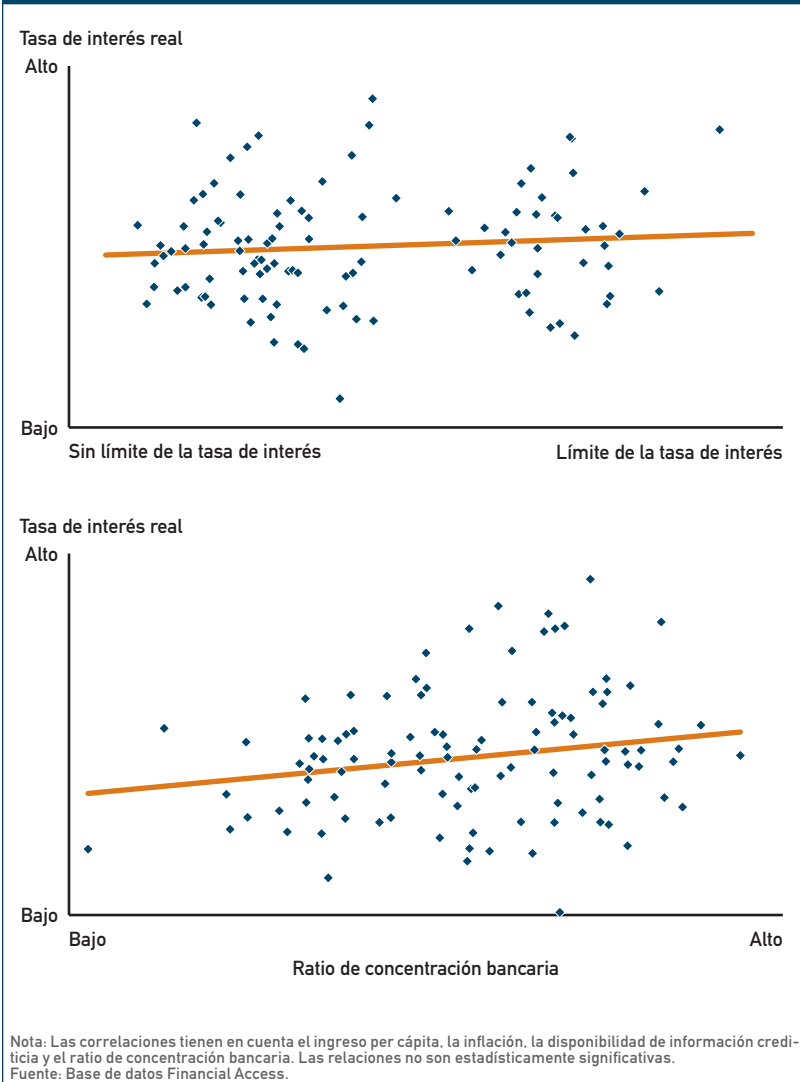
Una segunda debilidad de los límites contra la usura, que restringen lo que los prestamistas legítimos pueden cobrar por los préstamos, es la consecuencia imprevista de que pueda reducirse el acceso de los prestatarios y se vean abocados a recurrir a usureros y otros proveedores privados que cobran tasas de interés mucho más altas. Este puede ser especialmente el caso de las categorías de prestatarios o candidatos a préstamos que los prestamistas consideran de alto riesgo, debido a la carencia de garantías, un ingreso constante o el historial de crédito.

Según la Encuesta *Financial Access*, 39 países tienen límites contra la usura, y 97 no los tienen. No existe un patrón claro entre las regiones y los grupos de ingresos con respecto a la regulación de las tasas de

interés. La tasa de interés general de los países con límites contra la usura no difiere sistemáticamente de la de los países sin estos límites. Sin embargo, como era de prever, los países con sectores bancarios más competitivos tienen tasas de interés más bajas (gráfico 3.11).

Las leyes contra la usura afectan de manera desproporcionada a los prestatarios marginados, entre ellos los pobres. En los países en desarrollo, el debate renovado sobre los topes de las tasas de interés se ha desencadenado en parte por la preocupación con respecto a las tasas de interés relativamente elevadas que cobran las instituciones microfinancieras. Los estudios recientes han observado que el ingreso por intereses de las instituciones microfinancieras sostenibles equivale al 26,4% del valor de sus préstamos vigentes<sup>22</sup>. Para mantenerse sostenibles mientras reducen las tasas de interés, las instituciones microfinancieras tendrían que obtener fondos más baratos, reducir las pérdidas generadas por préstamos y disminuir los costos de operación<sup>23</sup>. Al enfrentarse a límites contra la usura que impiden la plena recuperación de costos, las instituciones microfinancieras y otros proveedores dedicados a las poblaciones de ingreso bajo y más remotas pueden retirarse del mercado, ralentizar su crecimiento o reducir su trabajo en las áreas rurales u otros segmentos más costosos del mercado, ya que no pueden recuperar sus costos<sup>24</sup>. Por lo tanto, los pobres pueden encontrarse sin más alternativa que recurrir a los

**Gráfico 3.11** Las tasas de interés son más bajas en países con mercados financieros más competitivos y menos concentrados, pero no hay una relación con los límites de usura



prestamistas informales con altos costos.

Aunque se concibieron para proteger a los consumidores, los toques de las tasas de interés pueden frenar la expansión del crédito y aumentar los costos reales que pagan los consumidores excluidos del mercado formal por los precios altos<sup>25</sup>. Los requisitos de publicación

de la información en un lenguaje sencillo —aplicados eficazmente y combinados con medidas para aumentar el conocimiento y la capacidad financiera de los consumidores— tienen al parecer más posibilidades de mejorar la competencia del mercado crediticio y las opciones y el valor para los consumidores de ingreso bajo que los toques de las tasas de interés.

*Medidas para contener la concesión excesiva de préstamos.* El exceso de endeudamiento es un asunto peliagudo para los diseñadores de políticas y los reguladores. La revelación eficaz de información puede ayudar a los prestatarios a entender el costo real del crédito, las cantidades a pagar periódicamente y las consecuencias del impago o la morosidad. Los estudios sobre la conducta ofrecen nuevas claves sobre los motivos por los que personas racionales toman decisiones aparentemente irracionales, como asumir niveles de deuda insostenibles, pero la respuesta no está nada clara.

Tradicionalmente, el endeudamiento excesivo y los impagos resultantes se han atribuido a acontecimientos imprevistos en la vida, como la enfermedad, el divorcio y la pérdida de empleo. Sin embargo, el panorama se ha vuelto más complejo en los últimos años, ya que personas que no han experimentado situaciones vitales imprevistas han aumentado el monto de los préstamos concedidos por bancos, entidades microfinancieras y proveedores de crédito minorista.

También hay factores claros en la parte de la oferta, como la comercialización engañosa, diseños que no se adaptan a las necesidades de la mayoría de los consumidores e incentivos perversos para que los prestamistas (y agentes con comisión) concedan demasiados préstamos. Muchos consumidores fueron tentados con tasas iniciales reducidas, deducciones salariales,

campañas directas de comercialización o sistemas de pago fijo. Independientemente de las razones, la realidad en muchos mercados es que algunos consumidores, incluidas las personas de ingreso bajo, han acabado con más deuda de la que pueden afrontar.

En los últimos años, la preocupación por el exceso de deuda en Europa, Sudáfrica y algunos otros países hizo que los diseñadores de políticas consideraran medidas más allá de la revelación de información, y algunos llegaron incluso a imponer restricciones de la cantidad que puede prestarse con respecto al ingreso del prestatario. Estas políticas, que aún se están desarrollando, son objeto de un acalorado debate.

Los procedimientos normales de gestión de riesgos exigen a los bancos determinar la capacidad de reembolso del prestatario. Pero muchos factores pueden inducir a los prestamistas a conceder un préstamo a una persona sin la capacidad de reembolso adecuada. Primero, está la cuestión de los incentivos, como ha demostrado la crisis de las hipotecas subprima en Estados Unidos. Si se compensa a los oficiales y los agentes de préstamos por el volumen generado y los prestamistas no asumen el riesgo de los préstamos que conceden, hay muy pocos motivos para mantener la prudencia en la aprobación. Segundo, puede que al prestamista no le importe si el préstamo se paga a tiempo y en su totalidad. Minimizar la morosidad y maximizar el

beneficio por cliente no son siempre equivalentes. De hecho, las comisiones y los intereses compuestos pueden hacer que los clientes más deseables sean los que pagan tarde. Tercero, los bancos pueden sobrestimar la capacidad de reembolso si no existe una central de riesgo para comprobar la información sobre las deudas existentes del prestatario o medios fiables para verificar el nivel de ingresos.

En la Encuesta *Financial Access*, 30 países señalaron que limitaban la cantidad de los créditos al consumidor. La estrategia predominante es limitar indirectamente el tamaño del préstamo para que los reembolsos mensuales no superen el 30%-50% del ingreso neto mensual. El límite puede ser implícito o explícito. En Serbia no existe un requisito explícito, pero si los reembolsos del préstamo superan el 30% del ingreso del prestatario, el nivel de reserva debe ser muy superior. En Macedonia, el límite se respeta gracias a la ley de ejecución de contratos, por la que solo se puede ejecutar una parte del ingreso del prestatario por decisión judicial. En Malawi, donde los reembolsos de los préstamos se deducen con frecuencia del salario, el límite no está fijado por la reglamentación financiera sino por la Ley de Empleo. La ley prohíbe a cualquier prestamista conceder un préstamo si la persona termina llevándose a casa menos del 50% del salario después de impuestos.

En Asia Oriental se aplicaron restricciones cuantitativas después de

las crisis de las tarjetas de crédito. Estas restricciones no se centran en el ratio de endeudamiento con respecto al salario mensual sino en el monto global del crédito. Singapur establece un límite máximo agregado de crédito para todas las operaciones y tarjetas de crédito no garantizadas de cuatro veces el ingreso mensual para las personas de ingreso alto, y dos veces para prestatarios de ingreso bajo. En Tailandia, la línea de crédito no puede pasar de cinco veces el ingreso promedio mensual.

La Ley Nacional de Crédito de Sudáfrica, aprobada en 2005, adopta una estrategia diferente. Esta ley no dispone el ratio exacto entre la deuda y el pago. Estipula que, en el caso de que el prestatario no tuviera capacidad para pagar el préstamo concedido por el banco en el momento de su concesión, el banco corre el riesgo de no recaudar el dinero en caso de impago. La ley obliga a los bancos a realizar evaluaciones de la capacidad de pago antes de conceder el préstamo, evaluando tanto el ingreso como los gastos y excluyendo los pagos de deudas existentes.

No se han evaluado exhaustivamente estas políticas, lo que hace difícil valorar su eficacia. Sin embargo, la experiencia con otras políticas de protección del consumidor sugieren que las restricciones cuantitativas básicas son difíciles de aplicar y bastante fáciles de eludir por los prestamistas. Evaluar detenidamente el impacto de estas políticas ayudará a valorar su

eficacia para la reducción del endeudamiento excesivo sin limitar el acceso esencial.

---

## Notas

1. King y Levine 1993; Levine, Loayza y Beck 1999; Beck y Levine 2004.
2. Karlan y Zinman 2007.
3. Demirgüç-Kunt, Beck y Honohan 2008.
4. Demirgüç-Kunt, Beck y Honohan 2008.
5. Para calcular el número de prestatarios, es necesario agregar todos los préstamos del sistema por cada prestatario. Esto solo es posible si se dispone de un registro de crédito o central de riesgos en el país.
6. Este gráfico infravalora probablemente el monto real de préstamos en estos países debido al gran número de prestamistas no regulados altamente desarrollados.
7. Collins y otros 2009; FinScope 2003, 2006, 2008a, b, 2009.
8. Muchos países han aprobado reformas en este terreno en los últimos años; véase Banco Mundial (2004, 2005, 2006a, b, 2007b, 2008b).
9. Aunque la reglamentación de la protección del consumidor cubre toda una serie de servicios financieros, la Encuesta *Financial Access* solo formuló preguntas sobre la reglamentación de la protección del consumidor con respecto a los servicios crediticios.
10. IFC 2006; Miller 2003; Banco Mundial 2004.
11. Véase Djankov, McLiesh y Shleifer 2007.
12. Bailey y Wong 2003.
13. Banco Mundial 2007b.
14. IFC 2006; Mylenko, próxima publicación.
15. Peterson 2003.
16. Godfrey y otros 2008.
17. U.S. GAO 2006.
18. Rubin 1992.
19. Lusardi y Tufano 2009.
20. Tiwari, Khandelwal y Ramji 2008.
21. Véase la Campaña de Protección al Cliente en Microfinanzas [www.cgap.org](http://www.cgap.org).
22. Rosenberg, González y Narain 2009.
23. Rosenberg, González y Narain 2009.
24. Helms y Reille 2004.
25. Bowsher 1974.



## 4 Oferta de servicios financieros

En la mayoría de los países, abrir una cuenta bancaria o recibir un préstamo sigue requiriendo la visita a una sucursal bancaria. No es sorprendente que haya más cuentas de depósito y préstamo en países con más sucursales, cajeros automáticos y terminales en puntos de venta (gráfico 4.1). Es probable que un cliente pobre que tiene que recorrer mucha distancia para llegar a la sucursal más cercana para depositar unos cuantos dólares decida mantenerse fuera del sistema financiero. Y los bancos que no se encuentran cerca de sus clientes tienen dificultades para conceder préstamos a empresas pequeñas y rurales<sup>1</sup>. La mejora de la cobertura geográfica puede eliminar la barrera de la distancia para el acceso a los servicios financieros tanto para los prestamistas como para los prestatarios, permitiendo quizá que los bancos respondan mejor e intimiden menos a sus depositarios.

### Medición de la cobertura

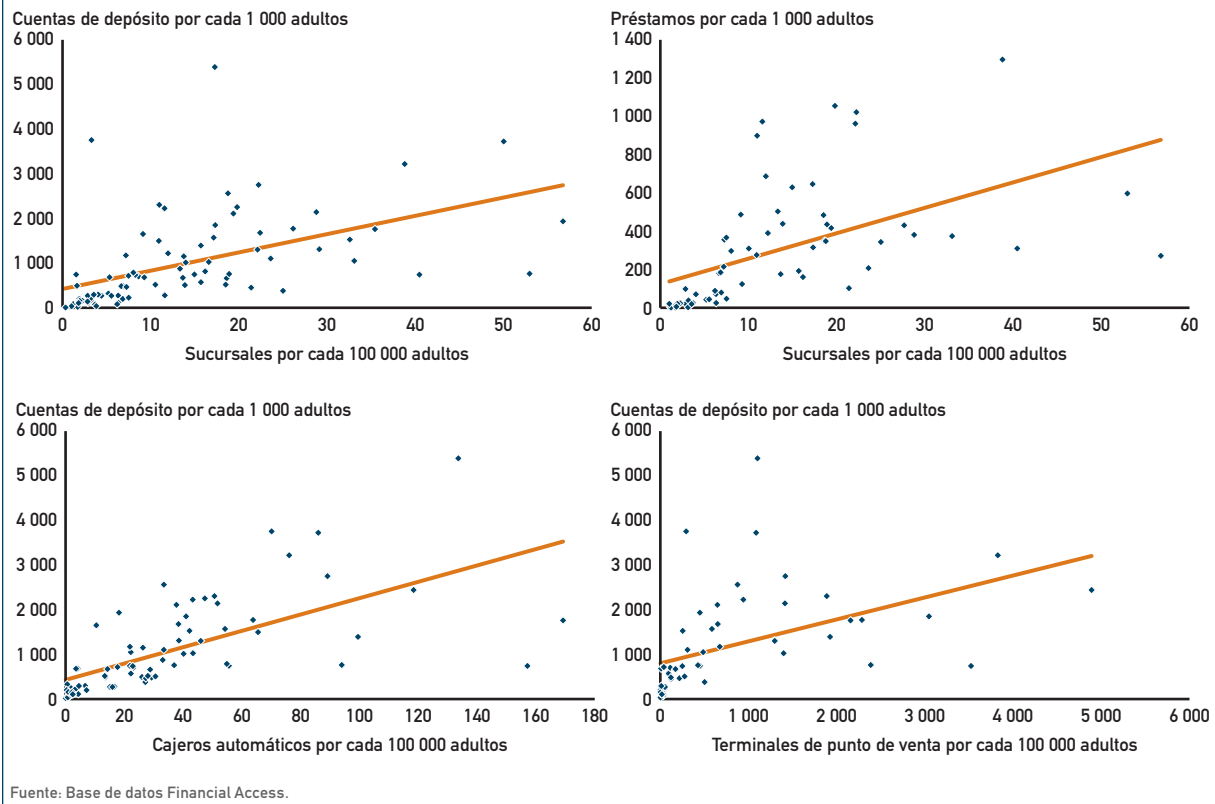
Los datos de la Encuesta *Financial Access* demuestran que la

disponibilidad de puntos de acceso a los servicios financieros, como sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y terminales en puntos de venta, varía considerablemente alrededor del mundo. Los promedios regionales de África y Asia Meridional están bastante por debajo de las diez sucursales por cada 100 000 adultos, en comparación con las más de 25 en los países de ingreso alto (mapa 4.1). En Madagascar hay una sucursal bancaria, un cajero automático y dos terminales en puntos de venta por cada 100 000 adultos. Al no tener cerca una sucursal bancaria, los malgaches tienen una desventaja evidente en el acceso a los servicios financieros a través de bancos, y se estima que el porcentaje de malgaches con una cuenta bancaria se sitúa por debajo del 2%<sup>2</sup>.

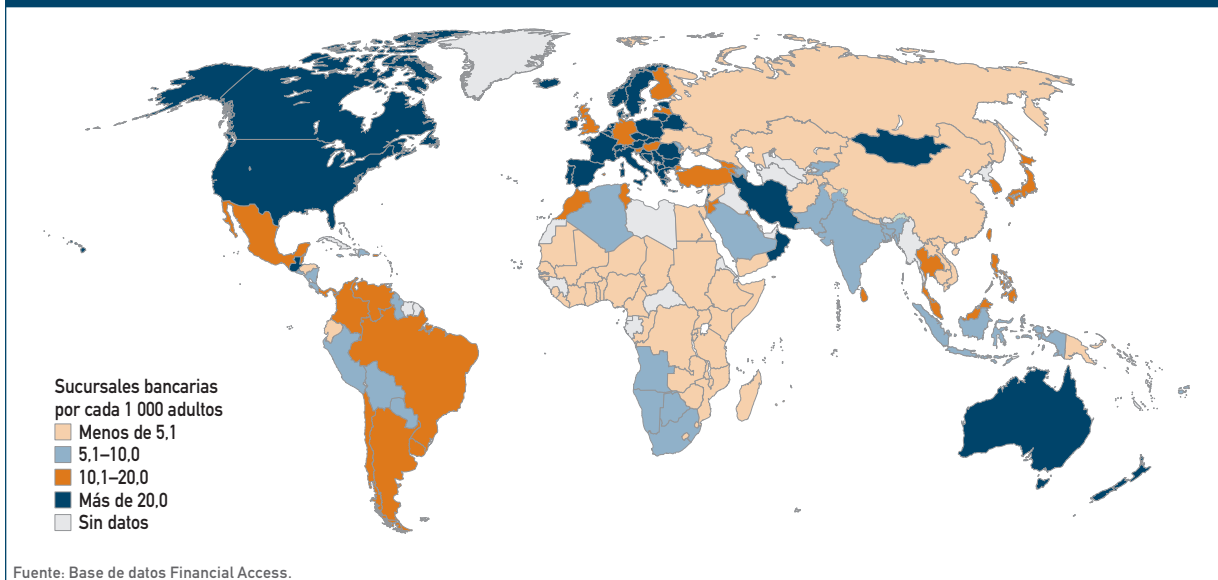
### Pocos bancos operan en áreas rurales

Llevar los servicios financieros a los clientes rurales es uno de los retos más grandes en la búsqueda de una inclusión financiera generalizada. En el medio rural de Madagascar hay una sucursal bancaria por cada 1,4 millones de habitantes.

**Gráfico 4.1 Tener más “puntos de contacto” está correlacionado con una mayor penetración de los depósitos y los préstamos**



**Mapa 4.1 África y Asia Meridional tienen menos de diez sucursales bancarias por cada 100 000 adultos**



La situación es mucho mejor en las ciudades, con una sucursal por cada 50 000 residentes urbanos. Más del 90% de las sucursales bancarias de Madagascar operan en áreas urbanas, donde vive el 30% de la población malgache.

Entre los países que facilitaron datos sobre sucursales rurales y urbanas en la Encuesta *Financial Access*, hay más sucursales por persona en las áreas urbanas que en las rurales. Para poder atender a los clientes rurales, los bancos tienen que construir más sucursales, ya que la población está repartida por grandes extensiones y no puede ser atendida en un solo lugar. Esto significa que, para atender adecuadamente a la población rural, tendría que haber más sucursales por persona en las áreas rurales que en las urbanas. Esto solo sucede en tres de los países de ingreso alto que facilitaron datos desglosados de sucursales rurales y urbanas: Australia, Israel y Estados Unidos (gráfico 4.2). Pero en la mayoría de los países desarrollados, hay muchas más sucursales por persona en las áreas urbanas que en las rurales.

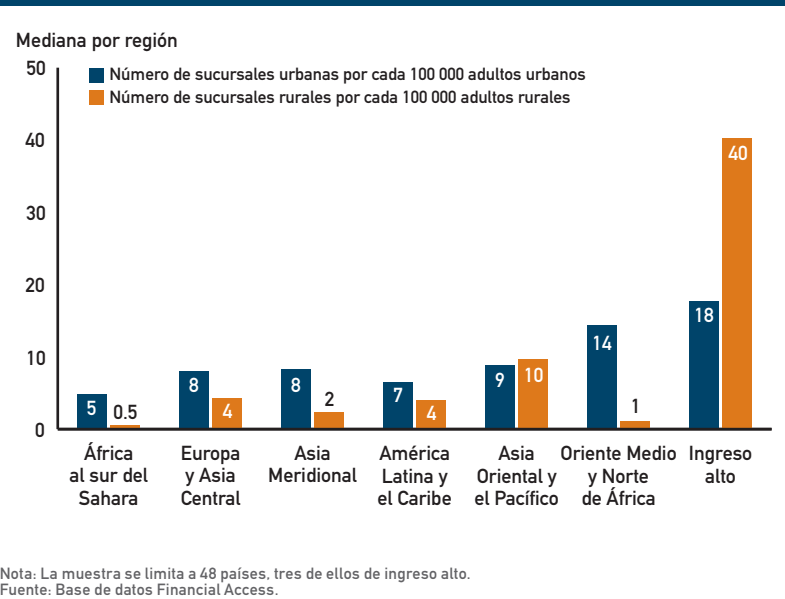
En el caso de los países con menos servicios bancarios, las sucursales están situadas casi exclusivamente en las áreas urbanas, y cuando aumenta el número de sucursales, las rurales crecen a un ritmo más rápido que las urbanas (gráfico 4.3). Esto se debe probablemente al aumento de la competencia en los mercados urbanos y el hecho de que, cuando las áreas rurales se desarrollan y aumentan sus posibilidades de generar

beneficios, los bancos intentan captar más clientes rurales.

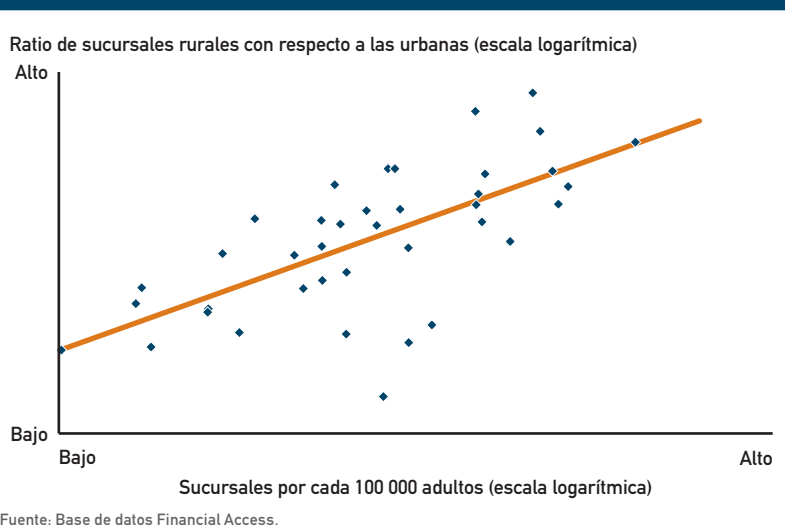
¿Predominan más las sucursales no bancarias que las bancarias en las áreas rurales? Solo 20 países facilitaron información sobre las

sucursales tanto bancarias como no bancarias (gráfico 4.4). En la mitad de ellos hay más sucursales bancarias en las áreas rurales, y ocurre lo contrario para la otra mitad. En Túnez, el conjunto de las instituciones microfinancieras

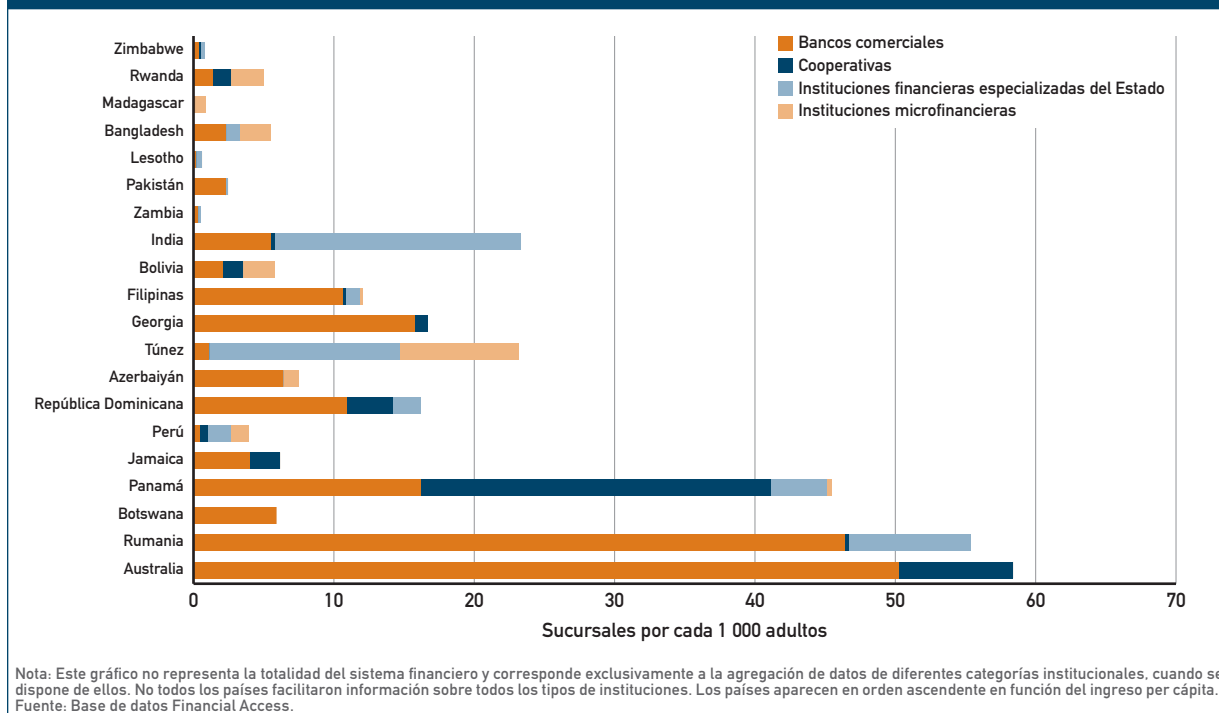
**Gráfico 4.2 Hay menos sucursales rurales por residente rural en los países en desarrollo que en los desarrollados**



**Gráfico 4.3 Conforme se expanden las redes de sucursales, se van abriendo más sucursales rurales, y el ratio de sucursales rurales por habitante se acerca al de las sucursales urbanas**



**Gráfico 4.4** Las cooperativas, las instituciones financieras especializadas del Estado y las instituciones microfinancieras están muy extendidas en las áreas rurales



y los bancos postales tiene 20 veces más sucursales en las áreas rurales que los bancos. En Madagascar hay diez veces más sucursales de instituciones microfinancieras en las áreas rurales que sucursales bancarias.

### Las malas infraestructuras y la burocracia limitan la expansión geográfica

En los países con baja densidad de población, la distancia sigue siendo uno de los principales obstáculos para el acceso a los servicios financieros. Los diseñadores de políticas pueden hacer muy poco para cambiar las condiciones geográficas y demográficas. En el caso de estos países, la banca sin sucursales

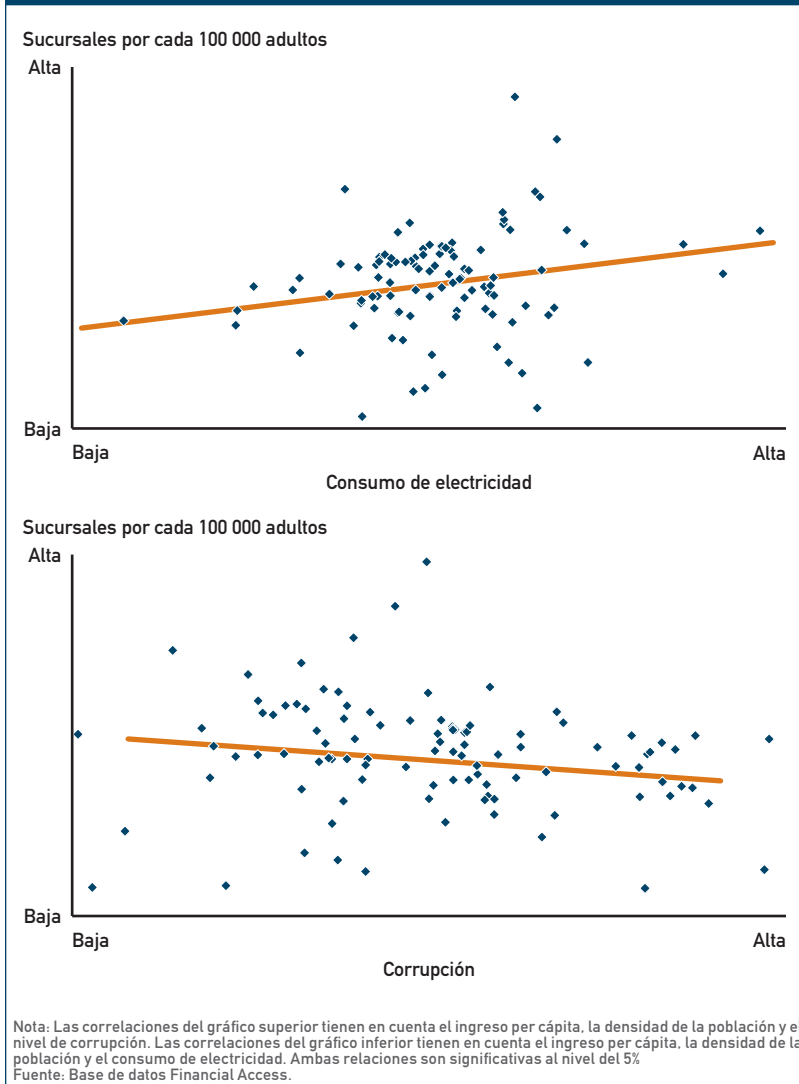
—el uso de agentes no bancarios y de tecnologías de la información (como teléfonos móviles)— puede ayudar a superar las barreras geográficas y llevar los servicios financieros a las comunidades aisladas.

Incluso cuando existe una demanda de servicios bancarios, es posible que la sucursal no sea financieramente viable si los costos de apertura y operación son elevados. La falta de infraestructura adecuada es un importante obstáculo para la expansión de la red de sucursales (gráfico 4.5). En algunos países, es habitual que una sucursal cuente con un generador eléctrico de apoyo por si se corta el suministro eléctrico. Pero en el caso de Sierra Leona, donde el suministro eléctrico es escaso y los negocios

funcionan con generadores de energía durante largos períodos, los directores de sucursales señalan que necesitan dos generadores —un generador de apoyo y otro para apoyar al de apoyo—, lo que incrementa significativamente los costos. Para que exista una infraestructura de sucursales viable son necesarios un suministro eléctrico fiable, carreteras transitables todo el año y buenas redes de comunicación.

El papeleo, la burocracia y la corrupción también pueden aumentar los costos de hacer negocios, lo que incluye el costo de abrir y operar sucursales bancarias. El establecimiento de un marco claro para la apertura de sucursales y la reducción de la burocracia puede facilitar la expansión geográfica.

**Gráfico 4.5** Mejor infraestructura y menos corrupción se asocian con una mayor penetración de sucursales



## Políticas para la mejora de la cobertura bancaria

Este informe analiza tres amplios conjuntos de políticas e instituciones para la mejora de la cobertura. El objetivo del primero es reducir el costo de la apertura de sucursales mediante la simplificación de la reglamentación de las sucursales. El

segundo permite a los bancos ofrecer servicios financieros a través de agentes. El tercero aprovecha la red postal existente para ofrecer servicios financieros.

## Facilitar el desarrollo de sucursales mediante la reglamentación

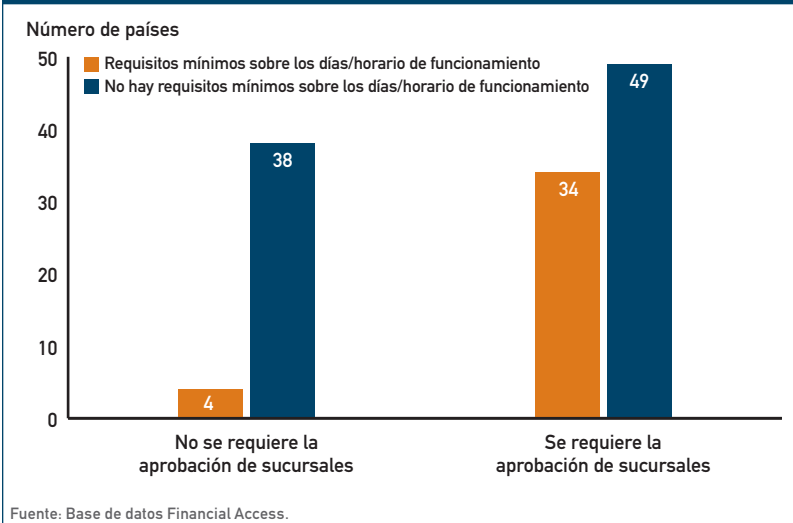
En la Encuesta *Financial Access*, 90 de los 139 países, casi el 65%, exigen una autorización oficial para

cada nueva sucursal. La obtención de autorización es una simple formalidad en muchos países. Sin embargo, en otros, la autorización requiere un largo proceso de solicitud, la presentación de un estudio de viabilidad y permisos adicionales de múltiples organismos del gobierno. En algunos casos, los múltiples permisos y los retrasos generan meses de espera, sin mencionar los costos —oficiales y de otro tipo— que pueden disuadir a los bancos de establecer sucursales. Cuando el costo de cumplimiento del proceso de autorización de una sucursal es demasiado alto, los bancos pueden reconsiderar la creación de sucursales que son solo marginalmente rentables, como muchas de las sucursales en áreas pobres y rurales<sup>3</sup>.

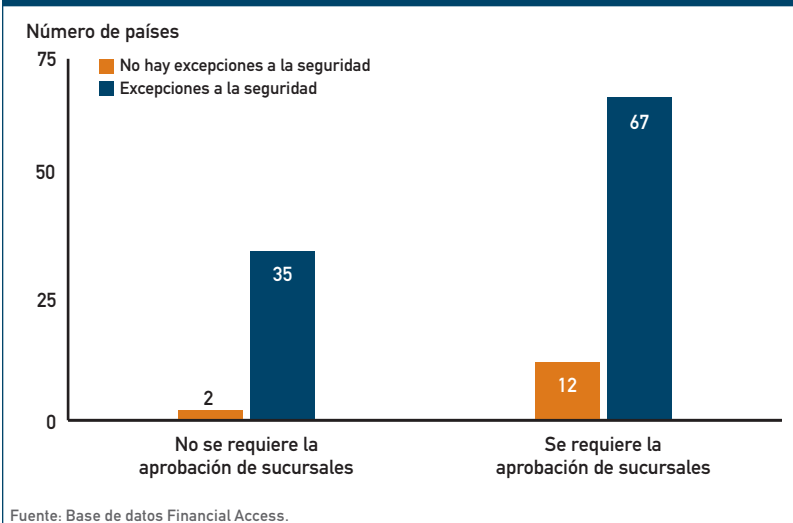
En los países que requieren una autorización para la apertura de cada sucursal, también es más probable que se imponga un calendario y un horario de apertura (gráfico 4.6). Este requisito se deriva con frecuencia del deseo de garantizar que el horario de operación de las sucursales sea cómodo para los clientes. En la práctica, esto puede hacer imposible que un banco ofrezca servicios en una zona uno o dos días a la semana, que puede ser la única manera rentable de atender a los clientes de esa área.

Los estrictos requisitos de seguridad que imponen procedimientos de funcionamiento y características de la construcción son otra barrera para la apertura de sucursales. Dado que los bancos manejan dinero, las preocupaciones de

**Gráfico 4.6** Los países que requieren la aprobación de sucursales también tienen más probabilidades de aplicar restricciones adicionales al funcionamiento de las sucursales



**Gráfico 4.7** Las excepciones a los requisitos de seguridad no son generalizadas



seguridad están claramente justificadas. Pero no todas las sucursales son iguales, y se debería conceder cierta flexibilidad a los bancos para que su gestión de la seguridad se ajuste a las condiciones locales. Algunas pueden necesitar guardias armados, pero otras no. Las

que mantienen cantidades considerables de efectivo pueden necesitar más servicios de recogida y más cajas de seguridad que las que guardan pequeñas cantidades.

Tan solo unos cuantos países disponen exenciones legales para

cierto tipo de sucursales (gráfico 4.7). En Argentina y Brasil, las sucursales con menor nivel de recaudación de depósitos tienen menos requisitos de seguridad que las que reciben un gran número de depósitos. Sin embargo, son raras las excepciones a los requisitos de seguridad. De los 79 países que requieren la autorización de las sucursales, solo 12 disponen una escala de excepciones a la seguridad, que permiten que la seguridad de sucursales con ciertas condiciones sea menor.

Esta amplia variedad de requisitos sobre la apertura y la operación de sucursales puede desincentivar la expansión de los bancos. La supervisión del regulador es importante, pero el exceso de requisitos de autorización puede impedir el desarrollo de sucursales<sup>4</sup>. Una manera de facilitarlos es cambiar el requisito de autorización por el de notificación de la apertura de una sucursal. Esto permite al regulador supervisar la actividad e intervenir si detecta algún problema. También permite la expansión de los bancos basada en sus propios modelos comerciales. Por ejemplo, en Argentina, Honduras y Hungría, los bancos tienen que informar al supervisor de su intención de abrir una sucursal, pero no necesitan una autorización explícita.

En los países de ingreso alto es menos probable que se exija la autorización de la sucursal<sup>5</sup>. El análisis comparativo de países más ricos demuestra que el requisito de autorización de sucursales está

correlacionado con un nivel inferior de penetración de sucursales (gráfico 4.8). Esta relación es estadísticamente significativa, incluso teniendo en cuenta el ingreso, la densidad de la población y otros factores.

Además de simplificar los reglamentos para la apertura de una sucursal bancaria, algunos reguladores permiten la apertura de minisucursales o “ventanillas”, como en el caso de Honduras, la ex República Yugoslava de Macedonia y México. Estas minisucursales solo ofrecen servicios limitados, como la aceptación de pagos y las solicitudes de créditos. Suelen tener un solo empleado y son más baratas de abrir y operar que las sucursales.

Aunque es importante, la simplificación de la reglamentación de las sucursales bancarias tradicionales puede ser suficiente para posibilitar

la expansión a áreas remotas y escasamente pobladas. Para resolver esta situación, un número creciente de países permiten las sucursales móviles: el uso de camionetas, barcos y otros vehículos móviles que circulan por las comunidades y ofrecen los servicios de las sucursales bancarias normales<sup>6</sup>. Según la Encuesta *Financial Access*, 77 de los 139 países (55%) permitían algún tipo de sucursal móvil. Dado que resulta difícil para los clientes ir a un banco, el banco llega literalmente hasta ellos, y los resultados son alentadores. Cuando el Equity Bank abrió sus operaciones de banca móvil en Kenya en 2003, captó más de 12 000 nuevos clientes en 30 comunidades rurales<sup>7</sup>.

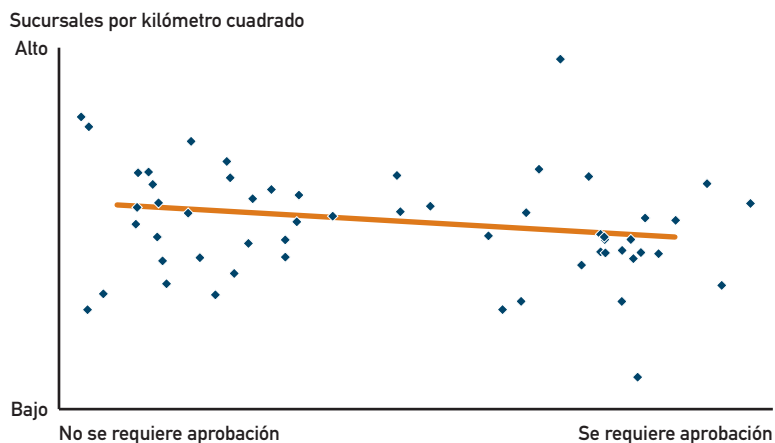
La reglamentación de las sucursales móviles varía, pero las autorizaciones suelen concederse caso por caso utilizando los reglamentos vigentes sobre sucursales bancarias.

En Kenya y Mozambique, se permiten las sucursales móviles siempre que formen parte de una sucursal bancaria autorizada. El reglamento tailandés permite la operación de sucursales bancarias móviles en las áreas en que se hayan cerrado recientemente sucursales bancarias tradicionales, en las áreas rurales y en una zona en la que haya que ofrecer temporalmente servicios bancarios. En general, la flexibilidad en la regulación de la apertura y la operación de sucursales puede contribuir a la expansión de la cobertura de los servicios financieros.

### Los agentes bancarios tienen grandes posibilidades de expandir la cobertura

La prestación de servicios financieros a través de agentes puede ser una alternativa más barata a las sucursales tradicionales, especialmente para los servicios para las poblaciones pobres y remotas. Los “agentes” pueden ser o no ser agentes en el sentido de que la institución que representan tenga una obligación legal con ellos (y hacer que dicha institución responda por sus acciones). Algunos agentes son terceras partes independientes con las que se han subcontratado los servicios. Independientemente de la relación legal, el uso de agentes puede reducir los costos de ofrecer servicios financieros al eliminar la necesidad de invertir en una nueva infraestructura, como la construcción y la contratación de personal de

**Gráfico 4.8** Los requisitos de aprobación de sucursales están asociados a una menor penetración de sucursales



Nota: Las correlaciones tienen en cuenta el ingreso per cápita, si el país es un centro financiero extraterritorial. Las relaciones son significativas al nivel del 5%. Fuente: Base de datos Financial Access.

una sucursal. En las circunstancias adecuadas, trabajar con agentes para atender a la población rural y pobre sin servicios bancarios puede convertirse en una propuesta viable de negocio<sup>8</sup>.

La cuestión de quién puede ejercer de agente puede influir en la cobertura financiera. En muchos países latinoamericanos, los agentes pueden ser toda una serie de entidades no bancarias, entre ellas comercios minoristas, gasolineras, kioscos de lotería y farmacias. En Brasil, donde los reguladores permiten que toda una serie de entidades ejerzan de agentes bancarios, hay más de 115 000 agentes y su cobertura abarca todos los municipios del país. Por el contrario, en India, el número de agentes (denominados corresponsales de negocio) es considerablemente inferior, dado que la capacidad de ejercer de agente se limita a las organizaciones sin fines de lucro, las oficinas postales y las cooperativas<sup>9</sup>.

Para que existan agentes bancarios es necesario un marco reglamentario que regule la responsabilidad de cara al cliente (¿agente o banco?), qué pueden hacer los agentes, la seguridad de los agentes, la gestión de la liquidez y la protección general del consumidor, como la transparencia de los precios y otras medidas de revelación de información<sup>10</sup>. Sin una orientación reglamentaria clara sobre lo que pueden y no pueden hacer, los bancos suelen dudar de subcontratar funciones a terceras

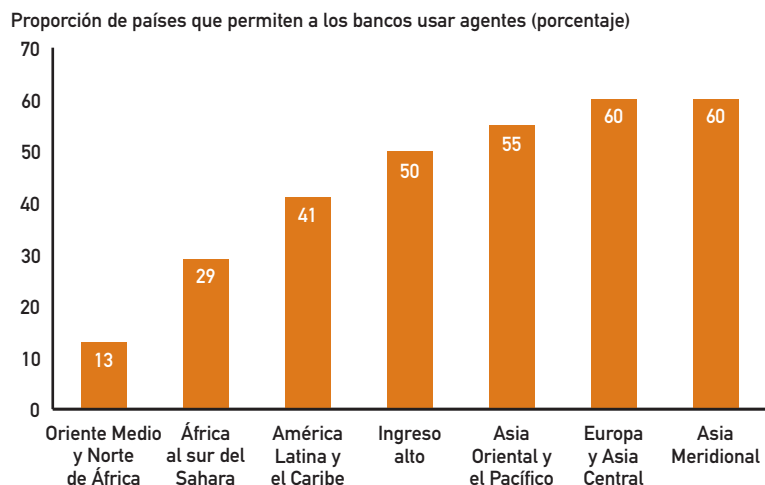
partes, especialmente en jurisdicciones en la que la ejecución de contratos (como un contrato de agente) es complicada.

Según la Encuesta *Financial Access*, los reguladores del 40% de los países permiten a los bancos contratar formalmente a empresas para que ejerzan de agentes bancarios y ofrezcan servicios financieros. África y Oriente Medio tienen los reglamentos más estrictos sobre los agentes bancarios (gráfico 4.9). Las conversaciones con los encuestados revelan que, con frecuencia, no se ofrecen servicios bancarios a través de agentes, incluso en los países que no los prohíben. Al no contar con una referencia previa clara, los bancos tienen reticencia a contratar agentes.

Aunque los datos recopilados para este informe se centran exclusivamente en los agentes empleados

por bancos, las entidades no bancarias también están usando agentes con éxito (como las compañías de telefonía móvil) en Kenya y Filipinas. El uso de agentes por parte de entidades no bancarias para ofrecer servicios financieros plantea dudas sobre la igualdad de condiciones entre instituciones bancarias y no bancarias. En Kenya, Safaricom usa aproximadamente 9000 agentes para ofrecer principalmente servicios de ingreso y retiro de dinero a casi 6,5 millones de clientes de transferencias de dinero de M-Pesa. Sin embargo, a los bancos kenianos no se les permite utilizar agentes para ofrecer servicios financieros, lo que hace pensar que las entidades no bancarias tienen una ventaja competitiva en la provisión de servicios financieros. Las autoridades kenianas están elaborando un proyecto de reglamento para permitir a los bancos que usen agentes.

**Gráfico 4.9 África y Oriente Medio tiene los reglamentos más restrictivos para los agentes bancarios**



Fuente: Base de datos Financial Access.



Se permiten servicios relacionados con los pagos —que incluyen depósitos y retiros de la propia cuenta, el pago de facturas de servicios públicos y el reembolso de préstamos— en más del 60% de los países en los que los reglamentos permiten el uso de agentes (gráfico 4.10). También se permite a la mayoría de los agentes aceptar solicitudes de préstamos. En el otro extremo del espectro, los servicios autorizados con menos frecuencia son la aprobación de préstamos y la apertura de cuentas en representación del banco. Estas actividades pueden generar un mayor riesgo desde el punto de vista de los reguladores, porque conllevan la concesión de préstamos y la identificación de titulares de cuentas de depósito, con los procedimientos y las directrices asociadas de “conocimiento del cliente”.

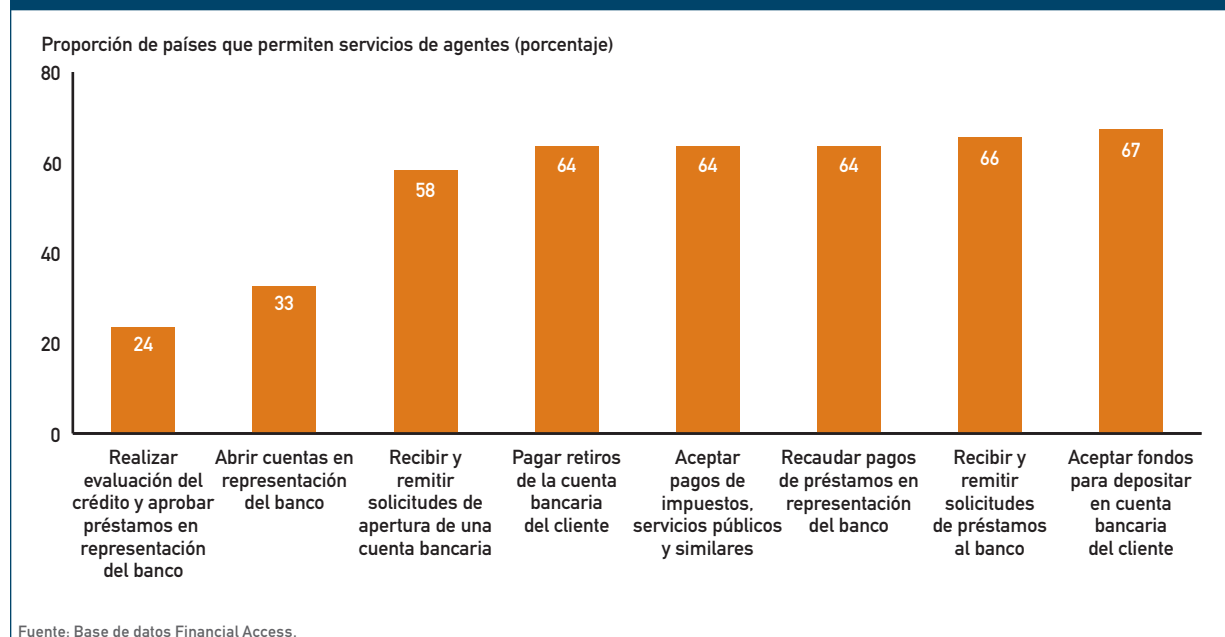
### Lo que pueden hacer los agentes varía considerablemente entre las regiones

¿Qué se permite hacer a los agentes? La reglamentación varía ampliamente y refleja la estructura de los sistemas financieros y de pagos y el objetivo político del regulador (gráfico 4.11). India, Pakistán y Sri Lanka —los tres países de Asia Meridional que señalaron que autorizaban los agentes bancarios— permiten el conjunto más amplio de actividades. La reglamentación de los agentes en Asia Meridional se centra en el objetivo político de la inclusión financiera y autoriza toda una serie de funciones de ahorro y aceptación de depósitos, como la de abrir cuentas en representación del banco en India y Sri Lanka. La única actividad que no se permite

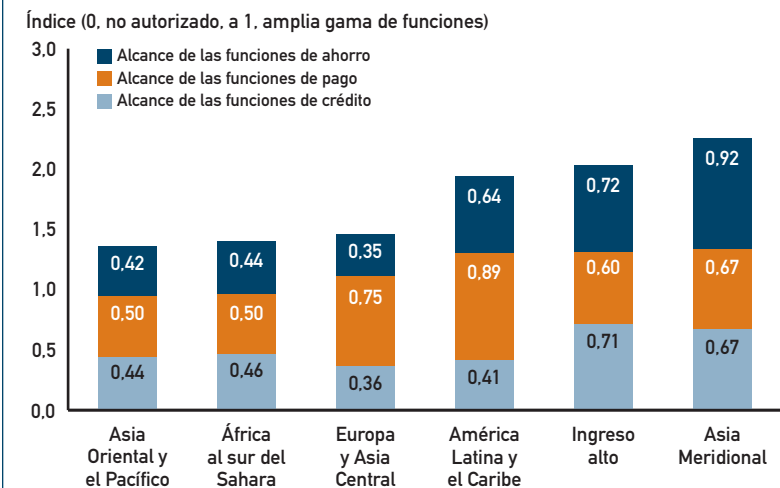
en los tres países es la aprobación de préstamos, aunque todos permiten a los agentes recibir solicitudes de préstamos para remitirlas a la institución financiera<sup>11</sup>. En contraste, los agentes de 8 de los 15 países de ingreso alto (53%) pueden realizar evaluaciones del crédito y aprobar préstamos, por encima de cualquier otra región (12% en los países en desarrollo). Japón y Nueva Zelanda tienen el reglamento más flexible y permiten todo tipo de transacciones (gráfico 4.10).

América Latina está a la cabeza en la autorización de pagos a través de agentes, siguiendo el éxito de Brasil, donde el número de representaciones de agentes supera en diez veces al de sucursales. Los países que autorizan los agentes también les permiten aceptar ingresos en la cuenta de depósito de un cliente, lo

Gráfico 4.10 Muchos países solo permiten que los agentes presten servicios de pago

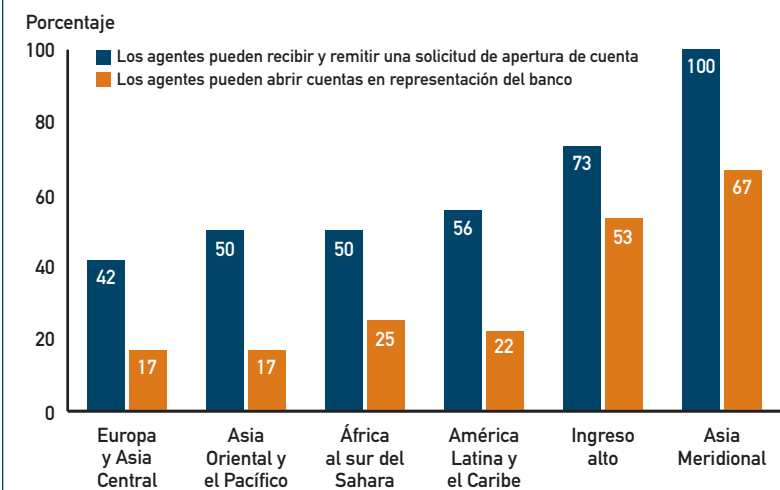


**Gráfico 4.11 ¿Qué pueden hacer los agentes?**



Fuente: Base de datos Financial Access.

**Gráfico 4.12 La captación de clientes es una limitación clave para que los agentes mejoren la inclusión financiera**



Fuente: Base de datos Financial Access.

que es esencial para determinar si los agentes pueden aumentar el acceso a los servicios formales de ahorro. América Latina tiene también la proporción más alta de países que permiten los retiros de cuentas de depósito, el pago de facturas y el reembolso de préstamos a través de

un agente. Como en el caso de Asia Meridional, la aprobación de préstamos es la única actividad no permitida en los países latinoamericanos que autorizan los agentes.

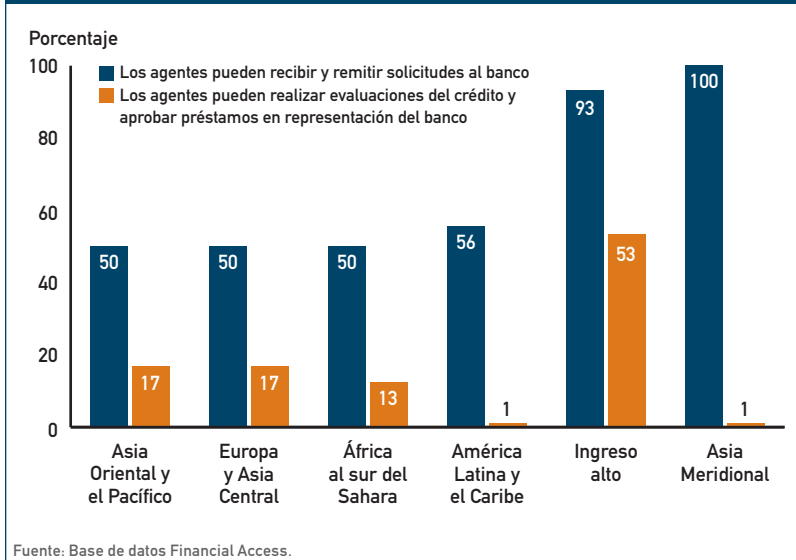
Asia Meridional, Europa y Asia Central y África al sur del Sahara

son más restrictivas con respecto a lo que pueden hacer los agentes bancarios. En Kirguistán solo pueden transferir pagos, mientras que en Macedonia y Serbia solo se les permite aceptar solicitudes de préstamos.

La captación de clientes es una función clave que permite a los agentes atraer a nuevos clientes al sistema bancario formal. Para que los agentes amplíen el acceso a los servicios financieros, tienen que poder abrir cuentas bancarias. Aunque cerca del 67% de los países permiten que los agentes reciban y remitan solicitudes de apertura de cuentas bancarias, solo el 24% permiten a los agentes bancarios abrir cuentas en representación del banco (gráfico 4.12). Una preocupación compartida desde el punto de vista del regulador es la implementación de los requisitos de “conocimiento del cliente”. No obstante, algunos países han permitido a los agentes abrir cuentas en sus propias oficinas. En todos los casos, los bancos siguen siendo los responsables de garantizar que sus agentes cumplan adecuadamente los requisitos de “conocimiento de los clientes”.

Aunque muchos países permiten a los agentes recibir y transmitir solicitudes de préstamos al banco, solo unos pocos los autorizan a evaluar las solicitudes y tomar decisiones sobre la concesión de préstamos (gráfico 4.13). La mayoría de los reguladores están preocupados por los riesgos que conlleva la concesión de préstamos fuera de los

**Gráfico 4.13** La aprobación de créditos por parte de agentes está ampliamente restringida



bancos. En realidad, es improbable que la mayoría de los bancos deleguen la aprobación de créditos a un agente, aunque pudiera hacerlo, especialmente si el monto del préstamo es significativo.

Por lo tanto, en general, los agentes solo pueden desempeñar funciones relacionadas con los pagos en muchos países. Los reglamentos que autorizan a los agentes a ofrecer una gama más amplia de servicios bancarios podrían ampliar el acceso en las áreas rurales y remotas con un costo bajo.

### Servicios bancarios a través de oficinas postales

Con más de 665 000 oficinas de correos, los sistemas postales constituyen una de las redes minoristas más extensas del mundo<sup>12</sup>. Los países en desarrollo tienen el doble de oficinas postales que de sucursales

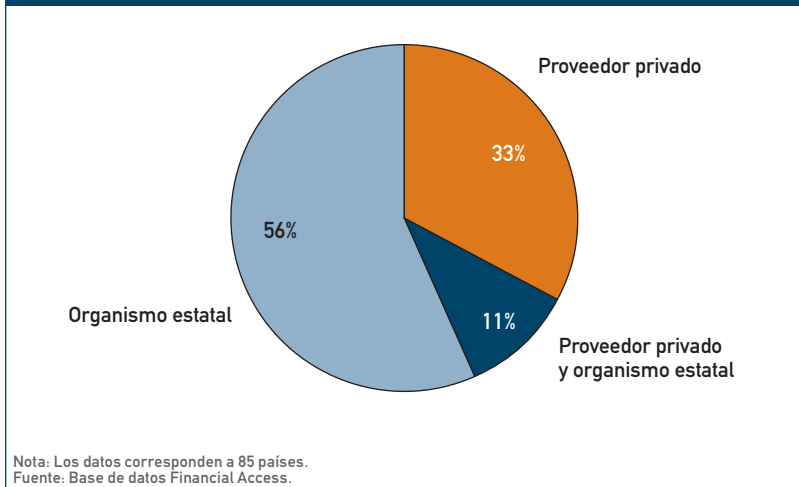
bancarias<sup>13</sup>. La amplia red del sistema postal puede ser un potente canal de distribución de servicios financieros, especialmente en las áreas rurales. Según la Encuesta *Financial Access*, más del 70% de los países utilizan oficinas postales para prestar servicios financieros. El Post Office Savings Bank de India tiene una de las redes minoristas más grandes del mundo, y ofrece servicios de pago y ahorro a través de 155 000 sucursales, el 90% de ellas en áreas rurales. Sin embargo, a pesar de la larga historia de provisión de servicios financieros a través de la red postal, hay muy pocas historias de éxito.

Muchos países consideran que la provisión de servicios de pago y ahorro a través de la red postal forma parte de la infraestructura pública y contribuye a la mejora del acceso a los servicios financieros. Para muchos países, la red postal

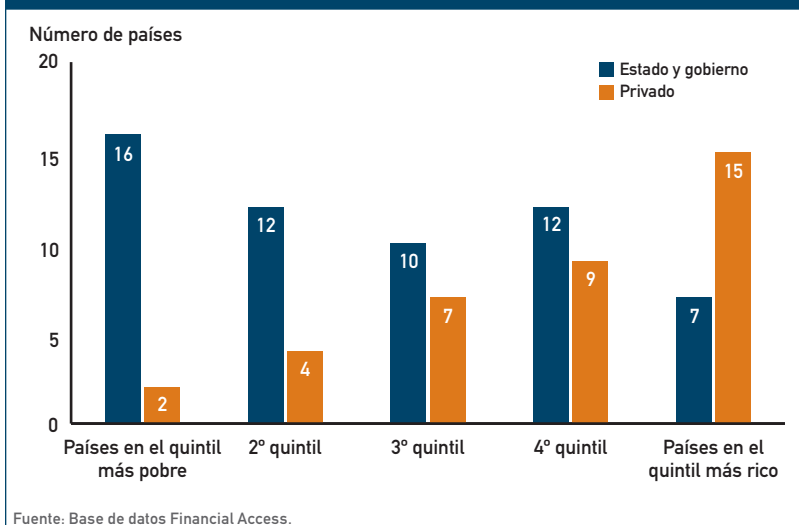
fue el primer sistema nacional de pagos, en el que se podían transferir fondos a través del telégrafo para desembolsarlos en una oficina de correos. En la Federación de Rusia, el sistema postal sigue procesando el 80% de los pagos<sup>14</sup>. El mantenimiento de la infraestructura física de la red postal es caro y muchos operadores de correos padecen déficits crónicos. La introducción de servicios de pago y posteriormente de ahorro puede aumentar los ingresos del sistema postal. Por ejemplo, en Hungría, los servicios financieros representan una tercera parte de todos los ingresos de la red postal<sup>15</sup>. Los ahorros ingresados en las oficinas postales también constituyen una fuente barata de financiamiento para el gobierno.

Los ministerios del gobierno y las empresas estatales especializadas ofrecen servicios financieros a través del sistema postal en más de la mitad de los países (gráfico 4.14). En algunos casos, la misma entidad jurídica se encarga de las operaciones postales y los servicios financieros, a pesar de que estas actividades exigen habilidades y estructuras de gestión diferentes. La mala administración, la falta de transparencia y la mala gestión de gobierno de algunos sistemas postales públicos han provocado considerables pérdidas financieras, que han requerido intervenciones urgentes del gobierno y refinanciamiento. Sin embargo, en Namibia, Pakistán, Túnez y algunos otros países, los bancos postales no dependen de la supervisión del principal organismo

**Gráfico 4.14 ¿Quién ofrece servicios financieros a través del sistema postal?**



**Gráfico 4.15 La participación del sector privado en la prestación de servicios financieros a través de correos aumenta con el nivel de ingresos**



de supervisión bancaria, incluso cuando aceptan depósitos. Aunque no existe un modelo idóneo para la banca postal, el papel de estas instituciones en la movilización de depósitos exige un control adecuado de las autoridades de supervisión bancaria y la separación de los servicios financieros de las operaciones postales básicas.

Más países están adoptando reformas de la banca postal, que incluyen la autorización de alianzas con el sector privado. Según los datos de la Encuesta *Financial Access*, los bancos comerciales y otras instituciones financieras ofrecen servicios a través de la red postal en alrededor de un tercio de los países, con una mayor proporción en los países

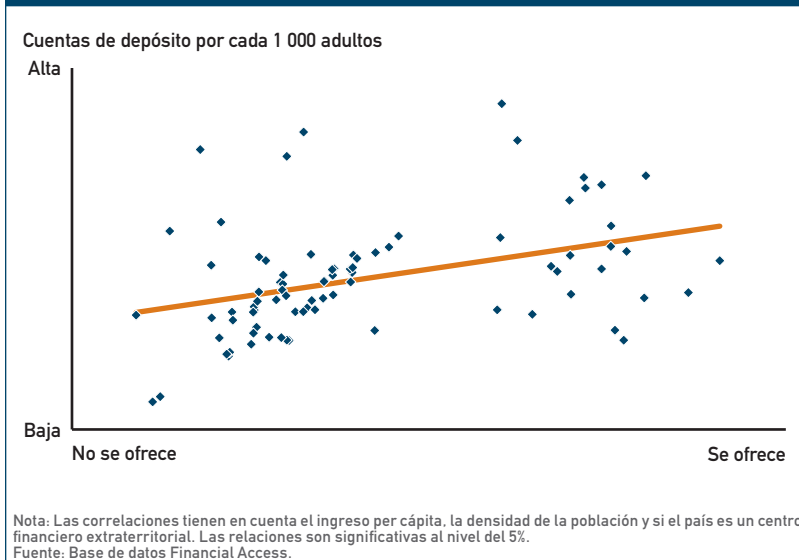
de ingreso alto (gráfico 4.15). Algunos países también cuentan con sistemas público-privados, en los que las oficinas de correos ofrecen servicios financieros en representación de una institución financiera. Brasil otorgó una concesión exclusiva al banco Bradesco para que se hiciera cargo de los servicios de pago y ahorro a través del servicio postal, lo que generó 1,5 millones de nuevas cuentas en cinco años<sup>16</sup>.

La reforma de la banca postal plantea numerosas dificultades, y las soluciones varían ampliamente en función del país. Permitir que los proveedores profesionales de servicios financieros utilicen la red de oficinas postales conlleva una mayor penetración de las cuentas de depósito y muchas posibilidades de mejora del acceso (gráfico 4.16). Las instituciones financieras pueden reducir el costo de la expansión geográfica mediante el uso de oficinas de correos, en lugar de invertir en nuevas sucursales, lo que genera ingresos por comisiones para la red postal y una mayor gama de servicios para los clientes.

## Notas

1. Guiso, Sapienza y Zingales 2002; Petersen y Rajan 2002; Mian 2006.
2. FMI 2006.
3. Los requisitos de solicitud de aprobación para el cierre de una sucursal también son problemáticos.

**Gráfico 4.16** La participación de instituciones financieras privadas a través del sistema postal se asocia con una mayor penetración de los depósitos



4. Aunque, en la encuesta, no se preguntó sobre las restricciones para el cierre de una sucursal, las entrevistas con los profesionales del sector sugieren que ciertas restricciones sobre el cierre de una sucursal bancaria después de abierta podrían disuadir también a los bancos de abrir sucursales.  
5. De los 67 países estudiados con ingresos per cápita por debajo de la mediana, el 80% contaba con

requisitos para la apertura de una sucursal.  
6. Las sucursales móviles no deben confundirse con la banca a través del teléfono móvil (el uso de teléfonos móviles para acceder a cuentas bancarias).  
7. CGAP 2005.  
8. Para un análisis más completo de la reglamentación de los agentes y otros aspectos de los servicios bancarios sin sucursales,

véase Ivatury, Lyman y Staschen (2006).

9. Los acontecimientos ocurridos recientemente en India indican que el Reserve Bank of India podría ampliar pronto el tipo de personas y entidades que pueden actuar como agentes, expandiendo por lo tanto el alcance del modelo de agentes.

10. Para un análisis más completo de la reglamentación de los agentes y otros aspectos de los servicios bancarios sin sucursales, véase Lyman, Pickens y Porteous (2008).

11. Aunque India tiene reglas bastante permisivas acerca del tipo de actividades que pueden ejercer los agentes (o corresponsales de negocios, como los denomina el Reserve Bank of India), ha establecido reglas mucho más restrictivas sobre quién puede convertirse en agente, limitándolo a las organizaciones no gubernamentales y los ex funcionarios públicos.

12. Véase el sitio web de la Unión Postal Universal [www.upu.int](http://www.upu.int).

13. Banco Mundial 2007a.

14. Banco Mundial 2006c.

15. Banco Mundial 2006c.

16. Banco Mundial 2006c.





# Metodología

*Financial Access 2009* aporta nuevos datos obtenidos mediante una encuesta a reguladores financieros de 139 países. Presenta indicadores del acceso a los servicios de ahorro, crédito y pago en bancos e instituciones financieras no bancarias reguladas. Este informe se basa en el trabajo anterior y es el primero de una serie de informes anuales sobre el acceso a los servicios financieros en todo el mundo<sup>1</sup>.

---

## Diseño de la encuesta

Los datos se recopilaron a través de una encuesta enviada a los principales supervisores financieros de cada país, como los bancos centrales o los organismos de supervisión bancaria. El cuestionario de la encuesta se dividió en dos partes: cuadros estadísticos y preguntas sobre políticas.

### Cuadros estadísticos

La encuesta recopiló datos sobre el número y el volumen de las cuentas de depósito y los préstamos; el

número de sucursales bancarias, cajeros automáticos y terminales en puntos de servicio, y otras medidas sobre el uso de servicios financieros de bancos e instituciones financieras formales no bancarias y reguladas. Una institución financiera formal es una empresa registrada cuya actividad principal es la provisión de servicios financieros. Las instituciones financieras formales pueden estar o no estar reguladas. Se considera que una institución financiera está regulada cuando está sometida a la regulación o la supervisión de un regulador oficial. Los requisitos reglamentarios que se aplican a dichas instituciones pueden ser o no ser cautelares. Se recopilaron datos de bancos comerciales e instituciones financieras no bancarias reguladas, lo que agrega valor a otros estudios anteriores. Para hacer posible la comparación entre países de los servicios prestados por los diferentes tipos de instituciones financieras, se pidió a los encuestados que clasificaran los tipos existentes de instituciones reguladas en cuatro categorías amplias:

- *Bancos comerciales*: bancos plenamente autorizados. La

mayoría de los bancos estatales que desempeñan toda una serie de funciones de banca minorista se incluyeron en esta categoría.

- *Cooperativas*: instituciones con una estructura de propiedad mutual, como las mutualidades de crédito.
- *Instituciones financieras especializadas del Estado*: instituciones financieras especializadas de las que el Estado es el único propietario o dependencias del gobierno cuya principal finalidad es conceder préstamos para fomentar el desarrollo económico, u ofrecer servicios de ahorro, pago y depósito al público. En esta categoría se incluyen los bancos postales, los bancos de ahorro oficiales, los mecanismos de crédito a pequeñas y medianas empresas, los bancos agrícolas y los bancos de desarrollo.
- *Instituciones microfinancieras*: instituciones financieras cuyo principal modelo de negocio consiste en prestar dinero a los pobres, con la posibilidad de aceptar depósitos.

Los datos recopilados mediante esta clasificación institucional infravaloran necesariamente la dimensión de las microfinanzas, dado que muchos bancos, cooperativas e instituciones financieras especializadas del Estado también ofrecen servicios microfinancieros.

## Preguntas sobre políticas

La segunda parte de la encuesta contiene preguntas sobre la reglamentación del acceso a los servicios financieros, que incluyen:

- Servicios financieros prestados a través de oficinas postales.
- Uso de agentes y corresponsales.
- Gestión de cuentas bancarias.
- Reglamentación de las sucursales bancarias.
- Garantías y préstamos.
- Transparencia y protección del consumidor.
- Promoción del acceso a los servicios financieros.

---

## Muestra de la encuesta

Se enviaron cuestionarios a 144 países: 13 en Asia Oriental y el Pacífico, 27 en Europa y Asia Central, 21 en América Latina y el Caribe, 14 en Oriente Medio y Norte de África, 6 en Asia Meridional, 40 en África al sur del Sahara y 23 en países de ingreso alto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Por razones prácticas, no incluyó a la mayoría de los pequeños países isleños y los países afectados por conflictos.

La muestra cubre más del 94% de la población mundial y cerca del 98% del PIB del mundo.

Los cuestionarios se enviaron directamente a las oficinas de los gobernadores de los bancos centrales. Cuando fue pertinente, también se enviaron a las autoridades monetarias o los organismos de supervisión bancaria. Dependiendo del país y de la estructura de su autoridad reglamentaria, los cuestionarios fueron completados por uno o más de los siguientes departamentos: investigación, estadística, supervisión y relaciones exteriores. De los 162 cuestionarios enviados, 139 fueron respondidos.

Los datos superaron varios controles de solidez. Primero, el número de cuentas de depósito y préstamo se comparó con las cifras de los recientes estudios comparativos de países<sup>2</sup>. Las cifras de *Financial Access 2009* eran superiores, lo que refleja un crecimiento en los años transcurridos entre los estudios. El valor de los préstamos también está estrechamente correlacionado con los datos sobre el crédito nacional de las *Estadísticas Financieras Internacionales*.

También se realizaron múltiples comprobaciones de la coherencia interna y la racionalidad. Cuando se hallaron anomalías, se pidió a los encuestados que las aclararan. Cuando la claridad no fue la adecuada, se descartaron los datos (lo que solo ocurrió en unos cuantos casos).



---

## Principales limitaciones

La encuesta solo recopila información sobre instituciones financieras reguladas, lo que deja fuera a los proveedores no regulados de servicios financieros. Esto puede conllevar una infravaloración significativa de la dimensión de los servicios de crédito, que, con frecuencia, no están regulados, a diferencia de los servicios de depósito. A pesar de que se pidió al principal regulador financiero que facilitara datos sobre todas las instituciones financieras reguladas, cuando otros reguladores supervisan algunas instituciones financieras, es raro que se disponga de estos datos. Como consecuencia, los datos disponibles infravaloran la dimensión real de los servicios financieros prestados por instituciones financieras reguladas.

Solo se dispone de datos sobre el número de prestatarios y depositarios para unos pocos países. En su lugar, se utiliza el número de cuentas de depósito y préstamo para calcular los indicadores fundamentales del acceso, contando varias veces a los titulares de múltiples cuentas. Otra imperfección se deriva del trato diferente de las

cuentas inactivas: algunos bancos cierran las cuentas inactivas después de seis meses de inactividad, mientras que otros las mantienen abiertas durante muchos años.

---

## Estimaciones y mapas mundiales

Los mapas de la titularidad de cuentas de depósito y préstamo utilizan datos de la Encuesta *Financial Access*, cuando se dispuso de ellos. En caso contrario, se utilizaron los datos sobre el número de cuentas de depósito y préstamo de estudios anteriores del Banco Mundial<sup>3</sup>. En el caso de los países para los que se disponía de datos, se calcularon las cifras mediante una simple ecuación de regresión.

En el caso de las cuentas de depósito, se calculó un margen de error con una estimación conservadora, preferencial y alta para tener una idea de la franja de valores aplicables. Para generar el mapa de las cuentas de depósito, se agregó la estimación preferencial para los bancos comerciales, basada en datos reales y predicciones del modelo de regresión, a la estimación conservadora para las cooperativas, instituciones financieras especializadas

del Estado e instituciones microfinancieras, basada en los datos de la Encuesta *Financial Access* y otras fuentes<sup>4</sup>. El margen de confianza de la estimación global del número total de cuentas de depósito (la estimación alta menos la estimación conservadora) equivale al 15% de la estimación preferencial. Para generar el mapa de cuentas de préstamo, solo se estimó el número de préstamos de bancos comerciales, y no los préstamos de otras instituciones, cuyos datos son mucho menos exhaustivos que los de los depósitos<sup>5</sup>.

---

## Notas

1. Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria 2007; Banco Mundial 2008a.
2. Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria 2007; Banco Mundial 2008; CGAP 2004.
3. Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria 2007; Banco Mundial 2008a.
4. CGAP 2004; sitio web del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito ([www.woccu.org](http://www.woccu.org)); sitio web de Microfinance Exchange (<http://microfinanceexchange.com>).
5. Para más información, véase Kendall, Mylenko y Ponce (próxima publicación).





# Cuadros estadísticos y sobre políticas

**Cuadro S1 Acceso a los servicios financieros: bancos comerciales**

País	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales
Afganistán	..	..	..	4.0	..	..	1.1	..	..
Albania	451.4	..	..	102.2	..	..	21.4	..	..
Alemania	..	23.8	..	..	27.6	..	16.3	..	..
Angola	..	32.2	..	..	..	..	5.5	..	..
Anguila	4,527.6	..	..	980.3	..	..	55.1	36.7	18.4
Antigua y Barbuda	2,960.5	130.2	60.1	650.3	114.2	240.0	27.1	..	..
Argelia	682.9	565.1	1,154.4	..	..	..	5.3	..	..
Argentina	875.3	20.7	31.9	503.3	17.5	46.9	13.3	..	..
Armenia	571.8	16.0	34.7	192.4	22.0	141.5	15.7	..	..
Australia	..	93.6	..	..	145.1	..	31.8	24.4	7.3
Austria	2,441.8	58.5	28.3	..	70.1	..	..	..	..
Azerbaiyán	701.9	15.8	29.4	..	27.4	..	8.6	4.6	4.0
Bangladesh	318.7	49.0	235.1	42.4	38.1	1,374.6	5.2	2.6	2.6
Belarús	..	27.4	..	..	46.8	..	44.9	..	..
Bélgica	3,724.6	164.3	52.9	..	165.9	..	50.0	..	..
Bolivia	273.7	42.5	247.2	71.6	28.5	632.9	6.3	5.1	1.2
Bosnia y Herzegovina	380.4	53.9	170.7	343.6	65.9	230.9	25.0	..	..
Botswana	481.4	..	..	79.7	..	..	6.9	3.1	3.8
Brasil	..	28.7	..	390.1	33.6	119.1	12.2	..	..
Bulgaria	1,987.3	66.8	38.8	456.4	91.2	230.9	88.1	..	..
Burundi	21.5	34.6	2,893.1	1.3	20.4	28,309.8	1.7	0.8	0.9
Cabo Verde	1,103.2	92.0	135.5	207.3	63.2	495.4	23.6	17.5	6.1
Camboya	75.5	29.4	605.0	24.8	27.9	1,743.2	3.7	..	..
Camerún	..	21.3	..	..	14.3	..	..	..	..
Canadá	..	73.5	..	..	74.9	..	23.7	..	..
Chad	..	8.5	..	..	7.0	..	..	..	..
Chile	746.3	46.0	80.5	629.4	57.2	118.9	15.0	..	..
Colombia	1,151.4	37.2	45.7	..	34.7	..	13.7	..	..
Costa Rica	..	..	..	..	50.8	..	..	..	..
Croacia	..	97.8	..	..	99.7	..	33.2	..	..
Dinamarca	..	96.1	..	..	127.3	..	46.7	..	..
Dominica	1,651.1	137.4	109.6	207.1	80.2	510.2	12.7	10.9	1.8
Ecuador	494.0	29.8	88.3	..	21.7	..	1.6	..	..
El Salvador	737.4	4.9	9.9	..	..	..	8.2	..	..
ERY de Macedonia	1,302.1	57.0	53.9	962.1	52.7	67.5	22.1	..	..
Eslovaquia	..	47.6	..	..	39.6	..	25.7	..	..
Eslovenia	1,393.6	..	..	..	..	..	15.7	..	..
España	741.4	51.8	81.7	309.8	72.7	274.6	40.5	..	..
Estados Unidos	1,760.8	39.8	28.5	..	46.9	..	35.4	25.7	9.7
Estonia	2,751.9	81.5	34.8	1,021.9	141.9	163.0	22.2	..	..
Etiopía	81.6	30.7	669.3	1.3	16.9	23,453.0	1.2	..	..
Federación de Rusia	..	18.4	..	..	62.0	..	2.9	..	..
Filipinas	516.9	55.7	167.2	..	30.4	..	10.5	4.4	6.2
Finlandia	..	35.6	..	..	70.6	..	18.5	..	..
Francia	..	..	..	..	..	..	23.0	..	..
Gabón	..	20.7	..	..	13.5	..	..	..	..
Gambia	268.9	..	..	44.1	..	..	5.5	4.8	0.7
Georgia	661.1	25.3	46.7	349.0	56.1	195.6	18.6	9.5	9.1
Ghana	269.6	..	..	..	..	..	4.4	4.4	..
Grecia	3,219.2	121.1	43.8	1,296.9	77.6	69.6	38.8	..	..
Grenada	2,636.5	151.9	85.4	336.8	121.5	535.0	34.3	16.5	17.8
Guatemala	1,050.1	38.5	63.6	374.4	30.2	139.8	33.1	15.0	18.1
Guinea Ecuatorial	..	17.7	..	..	9.5	..	..	..	..
Guyana	..	92.2	..	..	40.5	..	6.3	2.2	4.1

Cuadro S1  
(continuación)

## Acceso a los servicios financieros: bancos comerciales

País	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales
Haití	330.3	34.0	163.8	11.2	13.0	1.836.0	..	..	..
Honduras	744.2	54.2	119.1	..	53.3	..	1.5	1.5	..
Hong Kong, China	..	374.4	..	..	198.5	..	24.4	..	..
Hungría	1,570.8	51.4	38.8	..	84.1	..	17.1	..	..
India	680.5	51.0	110.0	123.8	38.2	453.2	9.3	3.5	5.8
Indonesia	484.3	41.8	119.6	180.6	29.7	227.7	6.7	1.7	..
Irán	..	64.5	..	..	54.5	..	28.8	..	..
Irlanda	..	101.6	..	..	222.1	..	34.1	..	..
Israel	2,253.6	60.9	37.5	1,055.0	120.3	157.9	19.8	16.6	3.2
Italia	763.2	48.4	73.8	597.3	65.3	127.0	53.0	..	..
Jamaica	1,172.4	42.7	52.7	214.6	31.5	212.3	7.2	4.4	2.8
Japón	..	161.8	..	..	91.7	..	12.5	..	..
Jordania	814.2	..	..	160.5	..	..	16.2	..	..
Kenya	296.2	44.0	259.1	70.4	32.6	806.7	4.0	..	..
Kirguistán	114.7	18.1	224.8	25.2	20.0	1,127.7	6.3	4.6	1.7
Kuwait	..	63.9	..	..	68.7	..	15.1	..	..
Lesotho	199.3	35.5	296.0	18.1	10.8	988.7	1.9	1.7	0.2
Letonia	1,218.6	74.9	71.2	687.1	122.8	207.2	12.0	..	..
Líbano	1,310.3	328.4	347.3	..	98.5	..	29.1	15.9	13.3
Lituania	2,142.4	42.3	23.4	381.2	79.0	245.8	28.8	..	..
Luxemburgo	..	196.2	..	..	104.0	..	25.7	..	..
Madagascar	33.8	17.8	925.5	20.7	7.6	641.8	1.0	0.9	0.1
Malasia	2,226.7	110.4	71.0	972.9	119.1	175.3	11.6	9.7	1.9
Malawi	124.1	16.1	244.4	16.9	11.2	1,250.6	1.8	1.0	0.8
Marruecos	277.4	73.8	377.3	..	91.2	..	11.6	11.1	0.5
Mauricio	2,109.9	..	..	416.9	..	..	19.4	9.7	9.6
Mauritania	37.1	..	..	..	..	..	3.8	3.8	..
México	1,013.6	13.6	19.0	..	16.6	..	14.0	..	..
Mongolia	1,935.1	43.8	31.1	271.5	58.1	293.5	56.7	13.4	43.3
Montserrat	3,683.3	..	..	241.3	..	..	54.2	54.2	..
Mozambique	111.8	..	..	20.4	..	..	2.9	..	..
Namibia	466.2	..	..	355.9	57.4	258.2	7.3	..	..
Nepal	165.4	52.3	510.5	38.3	..	..	3.2	..	..
Nicaragua	198.2	42.3	336.4	185.0	36.1	307.6	6.8	..	..
Noruega	..	109.5	..	..	120.3	..	35.0	..	..
Nueva Zelanda	..	73.9	..	..	150.6	..	31.7	..	..
Omán	..	60.8	..	..	65.7	..	22.1	..	..
Países Bajos	1,772.1	247.1	170.7	..	307.5	..	26.1	..	..
Pakistán	226.1	37.6	258.9	47.1	26.9	889.1	7.5	5.2	2.3
Panamá	757.2	199.1	374.7	435.4	101.3	331.4	18.9	12.1	6.8
Papua Nueva Guinea	..	61.2	..	..	28.1	..	2.8	..	..
Paraguay	80.1	45.6	874.3	88.7	29.7	514.2	6.2	..	..
Perú	716.4	31.1	62.5	366.8	25.2	98.9	7.5	7.3	0.2
Polonia	1,527.4	48.6	37.6	..	58.3	..	32.6	..	..
Portugal	..	77.2	..	..	144.5	..	55.9	..	..
Puerto Rico	1,025.6	0.1	0.1	..	0.1	..	16.6	..	..
RB de Venezuela	518.4	36.1	100.2	484.1	26.2	77.9	18.5	10.8	7.7
RD del Congo	6.1	11.6	3,611.0	..	0.01	..	0.3	0.3	..
RDP Lao	..	..	..	..	..	..	1.7	..	..
Reino Unido	..	113.0	..	..	142.9	..	..	..	..
República Árabe Siria	157.4	..	..	23.3	..	..	2.2	..	..
República Centroafricana	..	9.7	..	..	11.3	..	..	..	..
República Checa	1,679.6	87.9	60.8	..	66.1	..	22.4	..	..
República de Corea	..	63.9	..	..	75.0	..	12.6	..	..

**Cuadro S1** Acceso a los servicios financieros: bancos comerciales  
(continuación)

País	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de la cuenta (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales
República de Moldova	..	57.6	..	..	54.2	..	9.7	9.5	0.2
República del Congo	..	17.5	..	..	5.9	..	..	..	..
República Dominicana	..	31.5	..	309.7	22.6	108.6	10.0	4.6	5.4
Rumania	..	..	..	430.7	..	..	27.6	2.3	25.3
Rwanda	201.8	19.1	165.5	2.4	10.2	7,562.4	3.1	1.2	2.0
Saint Kitts y Nevis	4,405.9	173.3	53.3	484.1	153.7	430.7	57.4	50.7	6.8
San Vicente y las Granadinas	1,551.2	96.1	86.6	243.6	83.9	481.0	13.9	5.8	8.1
Santa Lucía	2,562.6	47.5	25.4	348.0	54.6	215.0	18.8	..	..
Serbia	..	55.4	..	..	47.3	..	44.9	..	..
Singapur	2,305.1	307.5	162.7	899.1	245.8	333.4	11.0	11.0	..
Sri Lanka	1,651.8	44.5	35.1	487.0	41.5	110.7	9.1	..	..
Sudáfrica	788.1	103.7	192.8	296.9	101.0	498.2	8.0	..	..
Suecia	..	119.0	..	..	156.1	..	22.8	..	..
Swazilandia	270.3	20.7	124.8	98.3	11.3	187.6	2.9	2.1	0.7
Tailandia	1,498.0	86.0	72.8	275.6	92.2	424.3	10.9	3.6	7.3
Taiwán, China	5,390.2	156.0	34.7	646.3	143.9	267.3	17.3	17.0	0.3
Tanzania	..	..	..	..	..	..	1.8	..	..
Tayikistán	..	10.9	..	..	18.3	..	3.9	1.2	2.7
Túnez	672.0	52.1	102.6	175.8	56.6	425.6	13.6	13.1	0.5
Turquía	1,851.2	82.3	61.3	315.2	42.5	185.7	17.3	..	..
Ucrania	3,755.0	48.6	15.0	..	99.1	..	3.3	..	..
Uganda	153.7	24.3	311.7	20.8	16.7	1,580.3	1.9	1.9	..
Uruguay	507.3	55.0	141.4	438.8	30.0	89.3	13.9	13.9	..
Vietnam	..	..	..	..	105.0	..	3.3	..	..
Yemen, Rep.	105.7	..	..	5.7	..	..	1.8	..	..
Zambia	293.1	28.7	179.3	19.4	25.0	2,354.6	3.5	3.2	0.4
Zimbabwe	139.1	..	..	..	..	..	2.8	2.4	0.4

.. no disponible  
Fuente: Base de datos Financial Access.

**Cuadro S2 Acceso a los servicios financieros: cooperativas**

País	¿Bajo la supervisión de agencia reguladora?	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
		Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales	
Alemania	..	..	16.4	..	..	15.8	..	19.4	..	..
Argentina	Sí	0.1	0.0	119.5	5.9	0.1	12.0	0.0	..	..
Australia	Sí	..	5.7	..	..	5.2	..	7.3	6.1	1.2
Austria	Sí	1.515.0	38.8	30.3	..	38.5	..	..	..	..
Azerbaiyán	Sí	..	..	..	3.0	0.1	25.4	..	..	..
Bélgica	Sí	..	0.0	..	..	..	..	..	..	..
Bolivia	Sí	169.1	5.5	51.8	17.0	4.4	413.9	2.1	1.3	0.8
Bosnia y Herzegovina	Sí	..	..	..	..	0.0	..	..	..	..
Brasil	Sí	..	0.8	..	17.0	0.9	70.0	1.9	..	..
Burundi	Sí	54.8	1.4	46.4	7.2	0.9	233.0	..	..	..
Canadá	Sí	..	11.6	..	..	11.5	..	12.4	..	..
Chile	Sí	47.5	..	..	..	0.8	..	1.4	..	..
Colombia	Sí	24.1	0.4	23.7	..	0.0	..	0.7	..	..
Costa Rica	Sí	..	..	..	..	7.9	..	..	..	..
Croacia	Sí	..	0.1	..	..	0.1	..	..	..	..
Dinamarca	Sí	..	0.7	..	..	0.6	..	1.9	..	..
Dominica	No	..	..	..	..	..	..	27.2	5.4	21.7
Ecuador	Sí	313.7	3.4	15.6	..	3.4	..	0.4	..	..
El Salvador	Sí	8.9	0.1	18.9	..	..	..	0.7	..	..
España	Sí	1.732.5	71.0	47.9	425.0	86.8	238.9	76.9	..	..
Estados Unidos	Sí	710.9	9.2	16.3	..	11.7	..	..	..	..
Estonia	No	1.3	0.0	9.6	1.3	0.1	52.3	1.6	0.5	1.1
Filipinas	Sí	7.3	0.1	24.8	..	0.1	..	0.1	..	0.1
Finlandia	Sí	..	22.2	..	..	23.9	..	18.2	..	..
Francia	Sí	..	..	..	..	..	..	23.8	..	..
Georgia	Sí	0.1	0.0	58.2	..	0.0	..	0.5	..	0.5
Grecia	Sí	29.7	1.2	47.0	11.3	1.2	128.3	1.2	..	..
Haití	No	41.6	0.6	22.6	19.4	0.5	40.1	..	..	..
Hungría	Sí	..	5.5	..	..	2.8	..	20.6	..	..
India	Sí	70.3	2.7	56.8	10.4	1.7	247.6	1.0	..	0.3
Italia	Sí	223.0	9.9	51.5	98.7	17.9	210.7	13.9	..	..
Jamaica	Sí	929.1	11.9	18.6	23.4	9.7	602.9	2.5	1.0	1.5
Japón	Sí	..	28.7	..	..	16.1	..	7.9	..	..
Letonia	Sí	9.4	0.0	5.6	4.3	0.1	16.8	..	..	..
Lituania	Sí	..	0.7	..	..	0.7	..	5.8	..	..
Luxemburgo	Sí	..	..	..	..	..	..	13.5	..	..
Malasia	No	341.6	1.3	5.4	81.1	1.0	17.6	..	..	..
Malawi	No	..	0.2	..	31.5	0.2	12.5	..	..	..
Marruecos	No	106.0	26.7	356.8	..	..	..	2.8	..	..
México	Sí	0.4	0.2	636.8	0.6	0.2	536.3	0.3	0.3	..
Montserrat	No	..	..	..	..	..	..	27.1	27.1	..
Mozambique	Sí	1.2	..	..	1.1	..	..	0.1	..	..
Nepal	Sí	..	0.4	..	..	..	..	..	..	..
Nueva Zelanda	Sí	..	1.5	..	..	1.4	..	..	..	..
Panamá	No	..	..	..	..	..	..	17.3	6.9	10.4
Papua Nueva Guinea	Sí	..	1.9	..	..	1.2	..	..	..	..
Perú	Sí	..	0.6	..	27.2	0.7	37.5	1.2	1.0	0.2
Polonia	Sí	202.0	4.1	24.0	..	3.2	..	11.2	..	..
Portugal	Sí	..	11.3	..	..	13.5	..	14.0	..	..
Puerto Rico	No	315.1	0.0	0.0	143.9	0.0	0.1	..	..	..
RD del Congo	Sí	11.5	0.7	116.3	5.1	0.6	217.8	0.2	0.2	..
Reino Unido	No	..	18.7	..	..	20.7	..	..	..	..
República Checa	Sí	..	0.2	..	..	0.2	..	0.2	..	..
República de Corea	Sí	..	18.4	..	..	15.2	..	6.0	..	..

**Cuadro S2** Acceso a los servicios financieros: cooperativas  
(continuación)

País	¿Bajo la supervisión de agencia reguladora?	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
		Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales	
República Dominicana	Sí	..	4.6	..	32.2	3.5	164.1	2.9	1.2	1.6
Rumania	Sí	..	..	..	..	..	..	0.8	0.7	0.1
Rwanda	Sí	71.0	1.7	42.2	..	1.8	..	2.1	0.3	1.8
Saint Kitts y Nevis	No	..	6.5	..	..	6.4	..	13.5	13.5	..
Sri Lanka	No	..	9.2	..	..	6.3	..	50.3	..	..
Taiwán, China	No	188.5	4.0	25.4	9.8	2.8	346.8	1.6	1.3	0.2
Uruguay	Sí	0.8	0.0	46.6	3.3	0.0	12.1	0.0	0.0	..
Zimbabwé	Sí	92.2	..	..	..	..	..	1.9	1.8	0.1

.. no disponible  
Fuente: Base de datos Financial Access.



**Cuadro S3 Acceso a los servicios financieros: instituciones financieras especializadas del Estado**

País	¿Bajo la supervisión de agencia reguladora?	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
		Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales	
Alemania	..	..	28.5	..	..	43.5	..	20.6	..	..
Antigua y Barbuda	No	..	..	..	..	..	..	0.2	..	..
Austria	Yes	..	0.1	..	..	2.4	..	..	..	..
Bangladesh	Yes	41.4	2.8	102.8	39.9	3.1	117.0	1.3	1.2	1.2
Botswana	Yes	342.2	..	..	24.6	..	..	1.2	..	..
Brasil	Yes	..	6.3	..	35.0	7.4	290.1	1.5	..	..
Burundi	Yes	0.8	0.7	1,549.8	0.2	2.5	19,813.1	..	..	..
Cabo Verde	No	..	..	..	..	..	..	0.9	..	..
Canadá	Yes	..	1.3	..	..	3.1	..	0.6	..	..
Chile	Yes	1,186.1	8.2	9.1	178.3	8.8	64.2	2.7	..	..
Colombia	Yes	0.01	0.3	33,132.2	..	4.7	..	0.01	..	..
Costa Rica	Yes	..	..	..	..	0.4	..	..	..	..
Dominica	No	..	..	..	..	..	..	1.8	..	..
Ecuador	Yes	57.5	1.3	33.2	..	3.4	..	1.0	..	..
El Salvador	Yes	..	..	..	..	0.2	..	..	..	..
ERY de Macedonia	Yes	..	..	..	0.1	0.01	112.6	..	..	..
Eslovaquia	Yes	..	..	..	..	0.5	..	0.2	..	..
España	No	0.01	0.2	32,850.1	0.1	1.0	11,767.1	0.003	..	..
Estados Unidos	No	..	..	..	..	3.2	..	..	..	..
Etiopía	Yes	0.1	0.3	6,086.0	0.2	3.1	33,711.6	0.1	..	..
Filipinas	Yes	53.8	5.9	170.0	..	3.1	..	0.7	3.0	0.6
Grecia	No	7.8	2.2	325.6	19.8	1.6	93.9	0.04	..	..
Guinea Ecuatorial	Yes	..	..	..	..	..	..	0.1	..	..
Honduras	Yes	..	0.3	..	..	3.4	..	0.1	..	..
Hong Kong, China	No	..	..	..	..	..	..	4.0	..	..
Hungría	Yes	..	0.2	..	..	3.0	..	..	..	..
India	Yes	325.3	8.9	40.3	23.6	1.3	79.8	22.3	..	18.3
Irán	Yes	..	9.2	..	..	13.0	..	5.8	..	..
Irlanda	Yes	..	..	..	..	..	..	28.4	..	..
Jordania	No	..	..	..	..	..	..	6.8	..	..
Kuwait	Yes	..	..	..	..	..	..	0.05	..	..
Lesotho	Yes	59.7	1.0	28.8	..	..	..	1.1	..	0.5
Luxemburgo	Yes	..	..	..	..	..	..	19.1	..	..
Malasia	Yes	1,064.4	12.1	16.3	102.0	8.7	122.0	4.4	..	..
Marruecos	Yes	200.1	4.7	33.6	..	..	..	8.1	..	..
México	Yes	67.1	0.1	2.9	..	3.2	..	0.9	..	..
Nepal	Yes	..	3.0	..	..	..	..	0.7	0.1	..
Nicaragua	Yes	..	..	..	..	..	..	0.3	..	..
Noruega	No	..	..	..	..	9.9	..	1.4	..	..
Omán	Yes	..	0.04	..	..	1.6	..	1.3	..	..
Países Bajos	No	..	..	..	..	..	..	0.3	..	..
Pakistán	Yes	12.5	0.1	16.7	..	..	..	0.5	..	0.2
Panamá	No	..	..	..	..	..	..	1.9	..	1.7
Perú	Yes	222.1	4.5	28.9	32.6	0.6	27.6	2.1	..	0.7
Polonia	No	..	..	..	..	..	..	0.1	..	..
Puerto Rico	Yes	..	0.01	..	..	0.01	..	..	..	..
RB de Venezuela	Yes	..	..	..	..	..	..	0.1	..	..
República Árabe Siria	Yes	2.5	..	..	28.6	..	..	0.8	6.5	..
República Checa	Yes	0.7	1.5	2,488.4	..	1.0	..	0.1	..	..
República de Corea	Yes	..	17.9	..	..	33.7	..	3.8	0.5	..
República del Congo	Yes	..	..	..	..	..	..	1.8	..	..
República Dominicana	Yes	..	1.3	..	43.7	1.5	51.7	1.8	..	1.0
Rumania	Yes	..	..	..	..	..	..	7.7	..	4.7
Rwanda	Yes	..	..	..	0.1	1.0	26,050.3	0.1	..	..

**Cuadro S3**  
(continuación)

**Acceso a los servicios financieros: instituciones financieras especializadas del Estado**

País	¿Bajo la supervisión de agencia reguladora?	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
		Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales	
Saint Kitts y Nevis	No	..	..	..	..	..	6.8	..	..	
San Vicente y las Granadinas	No	..	..	..	..	..	..	0.2	..	
Singapur	No	..	..	..	..	..	..	1.3	..	
Sri Lanka	Yes	..	9.1	..	..	3.8	12.3	..	..	
Sudáfrica	No	..	0.5	..	..	1.3	..	..	..	
Suecia	No	..	..	..	..	..	..	7.0	..	
Swazilandia	Yes	143.1	2.7	30.7	16.4	4.3	430.5	1.3	..	
Taiwán, China	No	1,476.9	36.9	30.0	..	..	6.9	..	0.4	
Túnez	No	476.0	9.1	25.3	..	..	13.3	..	6.2	
Turquía	No	..	..	..	0.02	0.8	62,724.0	0.04	..	
Zambia	Yes	18.7	0.3	30.4	5.5	0.5	164.2	0.4	0.2	
Zimbabwe	Yes	438.7	0.001	0.003	..	..	..	0.4	0.2	

.. no disponible

Fuente: Base de datos Financial Access.

**Cuadro S4 Acceso a los servicios financieros: instituciones microfinancieras**

País	¿Bajo la supervisión de agencia reguladora?	Depósitos			Préstamos			Cobertura		
		Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Cuentas por cada 1 000 adultos	Valor (% del PIB)	Valor promedio de las cuentas (% del ingreso per cápita)	Sucursales por cada 100 000 adultos		
							Total	Urbanas	Rurales	
Azerbaiyán	No	..	..	..	25.6	0.6	31.0	0.8	0.1	0.7
Bangladesh	Yes	..	1.4	..	66.7	1.0	21.9	2.4	..	2.4
Bolivia	Yes	136.4	4.1	47.8	49.4	5.1	163.6	3.9	2.6	1.3
Bosnia y Herzegovina	Yes	..	..	..	22.7	5.5	292.4	14.5	..	..
Botswana	Yes	3.0	..	..	0.1	..	..	0.2	0.1	0.1
Brasil	Yes	..	..	..	0.04	0.001	40.9	0.03	..	..
Burundi	Yes	0.5	0.04	164.4	1.8	0.1	74.1	..	..	..
Camboya	No	11.7	0.1	8.4	..	3.2	..	..	..	..
Ecuador	Yes	0.8	0.01	19.6	..	0.1	..	..	..	..
Etiopía	Yes	47.9	0.8	29.3	50.4	2.2	77.8	0.9	..	..
Filipinas	Yes	5.4	0.02	5.0	..	0.02	..	0.1	0.01	0.1
Francia	No	..	..	..	..	..	..	0.1	..	..
Gambia	No	143.5	..	..	3.5	..	..	..	..	..
Georgia	No	..	..	..	22.3	0.7	40.6	0.7	0.7	..
Ghana	No	..	..	..	..	..	..	0.9	..	0.9
Guyana	No	..	..	..	..	0.6	..	..	..	..
Honduras	Yes	..	0.03	..	..	0.2	..	1.8	1.8	..
Madagascar	No	20.0	0.2	19.0	2.9	0.3	188.8	1.3	0.3	1.0
Malasia	Yes	..	..	..	..	0.2	..	1.6	..	..
Marruecos	Yes	..	..	..	66.8	1.0	20.6	7.2	..	..
México	Yes	21.0	0.1	6.5	..	0.1	..	0.5	..	..
Mozambique	No	0.04	..	..	0.004	..	..	0.7	..	..
Nepal	Yes	..	0.4	..	..	..	..	1.9	..	..
Nicaragua	Yes	98.4	2.0	32.7	47.0	5.7	189.4	2.5	..	..
Pakistán	Yes	16.7	0.05	4.3	16.9	0.2	17.9	1.5	..	..
Panamá	No	3.0	0.2	114.9	4.3	0.4	124.1	0.3	0.2	0.1
Papua Nueva Guinea	No	..	0.3	..	..	0.1	..	..	..	..
Perú	Yes	73.9	1.8	34.2	73.5	2.5	48.2	3.5	2.9	0.6
Puerto Rico	Yes	..	..	..	..	0.005	..	21.0	..	..
RD del Congo	No	..	..	..	..	..	..	0.03	0.03	..
Rwanda	Yes	52.4	0.4	15.0	..	0.6	..	4.2	0.8	3.4
Santa Lucía	No	..	..	..	..	0.1	..	..	..	..
Sudáfrica	No	..	0.1	..	..	0.5	..	..	..	..
Tayikistán	No	..	0.1	..	..	0.04	..	..	..	..
Túnez	No	..	..	..	27.5	0.2	10.7	4.4	0.5	3.9
Uganda	No	20.2	0.2	15.9	8.2	0.4	103.3	0.4	0.3	0.1
Yemen, Rep.	Yes	1.9	..	..	2.5	..	..	..	..	..
Zambia	Yes	0.3	0.1	662.0	60.7	1.1	33.1	1.2	1.1	0.03
Zimbabwe	Yes	..	..	..	..	..	..	2.5	..	..

.. no disponible  
Fuente: Base de datos Financial Access.

**Cuadro P1 Documentación exigida para abrir una cuenta**

País	Prueba de identidad a través de identificación emitida por el gobierno	Prueba de identidad mediante cualquier identificación	Prueba de nacionalidad/situación legal en el país	Prueba de domicilio	Prueba de ingresos	Prueba de empleo	Excepción de requisitos para solicitantes con bajos ingresos o cuentas pequeñas
Afganistán	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Albania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Alemania	✓		✓	✓			
Angola	✓		✓				✓
Anguila	✓		✓	✓	✓	✓	
Antigua y Barbuda	✓		✓	✓	✓	✓	
Argelia	✓			✓			
Argentina	✓		✓				✓
Armenia							
Australia	✓						
Austria	✓						
Azerbaiyán	✓						
Bangladesh							
Belarús	✓			✓			
Bélgica	✓						
Bolivia	✓		✓	✓			
Bosnia y Herzegovina	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Botswana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Brasil	✓		✓	✓			✓
Bulgaria	✓		✓	✓	✓		
Burundi							
Cabo Verde	✓						
Camboya	✓	✓	✓	✓			
Camerún	✓						
Canadá	✓		✓				
Chad	✓						
Chile	✓			✓	✓		✓
China		✓					
Colombia	✓						✓
Costa Rica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croacia	✓	✓					
Dinamarca	✓		✓	✓			
Dominica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Ecuador							
El Salvador	✓		✓	✓			
ERY de Macedonia		✓	✓	✓			
Eslovaquia	✓	✓	✓	✓			✓
Eslovenia							
España	✓		✓				
Estados Unidos	✓	✓		✓			
Estonia	✓		✓				
Etiopía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Federación de Rusia	✓		✓	✓			
Filipinas	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Finlandia	✓		✓	✓			
Francia	✓						
Gabón	✓						
Gambia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Georgia	✓						
Ghana	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Grecia	✓		✓	✓	✓	✓	
Grenada	✓		✓	✓	✓	✓	
Guatemala	✓			✓			
Guinea Ecuatorial	✓						

**Cuadro P1** Documentación exigida para abrir una cuenta  
(continuación)

País	Prueba de identidad a través de identificación emitida por el gobierno	Prueba de identidad mediante cualquier identificación	Prueba de nacionalidad/situación legal en el país	Prueba de domicilio	Prueba de ingresos	Prueba de empleo	Excepción de requisitos para solicitantes con bajos ingresos o cuentas pequeñas
Guyana		✓		✓			
Haití	✓			✓			
Honduras							
Hong Kong, China	✓		✓	✓			✓
Hungría	✓		✓	✓			
India	✓	✓		✓			✓
Indonesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Irán	✓		✓	✓	✓	✓	
Irlanda	✓			✓			✓
Israel	✓		✓	✓			
Italia	✓						
Jamaica	✓		✓	✓	✓	✓	
Japón	✓			✓			
Jordania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Kazakhstan							
Kenya	✓		✓	✓	✓	✓	
Kirguistán	✓		✓	✓		✓	
Kuwait	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Lesotho	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Letonia	✓			✓			
Líbano							
Lituania	✓	✓		✓			
Luxemburgo		✓					
Madagascar	✓		✓	✓	✓	✓	
Malasia	✓		✓	✓			
Malawi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marruecos	✓		✓	✓		✓	
Mauricio	✓		✓	✓	✓	✓	
Mauritania				✓		✓	
México	✓		✓	✓			
Mongolia							
Montserrat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Mozambique	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Namibia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Nepal	✓	✓	✓	✓			✓
Nicaragua	✓		✓	✓			
Noruega	✓			✓			
Nueva Zelanda							
Omán	✓			✓	✓		
Países Bajos		✓					
Pakistán	✓						
Panamá	✓			✓	✓	✓	
Papua Nueva Guinea	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paraguay	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Perú	✓						
Polonia							
Portugal	✓		✓	✓		✓	
Puerto Rico	✓		✓	✓	✓		
RB de Venezuela	✓	✓	✓		✓	✓	
RD del Congo	✓			✓			
RDP Lao	✓	✓	✓	✓		✓	
Reino Unido							
República Árabe Siria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
República Centroafricana	✓						

## Cuadro P1 Documentación exigida para abrir una cuenta

(continuación)

País	Prueba de identidad a través de identificación emitida por el gobierno	Prueba de identidad mediante cualquier identificación	Prueba de nacionalidad/situación legal en el país	Prueba de domicilio	Prueba de ingresos	Prueba de empleo	Excepción de requisitos para solicitantes con bajos ingresos o cuentas pequeñas
República Checa	✓		✓	✓			
República de Corea	✓		✓				
República de Moldova	✓		✓	✓	✓	✓	
República del Congo	✓						
República Dominicana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Rumania		✓	✓	✓		✓	
Rwanda	✓		✓				
Saint Kitts y Nevis	✓		✓				
San Vicente y las Granadinas	✓		✓	✓	✓	✓	
Santa Lucía							
Serbia	✓		✓	✓			
Singapur	✓		✓	✓			
Sri Lanka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Sudáfrica	✓			✓	✓	✓	✓
Suecia		✓	✓	✓			
Swazilandia	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Switzerland	✓		✓	✓	✓	✓	
Tailandia	✓						
Taiwán, China	✓	✓	✓	✓			
Tanzania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tayikistán	✓			✓			
Túnez	✓		✓	✓			
Turquía	✓		✓	✓		✓	
Ucrania	✓		✓	✓			
Uganda							
Uruguay	✓			✓	✓	✓	
Uzbekistan							
Vietnam	✓	✓		✓			
Yemen, Rep.	✓		✓			✓	
Zambia	✓		✓				
Zimbabwe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Base de datos Financial Access.

## Cuadro P2 Políticas para promover al ahorro

País	Ofrecer cuentas básicas o con tasas bajas para clientes de ingreso bajo	Promover que los beneficiarios de transferencias del gobierno abran cuentas	Sistema de ahorro con contrapartida	Sistema de ahorro con incentivos fiscales
Afganistán				
Albania				
Alemania				
Angola		✓		
Anguila				
Antigua y Barbuda				
Argelia		✓	✓	
Argentina	✓	✓		
Armenia				
Australia		✓		✓
Austria				
Azerbaiyán		✓		
Bangladesh				
Belarús				
Bélgica	✓	✓		✓
Bolivia				
Bosnia y Herzegovina				
Botswana				
Brasil		✓		✓
Bulgaria				
Burundi				
Cabo Verde				
Camboya				
Camerún				
Canadá	✓	✓	✓	✓
Chad				
Chile	✓		✓	✓
China				✓
Colombia	✓	✓		✓
Costa Rica		✓		✓
Croacia			✓	
Dinamarca				✓
Dominica				
Ecuador		✓		✓
El Salvador				
ERY de Macedonia				
Eslovaquia				
Eslovenia			✓	✓
España		✓		✓
Estados Unidos		✓		✓
Estonia		✓	✓	✓
Etiopía				
Federación de Rusia				
Filipinas				
Finlandia		✓	✓	✓
Francia	✓	✓		
Gabón				
Gambia				
Georgia				
Ghana		✓		
Grecia				
Grenada				
Guatemala				
Guinea Ecuatorial				

## Cuadro P2 Políticas para promover al ahorro

(continuación)

País	Ofrecer cuentas básicas o con tasas bajas para clientes de ingreso bajo	Promover que los beneficiarios de transferencias del gobierno abran cuentas	Sistema de ahorro con contrapartida	Sistema de ahorro con incentivos fiscales
Guyana				
Haití		✓	✓	✓
Honduras		✓	✓	✓
Hong Kong, China		✓		
Hungría	✓		✓	✓
India	✓	✓		
Indonesia				
Irán	✓			
Irlanda	✓	✓	✓	✓
Israel			✓	✓
Italia				✓
Jamaica				
Japón				
Jordania				
Kazakhstan				
Kenya				✓
Kirguistán				
Kuwait				
Lesotho				
Letonia				✓
Líbano				
Lituania		✓	✓	✓
Luxemburgo			✓	✓
Madagascar		✓		✓
Malasia	✓	✓	✓	✓
Malawi				
Marruecos	✓	✓		✓
Mauricio				
Mauritania				
México	✓	✓	✓	✓
Mongolia		✓		
Montserrat				
Mozambique				
Namibia		✓		✓
Nepal				✓
Nicaragua				
Noruega				✓
Nueva Zelanda		✓	✓	✓
Omán				
Países Bajos				
Pakistán	✓			✓
Panamá				
Papua Nueva Guinea				
Paraguay				
Perú		✓	✓	
Polonia				✓
Portugal	✓			
Puerto Rico	✓	✓	✓	✓
RB de Venezuela		✓		
RD del Congo				
RDP Lao				
Reino Unido		✓		
República Árabe Siria		✓		
República Centroafricana				



## Cuadro P2 Políticas para promover al ahorro

(continuación)

País	Ofrecer cuentas básicas o con tasas bajas para clientes de ingreso bajo	Promover que los beneficiarios de transferencias del gobierno abran cuentas	Sistema de ahorro con contrapartida	Sistema de ahorro con incentivos fiscales
República Checa			✓	✓
República de Corea				
República de Moldova				
República del Congo				
República Dominicana				
Rumania				
Rwanda				
Saint Kitts y Nevis				
San Vicente y las Granadinas				
Santa Lucía				
Serbia				
Singapur		✓	✓	✓
Sri Lanka				
Sudáfrica				
Suecia	✓			✓
Swazilandia				
Switzerland	✓			
Tailandia				
Taiwán, China		✓		✓
Tanzania		✓		
Tayikistán				
Túnez				
Turquía		✓		✓
Ucrania				
Uganda				
Uruguay				
Uzbekistan				
Vietnam				
Yemen, Rep.				
Zambia				
Zimbabwe	✓	✓		

Fuente: Base de datos Financial Access.

## Cuadro P3 Transparencia y protección del consumidor

País	Límites de tasas y comisiones			Revelación de datos				
	Límite de la tasa máxima de interés	Límite de la comisión máxima sobre préstamos atrasados	Límite de las comisiones máximas de mantenimiento	Se tiene que revelar la tasa de interés efectiva de los préstamos	Se tienen que revelar las comisiones de las cuentas de débito/crédito	Se tienen que revelar las razones para la negación de un préstamo	Se tienen que revelar los cambios de condiciones desfavorables para el titular de la cuenta	Se tiene que revelar el requisito de sencillez del lenguaje
Afganistán								
Albania				✓	✓	✓	✓	✓
Alemania				✓	✓		✓	
Angola								
Anguila				✓				
Antigua y Barbuda				✓				
Argelia				✓	✓			✓
Argentina	✓		✓	✓	✓			
Armenia	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Australia	✓			✓	✓		✓	
Austria	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Azerbaiyán					✓	✓	✓	✓
Bangladesh				✓	✓	✓	✓	✓
Belarús				✓	✓	✓	✓	
Bélgica	✓			✓	✓		✓	✓
Bolivia	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Bosnia y Herzegovina		✓		✓	✓	✓	✓	
Botswana				✓	✓		✓	✓
Brasil								
Bulgaria		✓		✓	✓		✓	✓
Burundi								
Cabo Verde		✓		✓	✓	✓	✓	✓
Camboya								
Camerún								
Canadá	✓			✓	✓		✓	✓
Chad								
Chile	✓	✓		✓	✓		✓	✓
China	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Colombia	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Costa Rica				✓	✓			✓
Croacia	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Dinamarca				✓	✓	✓	✓	✓
Dominica				✓				
Ecuador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
El Salvador				✓	✓	✓	✓	✓
ERY de Macedonia	✓	✓		✓	✓		✓	
Eslovaquia	✓	✓		✓	✓			
Eslovenia		✓		✓	✓		✓	✓
España				✓	✓		✓	✓
Estados Unidos	✓			✓	✓	✓	✓	
Estonia				✓	✓		✓	
Etiopía								
Federación de Rusia				✓	✓		✓	
Filipinas				✓	✓		✓	✓
Finlandia		✓		✓	✓		✓	
Francia	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Gabón								
Gambia				✓	✓		✓	
Georgia	✓	✓	✓					
Ghana				✓	✓		✓	✓
Grecia		✓		✓	✓		✓	✓
Grenada				✓				

### Cuadro P3 **Transparencia y protección del consumidor** (continuación)

País	Límites de tasas y comisiones			Revelación de datos				
	Límite de la tasa máxima de interés	Límite de la comisión máxima sobre préstamos atrasados	Límite de las comisiones máximas de mantenimiento	Se tiene que revelar la tasa de interés efectiva de los préstamos	Se tienen que revelar las comisiones de las cuentas de débito/crédito	Se tienen que revelar las razones para la negación de un préstamo	Se tienen que revelar los cambios de condiciones desfavorables para el titular de la cuenta	Se tiene que revelar el requisito de sencillez del lenguaje
Guatemala				✓	✓			
Guinea Ecuatorial								
Guyana								
Haití				✓	✓	✓	✓	✓
Honduras	✓			✓	✓			
Hong Kong, China	✓			✓	✓		✓	✓
Hungría			✓	✓	✓		✓	✓
India	✓			✓	✓	✓		
Indonesia				✓	✓		✓	✓
Irán		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Irlanda				✓	✓	✓	✓	✓
Israel		✓	✓	✓	✓		✓	
Italia	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Jamaica				✓	✓	✓	✓	
Japón	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jordania								✓
Kazakhstan								
Kenya								
Kirguistán				✓	✓			
Kuwait	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Lesotho								
Letonia				✓	✓		✓	✓
Líbano								
Lituania					✓	✓	✓	✓
Luxemburgo				✓	✓		✓	✓
Madagascar								
Malasia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Malawi								
Marruecos	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Mauricio				✓	✓		✓	✓
Mauritania	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
México				✓	✓			
Mongolia		✓		✓			✓	
Montserrat				✓				
Mozambique				✓	✓			✓
Namibia	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Nepal	✓			✓	✓			
Nicaragua		✓		✓	✓		✓	
Noruega				✓	✓			
Nueva Zelandia		✓		✓	✓		✓	
Omán	✓			✓				
Países Bajos								
Pakistán								
Panamá	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Papua Nueva Guinea								
Paraguay		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Perú				✓	✓		✓	✓
Polonia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Portugal		✓		✓	✓		✓	✓
Puerto Rico				✓	✓	✓	✓	✓
RB de Venezuela	✓			✓	✓	✓	✓	✓
RD del Congo				✓	✓			

### Cuadro P3 **Transparencia y protección del consumidor** (continuación)

País	Límites de tasas y comisiones			Revelación de datos				
	Límite de la tasa máxima de interés	Límite de la comisión máxima sobre préstamos atrasados	Límite de las comisiones máximas de mantenimiento	Se tiene que revelar la tasa de interés efectiva de los préstamos	Se tienen que revelar las comisiones de las cuentas de débito/crédito	Se tienen que revelar las razones para la negación de un préstamo	Se tienen que revelar los cambios de condiciones desfavorables para el titular de la cuenta	Se tiene que revelar el requisito de sencillez del lenguaje
RDP Lao	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Reino Unido								
República Árabe Siria				✓	✓		✓	
República Centroafricana								
República Checa				✓	✓	✓	✓	✓
República de Corea				✓	✓	✓		✓
República de Moldova				✓	✓		✓	✓
República del Congo								
República Dominicana				✓	✓			
Rumania								
Rwanda				✓	✓	✓	✓	✓
Saint Kitts y Nevis				✓				
San Vicente y las Granadinas				✓				
Santa Lucía				✓				
Serbia				✓	✓			
Singapur				✓	✓		✓	
Sri Lanka								
Sudáfrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Suecia				✓	✓		✓	✓
Swazilandia	✓			✓	✓			
Switzerland	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Tailandia				✓	✓		✓	
Taiwán, China	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Tanzania				✓	✓	✓	✓	
Tayikistán		✓	✓	✓		✓		
Túnez				✓	✓	✓	✓	
Turquía	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Ucrania		✓		✓	✓		✓	
Uganda								
Uruguay	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Uzbekistan								
Vietnam								
Yemen, Rep.								
Zambia				✓	✓		✓	
Zimbabwe	✓			✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Base de datos Financial Access.

## Cuadro P4 Reglamentación bancaria de sucursales

País	Aprobación de supervisor necesaria para abrir una nueva sucursal	Las sucursales tienen que operar un número mínimo de días laborables por semana	Excepciones de requisitos de seguridad bancaria para áreas pobres	Se permiten las sucursales móviles
Afganistán	✓	✓		
Albania	✓		✓	
Alemania				✓
Angola				
Anguila	✓	✓		✓
Antigua y Barbuda	✓	✓		✓
Argelia				
Argentina	✓	✓	✓	✓
Armenia	✓		✓	✓
Australia				✓
Austria				✓
Azerbaiyán	✓			
Bangladesh	✓		✓	✓
Belarús				✓
Bélgica				
Bolivia	✓	✓		✓
Bosnia y Herzegovina	✓	✓		
Botswana	✓	✓		✓
Brasil	✓	✓	✓	✓
Bulgaria	✓			
Burundi	✓	✓		
Cabo Verde		✓		
Camboya	✓			
Camerún	✓			✓
Canadá				
Chad	✓			✓
Chile	✓	✓		✓
China	✓		✓	✓
Colombia	✓			
Costa Rica				✓
Croacia				✓
Dinamarca				✓
Dominica		✓		✓
Ecuador	✓	✓		
El Salvador	✓	✓		
ERY de Macedonia	✓			
Eslovaquia				
Eslovenia				✓
España			✓	✓
Estados Unidos	✓	✓		✓
Estonia				✓
Etiopía	✓			
Federación de Rusia	✓			✓
Filipinas	✓	✓	✓	
Finlandia				✓
Francia			✓	
Gabón	✓			✓
Gambia	✓	✓		
Georgia	✓			
Ghana	✓			
Grecia	✓			✓
Grenada	✓	✓		✓
Guatemala		✓		
Guinea Ecuatorial	✓			✓

## Cuadro P4 Reglamentación bancaria de sucursales

(continuación)

País	Aprobación de supervisor necesaria para abrir una nueva sucursal	Las sucursales tienen que operar un número mínimo de días laborables por semana	Excepciones de requisitos de seguridad bancaria para áreas pobres	Se permiten las sucursales móviles
Guyana	✓			✓
Haití	✓			
Honduras				✓
Hong Kong, China	✓			
Hungría				
India	✓			✓
Indonesia	✓			✓
Irán	✓	✓		✓
Irlanda				✓
Israel	✓	✓		
Italia				✓
Jamaica	✓	✓		
Japón				
Jordania	✓	✓		✓
Kazakhstan				
Kenya	✓			✓
Kirguistán				
Kuwait	✓	✓		✓
Lesotho	✓			
Letonia				
Líbano	✓			
Lituania				
Luxemburgo	✓			
Madagascar				✓
Malasia	✓			✓
Malawi	✓		✓	✓
Marruecos				✓
Mauricio	✓	✓		✓
Mauritania	✓	✓		
México	✓			✓
Mongolia	✓			✓
Montserrat	✓	✓		✓
Mozambique	✓			✓
Namibia	✓	✓	✓	
Nepal		✓		✓
Nicaragua		✓		
Noruega				✓
Nueva Zelanda				✓
Omán	✓	✓		✓
Países Bajos				
Pakistán	✓	✓		✓
Panamá	✓			✓
Papua Nueva Guinea	✓	✓		
Paraguay	✓			
Perú	✓	✓		✓
Polonia				✓
Portugal				
Puerto Rico	✓		✓	✓
RB de Venezuela				
RD del Congo				
RDP Lao	✓			✓
Reino Unido				
República Árabe Siria	✓	✓	✓	✓
República Centroafricana	✓			✓

## Cuadro P4 Reglamentación bancaria de sucursales

(continuación)

País	Aprobación de supervisor necesaria para abrir una nueva sucursal	Las sucursales tienen que operar un número mínimo de días laborables por semana	Excepciones de requisitos de seguridad bancaria para áreas pobres	Se permiten las sucursales móviles
República Checa	✓			
República de Corea				
República de Moldova	✓			
República del Congo	✓			✓
República Dominicana	✓	✓		
Rumania	✓			
Rwanda	✓			✓
Saint Kitts y Nevis	✓	✓		✓
San Vicente y las Granadinas	✓	✓		✓
Santa Lucía	✓	✓		✓
Serbia				
Singapur	✓			
Sri Lanka	✓			✓
Sudáfrica				✓
Suecia				✓
Swazilandia	✓			
Switzerland	✓			✓
Tailandia	✓	✓		✓
Taiwán, China	✓	✓		
Tanzania	✓	✓		✓
Tayikistán	✓			
Túnez				
Turquía	✓			✓
Ucrania				
Uganda	✓			
Uruguay	✓	✓		✓
Uzbekistan				
Vietnam	✓			✓
Yemen, Rep.				
Zambia	✓	✓		✓
Zimbabwe	✓	✓	✓	✓

Fuente: Base de datos Financial Access.

**Cuadro P5 Uso de las redes minoristas existentes para la prestación de servicios financieros**

País	Servicios prestados por agentes									
	Los operadores privados pueden prestar servicios financieros en oficinas de correos	Los bancos pueden contratar formalmente a empresas como agentes bancarios	Recibir y remitir solicitudes de apertura de cuentas	Apertura de cuentas en representación de un banco	Recibo de pagos de impuestos, servicios públicos y similares	Aceptación de fondos para depósitos en cuentas de clientes	Pago de retiros de cuentas de clientes	Recibir y remitir solicitudes de préstamos	Evaluar el crédito y aprobar solicitudes de préstamos en representación de un banco	Recaudar pagos de préstamos en representación de un banco
Afganistán										
Albania	✓									
Alemania	✓									
Angola										
Anguila										
Antigua y Barbuda										
Argelia										
Argentina										
Armenia										
Australia	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Austria	✓	✓						✓		
Azerbaiyán										
Bangladesh										
Belarús		✓			✓	✓	✓			
Bélgica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Bolivia		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Bosnia y Herzegovina										
Botswana										
Brasil	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Bulgaria	✓	✓			✓				✓	✓
Burundi										
Cabo Verde	✓	✓	✓			✓	✓			
Camboya										
Camerún										
Canadá										
Chad										
Chile		✓			✓	✓	✓			✓
China										
Colombia		✓	✓		✓	✓		✓		
Costa Rica										
Croacia		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dinamarca										
Dominica										
Ecuador		✓			✓	✓				✓
El Salvador										
ERY de Macedonia	✓	✓						✓		
Eslovaquia	✓									
Eslovenia	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
España		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estados Unidos										
Estonia										
Etiopía										
Federación de Rusia	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓
Filipinas		✓	✓					✓		✓
Finlandia		✓								
Francia	✓	✓				✓	✓	✓		✓
Gabón										
Gambia										
Georgia										
Ghana										
Grecia	✓									
Grenada										



**Cuadro P5**  
(continuación)

**Uso de las redes minoristas existentes para la prestación de servicios financieros**

País	Servicios prestados por agentes									
	Los operadores privados pueden prestar servicios financieros en oficinas de correos	Los bancos pueden contratar formalmente a empresas como agentes bancarios	Recibir y remitir solicitudes de apertura de cuentas	Apertura de cuentas en representación de un banco	Recibo de pagos de impuestos, servicios públicos y similares	Aceptación de fondos para depósitos en cuentas de clientes	Pago de retiros de cuentas de clientes	Recibir y remitir solicitudes de préstamos	Evaluar el crédito y aprobar solicitudes de préstamos en representación de un banco	Recaudar pagos de préstamos en representación de un banco
Guatemala										
Guinea Ecuatorial										
Guyana										
Haití										
Honduras		✓			✓	✓	✓			
Hong Kong, China										
Hungría	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
India		✓	✓	✓			✓	✓		✓
Indonesia	✓	✓								
Irán										
Irlanda	✓									
Israel										
Italia										
Jamaica	✓									
Japón	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jordania										
Kazakhstan										
Kenya										
Kirguistán	✓	✓			✓					
Kuwait										
Lesotho		✓								
Letonia	✓									
Líbano										
Lituania	✓	✓	✓		✓			✓		
Luxemburgo	✓									
Madagascar		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Malasia	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Malawi	✓									
Marruecos		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Mauricio	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Mauritania		✓								✓
México		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Mongolia										
Montserrat										
Mozambique										
Namibia										
Nepal										
Nicaragua		✓	✓	✓		✓	✓	✓		
Noruega	✓	✓						✓		
Nueva Zelandia		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Omán										
Países Bajos	✓									
Pakistán		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Panamá										
Papua Nueva Guinea		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paraguay										
Perú		✓			✓	✓	✓			✓
Polonia		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Portugal	✓	✓								
Puerto Rico										
RB de Venezuela										
RD del Congo										

Cuadros sobre políticas

**Cuadro P5**  
(continuación)

**Uso de las redes minoristas existentes para la prestación de servicios financieros**

País	Servicios prestados por agentes									
	Los operadores privados pueden prestar servicios financieros en oficinas de correos	Los bancos pueden contratar formalmente a empresas como agentes bancarios	Recibir y remitir solicitudes de apertura de cuentas	Apertura de cuentas en representación de un banco	Recibo de pagos de impuestos, servicios públicos y similares	Aceptación de fondos para depósitos en cuentas de clientes	Pago de retiros de cuentas de clientes	Recibir y remitir solicitudes de préstamos	Evaluar el crédito y aprobar solicitudes de préstamos en representación de un banco	Recaudar pagos de préstamos en representación de un banco
RDP Lao										
Reino Unido	✓									
República Árabe Siria										
República Centroafricana										
República Checa	✓	✓	✓			✓	✓	✓		
República de Corea										
República de Moldova										
República del Congo										
República Dominicana										
Rumania		✓	✓					✓		
Rwanda										
Saint Kitts y Nevis										
San Vicente y las Granadinas										
Santa Lucía										
Serbia	✓	✓						✓		
Singapur	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sri Lanka	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Sudáfrica		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Suecia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Swazilandia	✓									
Switzerland		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tailandia	✓	✓			✓	✓	✓			✓
Taiwán, China										
Tanzania		✓			✓			✓		✓
Tayikistán		✓			✓					
Túnez										
Turquía										
Ucrania		✓			✓	✓	✓			✓
Uganda		✓								✓
Uruguay										
Uzbekistan										
Vietnam		✓								
Yemen, Rep.										
Zambia										
Zimbabwe										

Fuente: Base de datos Financial Access.



# Referencias

- Bailey, A., Suzi Chun y Jeffrey Wong. 2003. "Wanted: Asian Credit Bureaus". *Bangkok Post*, 11 de agosto. [www.bangkokpost.net/mckinsey/McKinsey110803html].
- Banco Mundial. 2004. *Doing Business in 2004: Análisis de las regulaciones*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2005. *Doing Business in 2005: Eliminando obstáculos al crecimiento*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2006a. *Doing Business 2006: Creando empleos*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2006b. *Doing Business 2007: Cómo reformar*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2006c. "The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services". Discussion Paper. Banco Mundial, Departamento de Información Global y Tecnologías de la Comunicación, Washington, DC.
- . 2007a. *AccessFinance* 16.
- . 2007b. *Doing Business 2008*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2008a. *Banking the Poor: Measuring Banking Access in 54 Economies*. Washington, DC: Banco Mundial.
- . 2008b. *Doing Business 2009*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Barr, Michael S., Anjali Kumar y Robert E. Litan, eds. 2007. *Building Inclusive Financial Systems: A Framework for Financial Access*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Beck, Thorsten y Ross Levine. 2004. "Stock Markets, Banks, and Growth: Panel Evidence". *Journal of Banking and Finance* 28(3): 423–42.
- Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt y María Soledad Martínez Peria. 2007. "Reaching Out: Access to and Use of Banking Services across Countries". *Journal of Financial Economics* 85(1): 234–66.

- Bowsher, Norman. 1974. "Usury Laws: Harmful When Effective". *Review* 56(8): 16–23. Federal Reserve Bank of St. Louis, St. Louis, MO.
- Caskey, John, Clemente Ruiz Durán y Tova Maria Solo. 2006. "The Urban Unbanked in Mexico and the United States". Documento de trabajo 3835 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Banco Mundial, Washington, DC.
- CGAP (Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre). 2004. "Instituciones financieras con doble objetivo: Repercusiones para el futuro de las microfinanzas". Estudio Especial 8. Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC.
- . 2005. "CGAP Case Studies in Agricultural Microfinance: An Overview". Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC. [[www.ruralfinance.org/servlet/BinaryDownloadServlet?filename=1127395975684\\_Managing\\_risks\\_\\_\\_case\\_study\\_overview.pdf](http://www.ruralfinance.org/servlet/BinaryDownloadServlet?filename=1127395975684_Managing_risks___case_study_overview.pdf)].
- Christen, Robert Peck, Timothy Lyman y Richard Rosenberg. 2003. *Microfinance Consensus Guidelines: Guiding Principles on Regulation and Supervision of Microfinance*. Washington, DC: Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre.
- Claessens, Stijn. 2005. "Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives". Documento de trabajo 3589 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Banco Mundial, Washington, DC.
- Collins, Daryl, Jonathan Morduch, Stuart Rutherford y Orlanda Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Thorsten Beck y Patrick Honohan. 2008. *¿Financiamiento para todos? Políticas y obstáculos para la ampliación del acceso*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Demirgüç-Kunt, Asli y Harry Huizinga. 1998. "Determinants of Commercial Bank Interest Margins and Profitability: Some International Evidence". Documento de trabajo 1900 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Banco Mundial, Washington, DC.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Edward J. Kane, and Luc A. Laeven. 2006. "Determinants of Deposit-Insurance Adoption and Design". Documento de trabajo 3849 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Banco Mundial, Washington, DC.
- Djankov, Simeon, Caralee McLiesh y Andrei Shleifer. 2007. "Private Credit in 129 Countries". NBER Working Paper 11078. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Doyle, J. Joseph, José A. López y Mark R. Saldenber. 1998. "How Effective is Lifeline Banking in Assisting the 'Unbanked?'". *Federal Reserve Bank of New York Current Issues in Economics and Finance* 4(6): 1–6.
- Duflo, Esther, William Gale, Jeffrey Liebman, Peter Orszag y Emmanuel Saez. 2006. "Saving Incentives for Low- and Middle-Income Families: Evidence from a Field Experiment with H&R Block". *Quarterly Journal of Economics* 121(4): 1311–46.
- Dupas, Pascaline y Jonathan Robinson. 2009. "Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya". NBER Working Paper 14693. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Duryea, Suzanne y Ernesto Schargrodsky. 2007. "Financial Services for the Poor: Welfare, Savings and Consumption". Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, DC.
- Comisión Europea. 2008. "Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion". Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, Bruselas.

- Ferguson, Niall. 2008. *The Ascent of Money: A Financial History of the World*. Nueva York: Penguin Press.
- FinScope. 2003. "A Study of the Financial Access and Behavior of the South African Population—Towards Defining a Segmentation Model that Will Classify a Person Into Eight FSM Tiers". Johannesburgo, Sudáfrica: FinMark Trust.
- . 2005. "Zambia". [www.finscope.co.za/Zambia.html].
- . 2006. "Uganda". [www.finscope.co.za/uganda.html].
- . 2008a. "FinScope Malawi 2008". [www.finscope.co.za/documents/2009/Brochure\_Malawi08.pdf].
- . 2008b. "Rwanda 2008". [www.finscope.co.za/documents/2008/Brochure\_Rwanda08.pdf].
- . 2009. "About Access to Finance Study (A2FS)". Pakistan Microfinance Network. [www.finscope.co.za/documents/2009/Brochure\_Pakistan.pdf].
- FMI (Fondo Monetario Internacional). 2006. *Regional Economic Outlook, Sub-Saharan Africa*. Washington, DC: Fondo Monetario Internacional.
- FNUDC (Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización). 2006. *La construcción de sectores financieros incluyentes para el desarrollo*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Gallardo, Joselito, Michael Goldberg y Bikki Randhawa. 2007. "Strategic Alliances to Scale Up Financial Services in Rural Areas". Documento de trabajo 76. Banco Mundial, Washington, DC.
- Genesis Analytics. 2008. "Implementing FATF Standards in Developing Countries and Financial Inclusion: Findings and Guidelines". Genesis Analytics, Johannesburgo, Sudáfrica. [www.firstinitiative.org/Projects/\_actProjectDocumentDownload.cfm?iDocumentID=5370&iProjectID=373].
- Godfrey, Nicholas, Bruno Levesque, Margaret Miller y Evelyn Stark. 2008. "The Case for Financial Literacy in Developing Countries: Promoting Access to Finance by Empowering Consumers". Documento presentado en el Seminario global del Banco Mundial sobre protección del consumidor y alfabetización financiera, 3 de septiembre, Washington, DC.
- Guiso, Luigi, Paola Sapienza y Luigi Zingales. 2002. "Does Local Financial Development Matter?". NBER Working Paper 8923. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Hastings, Justine S. y Lydia Tejada-Ashton. 2008. "Financial Literacy, Information, and Demand Elasticity: Survey and Experimental Evidence from Mexico". NBER Working Paper 14538. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Helms, Brigit. 2006. *Access for All: Building Inclusive Financial Systems*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Helms, Brigit y Xavier Reille. 2004. "Los toques máximos para las tasas de interés y las microfinanzas: su evolución hasta el presente". Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC.
- IFC (Corporación Financiera Internacional). 2006. *Sistemas de información crediticia: Guía informativa*. Washington, DC: Corporación Financiera Internacional. [http://www.ifc.org/ifcext/gfm.nsf/AttachmentsByTitle/FI-CB-KnowledgeGuide-S/\$FILE/FI-CB-KnowledgeGuide-S.pdf].
- Isern, Jennifer y David Porteous. 2005. *Reglamentación contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo: Repercusiones para los proveedores de servicios financieros que sirven a personas de bajos ingresos*. Washington, DC: Banco Mundial.

- Ivatury, Gautam, Timothy R. Lyman y Stefan Staschen. 2006. "Empleo de agentes en la banca sin sucursales para los pobres: Beneficios, riesgos y reglamentación". Enfoques 38. Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC.
- Karlan, Dean y Jonathan Zinman. 2007. "Expanding Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts". Working Paper 108. Center for Global Development, Washington, DC.
- Kendall, Jake, Nataliya Mylenko y Alejandro Ponce. Próxima publicación. "Measuring Financial Access around the World". Banco Mundial, Washington, DC.
- King, Robert G. y Ross Levine. 1993. "Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right". Documento de trabajo 1083 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Banco Mundial, Washington, DC.
- Kumar, Anjali. 2005. *Access to Financial Services in Brazil*. Washington, DC: Banco Mundial.
- Levine, Ross, Norman Loayza y Thorsten Beck. 1999. "Financial Intermediation and Growth: Causality and Causes". Documento de trabajo 2059 sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo. Washington, DC: Banco Mundial.
- Lindert, Kathy, Anja Linder, Jason Hobbs y Bénédicte de la Brière. 2007. "The Nuts and Bolts of Brazil's Bolsa Família Program: Implementing Conditional Cash Transfers in a Decentralized Context". Social Protection Discussion Paper 0709. Banco Mundial, Washington, DC.
- Lusardi, Annamaria y Peter Tufano. 2009. "Debt Literacy, Financial Experiences and Overindebtedness". Documento presentado en la Conferencia sobre Medición, Promoción e Impacto del Acceso a las Finanzas, 12-13 de marzo, Washington, DC.
- Lyman, Timothy R., Mark Pickens y David Porteous. 2008. "Regulación de la banca transformativa sin sucursales: Teléfonos móviles y otras tecnologías utilizadas para aumentar el acceso al financiamiento". Enfoques 43. Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC.
- Mian, Atif. 2006. "Distance Constraints: The Limits of Foreign Lending in Poor Economies". *Journal of Finance* 61(3): 1465–1505.
- Miller, Margaret J., ed. 2003. *Credit Reporting Systems and the International Economy*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Mylenko, Nataliya. Próxima publicación. "Developing Credit Reporting in Africa: Opportunities and Challenges". En Marc Quintyn y Genevieve Verdier, eds., *African Finance in the Twenty-First Century*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- Peterson, Christopher L. 2003. "Truth, Understanding, and High-Cost Consumer Credit: The Historical Context of the Truth in Lending Act". *Florida Law Review* 55: 807–903.
- Petersen, Mitchell A. y Raghuram G. Rajan. 2002. "Does Distance Still Matter? The Information Revolution in Small Business Lending". *Journal of Finance* 57(6): 2533–70.
- Pickens, Mark, David Porteous y Sarah Rotman. Próxima publicación. *Banking the Poor through Government Payments*. Washington, DC: Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre.
- Ramji, Minakshi. 2009. "Financial Inclusion in Gulbarga: Finding Usage in Access". IFMR Working Paper 26. Institute for Financial Management and Research, Chennai, India.
- Rosenberg, Rich, Adrian Gonzalez y Sushma Narain. 2009. "The New Moneylenders: Are the Poor Being Exploited by High Microcredit Interest Rates?". Estudio Especial 15. Grupo Consultivo

- de Ayuda a la Población Pobre, Washington, DC.
- Rubin, Edward L. 1992. "Legislative Methodology: Some Lessons from the Truth-in Lending Act". *Georgetown Law Journal* 80: 233–307.
- Russell, Roslyn. 2008. "Saver Plus: More than Saving: A Brief Comparison with International Programs". RMIT University, Melbourne, Australia.
- Russell, Roslyn, Jennifer Harlim y Robert Brooks. 2008. "Saver Plus 2008 Follow-Up Survey Results: Saving Behaviour of Past Saver Plus Participants". RMIT University, Melbourne, Australia.
- Sherraden, Michael. 2006. "Schemes to Boost Small Savings: Lessons and Directions". Conferencia global del Banco Mundial sobre acceso de las finanzas, 30-31 de mayo, Washington, DC.
- . 2008. "IDAs and Asset Building: Lessons and Directions". En R. Blank y M.S. Barr, eds. *Access, Assets, and Poverty*. Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Sherraden, Michael y Michael Barr. 2004. "Institutions and Inclusion in Saving Policy". En N. Retsinas y E. Belsky, eds., *Building Assets, Building Wealth; Creating Wealth in Low-Income Communities*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Thyagarajan, S. Jayaram Venkatesan. 2008. "Cost-Benefit and Usage Behaviour Analysis of No Frills Accounts: A Study Report on Cuddalore District". College of Agricultural Banking and Institute of Financial Management and Research, Chennai, India.
- Tiwari, Akhand, Anvesha Khandelwal y Minakshi Ramji. 2008. "How Do Microfinance Clients Understand their Loans?". Institute for Financial Management and Research, Centre for Micro Finance. Chennai, India.
- Trivelli, Carolina. 2007. "Mejorando el acceso de las mujeres a servicios financieros". Instituto de Estudios Peruanos, Lima.
- U.S. GAO (Government Accountability Office). 2006. "Credit Cards: Increased Complexity in Rates and Fees Heightens Need for More Effective Disclosures to Consumers". United States Government Accountability Office, Washington, DC.

