

UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA CREAR SISTEMAS FINANCIEROS INCLUSIVOS

La prestación de servicios financieros a los pobres resulta costosa, en parte porque los beneficiarios disponen de escasos recursos, suelen vivir en zonas escasamente pobladas y rara vez poseen historiales de crédito documentados. En las últimas décadas, las instituciones microfinancieras¹ (IMF) especializadas han comenzado a resolver el último de los mencionados problemas creando técnicas que permiten otorgar financiamiento en forma segura aun a prestatarios carentes de antecedentes crediticios. No obstante, las IMF deben aplicar tasas de interés relativamente altas para cubrir los costos administrativos que implica el manejo de pequeñas transacciones para poblaciones dispersas². Las IMF cuyos costos operativos se sitúan entre 12% y 15% de sus activos se consideran eficientes, en tanto que en el caso de los bancos, un coeficiente similar rara vez supera el 5%³.

Pese a los importantes logros registrados en materia de microfinanciamiento en los últimos años —por ejemplo los alcanzados a través del otorgamiento generalizado de préstamos al por mayor a IMF— la mayoría de los bancos comerciales siguen considerando no rentables las actividades microfinancieras⁴. A diferencia de las IMF, muchos bancos comerciales no pueden contrarrestar los altos costos aplicando tasas de interés altas. En muchos países en desarrollo la ley les impone, especialmente cuando utilizan fondos públicos, la obligación de limitar las tasas de interés de los préstamos que otorgan a prestatarios de bajos ingresos y de zonas rurales. En India, a la mayoría de los bancos comerciales les está prohibido cobrar una tasa mayor que su tasa preferencial activa (aproximadamente 11%) por préstamos de menos de Rs 200.000 (US\$4.500). Los bancos del sector público son especialmente sensibles a las consecuencias políticas que supone la aplicación de tasas de interés relativamente altas a los prestatarios pobres.

¹ La expresión “instituciones microfinancieras”, tal como se utiliza en el presente número de Enfoques, comprende organizaciones no gubernamentales (ONG), cooperativas, bancos e instituciones no bancarias autorizadas que prestan servicios financieros a microempresarios y otros clientes de bajos ingresos, por lo general valiéndose de nuevas técnicas de financiamiento desarrolladas en los últimos 30 años.

² Noventa y seis IMF maduras declaran una relación entre sus ingresos financieros y el promedio del total de sus activos y una relación entre sus gastos operativos y el promedio del total de sus activos, expresadas como medianas, de 27,4% y 15,3%, respectivamente (*MicroBanking Bulletin*, No. 11).

³ Según Bankscope, expresada como mediana, la relación entre el gasto no vinculado con intereses y el total de los activos de los 492 bancos más grandes del mundo (por sus activos) es 1,66%.

⁴ Según una encuesta informal de 25 instituciones financieras (en su mayor parte bancos y cooperativas de crédito estadounidenses) que asistieron a un seminario sobre prestación de servicios bancarios a quienes carecen de ellos o están subatendidos, el 60% de los respondientes manifestaron preocupación ante los márgenes reducidos y la escasa rentabilidad, que hacen difícil prestar servicios bancarios a quienes no los reciben en medida suficiente. El 40% de los respondientes mencionaron como obstáculos los riesgos y la posibilidad de fraude, y otros la falta de ejemplos probados. Encuesta realizada por el Centro de Innovación en Servicios Financieros en la Conferencia y exposición sobre prestación de servicios al por menor de BAI, Las Vegas, noviembre de 2004. www.cfsi.org.



El autor de este número de Enfoques es Gautam Ivatury, analista de microfinanzas.

Caterina Meloni, analista asociada, y Stephanie Cohn, practicante, proveyeron invaluable apoyo en la investigación de este estudio.

El autor también quiere agradecer las contribuciones de Elizabeth Littlefield, Brigit Helms, Xavier Reille, Richard Rosenberg and Jeanette Thomas, quienes trabajan en CGAP.

2006 Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre

El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre es un consorcio formado por 31 agencias de cooperación internacional que apoyan las microfinanzas. Mas información esta disponible en la pagina web de CGAP: www.cgap.org



Creando sistemas financieras para la población de bajos ingresos.



En muchos países en desarrollo los bancos agrícolas, de fomento y de ahorro del sector público sí atienden a clientes pobres⁵, pero en gran medida persiguiendo objetivos sociales, más que comerciales. Los bancos privados y públicos dedican recursos y atención a un pequeño conjunto de clientes minoristas y societarios más pudientes, en tanto que la mayoría de las personas siguen careciendo de acceso a los servicios financieros formales⁶. Esta situación no variará hasta que los bancos creen canales de prestación de servicios cuyo establecimiento no sea costoso, presten una amplia gama de servicios financieros a clientes pobres y logren manejar transacciones a bajo costo.

Algunas de las innovaciones que tienen que establecer los bancos comerciales para poder prestar servicios a clientes pobres pertenecen a la esfera de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). En los países desarrollados los canales de tecnología de “prestación de servicios bancarios directos” de bajo costo, como los dispensados a través de Internet y de cajeros automáticos, procesan transacciones a un costo que representa apenas el 20% del de los servicios dispensados en las ventanillas de las sucursales. En casi todas las municipalidades de Brasil los bancos utilizan terminales de puntos de venta (POS), tales como lectores de tarjetas bancarias, en establecimientos minoristas y oficinas de correos, para operaciones de pagos de facturas, ahorros, créditos, seguros y transferencias de dinero. El costo de establecimiento de esas terminales puede ser inferior al 0,5% del que implica establecer una típica sucursal bancaria⁷.

¿Las tecnologías bancarias, aplicadas en forma innovadora en países en desarrollo, pueden hacer rentable el microfinanciamiento para las instituciones financieras formales? ¿Reducirán los costos a tal punto que los bancos puedan prestar servicios en forma rentable aún a los sectores de los que las IMF hasta ahora se han mantenido apartados, como los de los muy pobres y los habitantes de zonas rurales remotas? ¿Esas personas podrán utilizar con soltura la tecnología? En el presente número de Enfoques se procura dar respuesta a esas preguntas examinando la utilización actual de la tecnología para

prestar servicios financieros a los pobres en los países en desarrollo:

- ¿Las instituciones financieras están utilizando la TIC como canal de prestación de servicios para los pobres?

Sí; según un estudio del CGAP, 62 bancos e IMF manifiestan que están utilizando cajeros automáticos, terminales de POS⁸, y teléfonos móviles para prestar servicios.

- ¿Qué beneficios brinda a los bancos la utilización de estos canales de tecnología?

Un muy reducido número de bancos está obteniendo acceso a nuevos clientes mediante la utilización de la TIC para prestar servicios a través de comercios minoristas. La mayoría de los bancos se limita a migrar a los clientes con que cuentan a canales de tecnología para reducir costos.

- ¿Los canales de tecnología hacen rentables los servicios microfinancieros para los bancos?

No se sabe a ciencia cierta. Los bancos todavía no han creado un volumen suficiente de transacciones ni han hallado la manera de otorgar préstamos en forma rentable en el sector informal mediante la utilización de cajeros automáticos o canales de POS.

- ¿Los pobres están obteniendo acceso a servicios financieros a través de estas tecnologías?

Probablemente sí, por lo menos en Brasil y Sudáfrica, pero no se conoce con certeza la calidad de los servicios dispensados. No sabemos si los pobres y los habitantes de zonas remotas se están beneficiando.

⁵ Christen, Rosenberg y Jayadeva, “Financial Institutions with a ‘Double Bottom Line’: Implications for the Future of Microfinance”, 2004.

⁶ Véase, en Basu, “A Financial System for India’s Poor,” *Economic and Political Weekly*, 10 de septiembre de 2005, la respuesta de los bancos, en India, al mandato gubernamental de prestación de servicios bancarios de orientación social.

⁷ Kumar, Parsons y Urdapilleta, *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*, Washington, D.C., Banco Mundial; de próxima aparición.

⁸ La expresión “terminales de POS” se refiere a los dispositivos conectados a un teléfono u otra red de telecomunicaciones, instalados en establecimientos minoristas para la realización de pagos y desembolsos. Esos dispositivos pueden leer tarjetas de débito o de crédito o códigos de barras, o el dispositivo mismo puede ser un teléfono móvil apto para aceptar información transmitida por otro teléfono móvil a través de un servicio de transmisión de mensajes breves u otro protocolo.

- ¿Qué enseñanzas ofrecen los primeros ensayos de utilización de estas tecnologías?

La posibilidad de usar canales innovadores depende de la adopción de políticas apropiadas y de una adecuada estructura del sector financiero. El principal obstáculo, desde el punto de vista operativo, consiste en lograr seguridad para el dinero en efectivo y liquidez en una amplia red de terminales.

¿Los bancos están utilizando tecnología para prestar servicios financieros a los pobres?

Según una reciente encuesta del CGAP, 62 instituciones financieras que operan en 32 países declararon que están utilizando canales de tecnología para manejar transacciones destinadas a los pobres⁹. (Estas tecnologías, tales como cajeros automáticos, dispositivos de POS y teléfonos móviles, se describen más adelante en el presente número de Enfoques). Casi el 75% de los respondientes (46) eran bancos¹⁰ que operan en grandes mercados (por ejemplo, India, Brasil y Sudáfrica) y en pequeños mercados (por ejemplo, Malawi, Namibia y Guatemala). (Véanse los cuadros 1 y 2.)

¿Qué tecnologías se utilizan?

La mayoría de los pobres, especialmente los que trabajan en la economía informal y en zonas rurales, obtienen ingresos y realizan gastos en efectivo. Para manejar una transacción en efectivo fuera de sus sucursales los bancos tienen no menos de dos alternativas de TIC. Pueden utilizar un cajero automático que permita aceptar, almacenar y entregar efectivo, o utilizar dispositivos de POS establecidos en puntos de prestación de servicios que disponen de efectivo en caja.

Cuadro 1 Canales de tecnología utilizados por las instituciones financieras (62 instituciones respondientes)

Canal de tecnología	Número de instituciones
Cajero automático	46
POS	35
Servicios bancarios por Internet	26
Servicios bancarios a través de teléfonos móviles	10

Cuadro 2 Servicios ofrecidos a través de canales de tecnología (26 instituciones respondientes)

Servicios ofrecidos a través del canal	Número de instituciones
Retiros	24
Pago de facturas	20
Transferencia de dinero	19
Depósitos	15
Reembolso de préstamos	14
Consultas sobre saldos	12
Estados de cuentas	10
Apertura de cuentas	10
Desembolso de préstamos	9
Primas de seguros	8
Remesas	5
Pago de beneficios	5
Anticipos de tarjetas de crédito	4
Pedidos de chequeras	2
Pago de salarios	2
Devolución de efectivo ¹¹	1

Estas tecnologías son cada vez más asequibles en los países en desarrollo debido a la continua disminución de los costos de las computadoras y a una creciente infraestructura de apoyo. En cierta época, las fallas en materia de prestación de servicios de telecomunicaciones y suministro de electricidad no permitían respaldar el establecimiento de cajeros automáticos o dispositivos de POS, especialmente en zonas rurales. Actualmente, en cambio, la infraestructura de telecomunicaciones y electricidad es más generalizada y confiable. En África, entre 1999 y 2004 el número de abonados de telefonía móvil pasó de 7,5 millones a 76,8 millones, lo que implica un incremento anual medio del 58%¹². Hay más usuarios que propietarios de teléfonos móviles: en las zonas rurales de Sudáfrica los abonados empresariales de

⁹ En el Anexo I aparece una lista completa de las instituciones financieras que participaron en este estudio.

¹⁰ A la mayoría de las IMF no les resulta fácil crear canales de prestación de servicios a través de tecnología, pues carecen de sistemas de información básicos sólidos y de recursos financieros y administrativos sustanciales, y no son miembros de asociaciones de pagos electrónicos. Cada uno de estos requisitos son imprescindibles para poder embarcarse en iniciativas que involucran tecnología.

¹¹ Se realizan transacciones de devoluciones de efectivo cuando el cliente realiza una compra en un establecimiento minorista utilizando una tarjeta de débito y solicita una pequeña suma en efectivo además del artículo que adquiere. Estas transacciones difieren de los retiros porque se realizan exclusivamente en el contexto de una compra.

¹² LaFraniere, "For Africa, a godsend in cellphones", *The New York Times*, 25 de agosto de 2005.

telefonía móvil reciben mensajes de texto y los dan a conocer oralmente a los analfabetos¹³.

También se registran adelantos en materia de tecnología. En colaboración con fabricantes de computadoras, VISA International creó un dispositivo de POS inalámbrico, alimentado a batería, apropiado para zonas rurales. Su costo es de US\$125¹⁴; en los países desarrollados, el costo de la mayoría de los dispositivos de POS es de alrededor de US\$700.

Cajeros automáticos

El hecho de que la mayoría de los respondientes utilicen cajeros automáticos indica que los respectivos servicios están orientados hacia clientes de las zonas urbanas y semiurbanas, en que es más probable que existan las conexiones de electricidad y de telecomunicaciones “ininterrumpidas” que necesitan la mayoría de los cajeros automáticos para conectarse con el servidor central de un banco. Además, como en los cajeros automáticos es necesario reponer o retirar manualmente el efectivo, resulta más eficaz, en función del costo, instalar esas máquinas en zonas densamente pobladas. El Banco ICICI, en India, está realizando pruebas piloto de un cajero automático de bajo costo apto para soportar altas temperaturas y manejar billetes sucios y arrugados.

Dispositivos de POS

Típicamente estos dispositivos se utilizan para manejar transacciones de pagos. El dispositivo puede consistir en un lector de tarjetas, un teléfono móvil, una computadora personal (PC), un lector de código de barras o cualquier dispositivo de informática que pueda identificar a los clientes y recibir instrucciones para la transferencia de valor. Cuando se prevé un volumen de transacciones muy elevado o se dispone de acceso inalámbrico a Internet pueden usarse PC, aunque la mayoría de los dispositivos de POS son terminales de lectura de tarjetas.

En cada dispositivo de POS se utiliza una línea telefónica, una conexión de telefonía móvil o la Internet para enviar instrucciones de transferencia de valor de una cuenta a otra. Por ejemplo, tras deslizar una tarjeta a través del dispositivo de POS,

el comerciante oprime un botón en la terminal que autoriza el pago debitando la línea de crédito del cliente (tarjeta de crédito) o fondos disponibles en la cuenta corriente del cliente (tarjeta de débito). Si el dispositivo de POS es un teléfono móvil, el cliente utiliza su teléfono móvil para remitir al teléfono del comerciante un mensaje de texto que autoriza la realización del pago con fondos de su cuenta bancaria o de la cuenta que mantiene en la compañía de telefonía móvil.

Un dispositivo de POS no es de por sí un canal de transacciones bancarias. Se requiere un asistente humano que cuente y almacene efectivo y utilice el dispositivo de POS para identificar al cliente (por ejemplo, haciendo que el cliente deslice su tarjeta de débito e ingrese su número de identificación personal [PIN]). El banco utiliza también los servicios de esa persona para dar respuesta a preguntas de clientes, explicar características de los productos y realizar otras tareas. Los supermercados, las farmacias, las oficinas de correos y otros establecimientos minoristas son lugares ideales para instalar esos dispositivos, porque disponen de efectivo en caja y cuentan con empleados para operar el dispositivo¹⁵. A cambio de “alojar” el dispositivo y ofrecer servicios bancarios, el establecimiento espera incrementar las ventas atrayendo un mayor tráfico de transeúntes y obtener parte de las comisiones que cobra el banco.

¿Qué servicios financieros puede ofrecer un canal de POS?

Los teléfonos móviles y otros tipos de dispositivos de POS permiten dispensar una amplia gama de servicios financieros, cuando se les agregan, por ejemplo, los servicios de un empleado, en un comercio minorista u oficina postal. En el Cuadro 3 se

¹³ Vodafone, “Africa: The Impact of Mobile Phones”, Vodafone Policy Paper Series, No. 2, marzo de 2005.

¹⁴ Entrevista con Santanu Mukherjee, Director de País de VISA International (Asia meridional), enero de 2005.

¹⁵ Por razones de simplicidad, en el presente número de Enfoques se utiliza el término “establecimiento minorista” para referirse a comercios, estaciones de gasolina, oficinas de correo y otras operaciones comerciales establecidas en zonas rurales y de bajos ingresos en que puede instalarse un dispositivo de POS y aportarse los servicios de un empleado que ayude a procesar la transacción.

describen tres modelos que pueden usar los bancos para prestar esos servicios.

En el primer modelo, los bancos o las compañías de procesamiento de pagos dan en arriendo dispositivos de POS a establecimientos minoristas (o “adquieren establecimientos de compraventa”) para generar comisiones exclusivamente por servicios de procesamiento electrónico de pagos, por ejemplo cuando un cliente adquiere alimentos con una tarjeta de débito o de crédito. La mayoría de los bancos del mundo, y probablemente la mayoría de los respondientes de encuestas, utilizan dispositivos de ese género. (De hecho, en la mayoría de los bancos, la unidad adquirente, y en muchos casos la división responsable de las tarjetas de débito y de crédito, está poco relacionada con el equipo de servicios bancarios al por menor). El establecimiento minorista generalmente paga al banco un porcentaje de la venta por procesar el pago. Algunos bancos permiten a los clientes efectuar pequeños retiros de efectivo del establecimiento minorista junto con su compra (lo que se conoce como “devolución de efectivo”).

En el segundo modelo, los bancos ofrecen una gama más amplia de servicios financieros a través del dispositivo de POS o de un teléfono móvil. Los clientes pueden utilizar sus tarjetas bancarias y el dispositivo de POS para depositar y retirar efectivo y posiblemente para transferir dinero a otros titulares de cuentas. Faulu, una IMF establecida en Kenya, estableció recientemente un proyecto piloto, llamado M-Pesa, que permite a los clientes obtener o reembolsar préstamos a través de un teléfono móvil. En asociación con Safaricom, una filial de Vodafone, la IMF acredita préstamos a la cuenta bancaria móvil M-Pesa del prestatario; éste puede entonces canjear el crédito por efectivo en un agente de Safaricom. De la misma manera, el cliente puede reembolsar un préstamo entregando efectivo a un agente, quien remite instrucciones a Faulu a través de un mensaje de texto enviado por un teléfono móvil, para que acredite la cuenta del préstamo del cliente. En este segundo modelo de prestación de servicios a través de un canal de POS los clientes generalmente acuden a una sucursal para abrir una cuenta o llenan formularios de solicitud que pueden

Cuadro 3 Utilización de dispositivos de POS para prestar servicios bancarios

Estrategia	Operaciones comerciales	Servicios ofrecidos	Ejemplos
Creación de establecimientos que realizan transacciones con comerciantes que aceptan tarjetas de crédito los comerciantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Emisión de tarjetas bancarias ■ Colocación de lectores de tarjetas en los establecimientos de 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adquisiciones ■ Devolución de efectivo* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Corporation Bank (India) ■ AgroInvest Bank (Tayikistán)
Prestación de servicios bancarios básicos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Emisión de tarjetas bancarias ■ Colocación de lectores de tarjetas en los establecimientos de los comerciantes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adquisiciones ■ Consultas sobre saldos ■ Retiros/desembolsos ■ Depósitos/reembolsos ■ Apertura de cuentas* ■ Transferencias de dinero* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CERUDEB (Uganda) ■ Lemon Bank (Brasil) ■ WIZZIT (Sudáfrica) ■ Teba Bank (Sudáfrica) ■ CARD (Filipinas) ■ RBAP (Filipinas) ■ Botswana Savings Bank (Botswana) ■ Fundación Social (Colombia)
Ampliación de la cobertura del mercado	<ul style="list-style-type: none"> ■ Emisión de tarjetas bancarias ■ Colocación de lectores de tarjetas en los establecimientos de los comerciantes ■ Asociación con “agentes de servicios” de IMF para evaluación y seguimiento de préstamos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adquisiciones ■ Consultas sobre saldos ■ Retiros/desembolsos ■ Depósitos/reembolsos ■ Apertura de cuentas ■ Transferencias de dinero ■ Productos de seguros* ■ Evaluaciones de préstamos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caixa Econômica Federal (Brasil) ■ Banco Popular (Brasil) ■ Banco Postal (Brasil)

* No siempre disponible.

obtener en el establecimiento minorista. En algunos casos se puede abrir una nueva cuenta a través del propio dispositivo de POS. Los clientes del Banco Popular (división del Banco do Brasil), en Brasil, pueden abrir una cuenta simplemente ingresando su número de identificación de contribuyente y su código postal en el teclado de la terminal.

En el tercer modelo, los bancos utilizan el canal de POS para prescindir de las sucursales bancarias y para ofrecer casi todos los productos y servicios, así como préstamos, que se brindan en sucursales. No obstante, los bancos siguen tratando de hallar la manera de otorgar crédito a los prestatarios que quizá no posean un historial de crédito sin utilizar para ello los servicios de un oficial de préstamos.

¿Qué beneficios brinda a los bancos la utilización de estas tecnologías?

La mayor parte de los respondientes de la encuesta del CGAP utilizan canales de tecnología para automatizar transacciones básicas, reducir costos de procesamiento y proporcionar mayores ventajas a los clientes. (Véase el Cuadro 4). Por ejemplo, de los siete respondientes que contestaron preguntas sobre la utilización, por su parte, de dispositivos de POS, sólo dos señalaron que ofrecen servicios no consistentes exclusivamente en pagos y retiros mediante este canal de tecnología.

No obstante, es probable que unos pocos bancos estén obteniendo beneficios más notables mediante la creación de nuevos canales de TIC que les permiten captar nuevos clientes en ámbitos en que es demasiado costoso establecer sucursales bancarias. Operadores de teléfonos móviles, como Vodafone (en Kenya), MTN (en Sudáfrica) y Globe Telecom (en las Filipinas), también están comenzando a ofrecer servicios bancarios, en general en asociación con bancos o IMF, principalmente para incrementar el volumen de su tráfico de mensajes de texto y reducir la rotación de clientes. Los pagos mediante teléfonos móviles pueden ayudar a los países cuyos sistemas de pagos no están suficientemente desarrollados a prescindir de mecanismos de realización de pagos tradicionales basados en papel.

Cuadro 4 Razones que llevan a las instituciones financieras a utilizar canales de tecnología

Razón	Porcentaje de respondientes
Mayores ventajas para el cliente	92
Disminución de los costos de procesamiento	76
Acceso a zonas en que no existen sucursales	69
Generación de mayores ingresos	69
Mayor captación de ahorro	69

Mayores ventajas para el cliente

Instituciones financieras como el Banco Ademi, en la República Dominicana, y el ProCredit Bank, en Kosovo, habitualmente establecen cajeros automáticos en sus sucursales o en las proximidades de éstas, para procesar transacciones de rutina de depósitos, retiros y consultas sobre saldos, a un costo mucho menor que el de un cajero ordinario, con lo cual se libera a empleados para que puedan vender productos o prestar atención personalizada a los clientes. Los cajeros automáticos también evitan a los clientes tener que hacer cola para ser atendidos por el cajero humano¹⁶.

El Corporation Bank, en India, utiliza cajeros automáticos para atender a clientes urbanos y semi-urbanos que viven lejos de la sucursal bancaria o que por razones de trabajo no pueden visitar los bancos durante las horas normales de atención al público. El banco ofrece servicios de depósito de salarios a las fábricas, lo que permite a los trabajadores retirar efectivo de sus cuentas en cualquier momento mediante la utilización de un cajero automático en la fábrica. La mayoría de los trabajadores prefieren este sistema a llevar consigo mucho dinero en efectivo el día de pago.

La prestación de servicios bancarios a través de establecimientos minoristas y oficinas de correos dotados de dispositivos de POS brinda beneficios similares a los clientes. Muchos pobres no están familiarizados con los procedimientos de sucursales bancarias, o les resulta incómodo tratar con el personal en las ventanillas y otros empleados de las sucursales. Por el contrario, los establecimientos

¹⁶ Véase la serie de publicaciones de CGAP IT Innovation, en www.cgap.org/technology aparece más información sobre cajeros automáticos.

minoristas y las oficinas de correos suelen poseer un considerable prestigio, por haber operado durante largo tiempo en la comunidad, por lo cual inspiran confianza a los miembros de la comunidad. En lugar de acudir a servicios bancarios ofrecidos por sucursales, los clientes pueden utilizar dispositivos de POS instalados en la oficina de correos o el establecimiento minorista de las cercanías, cuyo horario de atención es más largo que el de las sucursales bancarias. La Uganda Microfinance Union capacita a los comerciantes que albergan sus dispositivos de POS para que ayuden a los clientes pobres y analfabetos a utilizarlos, hasta que han aprendido a operarlos por sí mismos¹⁷.

Disminución de los costos de procesamiento

Las sucursales bancarias son costosas, porque requieren considerables inversiones en personal, infraestructura, equipos y seguridad para el almacenaje y transporte de efectivo y otros valores. En los Estados Unidos, los costos vinculados con la apertura de una nueva sucursal bancaria son de alrededor de US\$2 millones, y en los países en desarrollo la cifra puede llegar a varios cientos de miles de dólares¹⁸. El canal de los cajeros automáticos generalmente es menos costoso que el uso de los cajeros humanos de las sucursales, porque automatiza plenamente los desembolsos y cobros de efectivo, pero de todos modos es necesario transportar

el efectivo hacia y desde la máquina. La utilización de dispositivos de POS es probablemente el menos costoso de esos canales, pues esos dispositivos se instalan en establecimientos minoristas o de otro tipo que ya mantienen dinero en caja.

En general, los bancos de todo el mundo tratan de encaminar a los clientes hacia canales de prestación de servicios basados en tecnología de bajo costo. Entre junio de 2000 y enero de 2002 el Banco ICICI, en India, redujo del 78% al 35% el número de transacciones realizadas en las sucursales. El 65% restante se procesó en línea, en cajeros automáticos o por teléfono¹⁹. En 2002 se estimó que el costo de una transacción realizada en una sucursal del Banco ICICI, en India, fue de Rs 34 (US\$0,68); Rs 28 (US\$0,56) en caso de utilización de un centro de llamadas (por ejemplo, servicios bancarios telefónicos), y Rs 20 (US\$0,40) a través de un cajero automático.

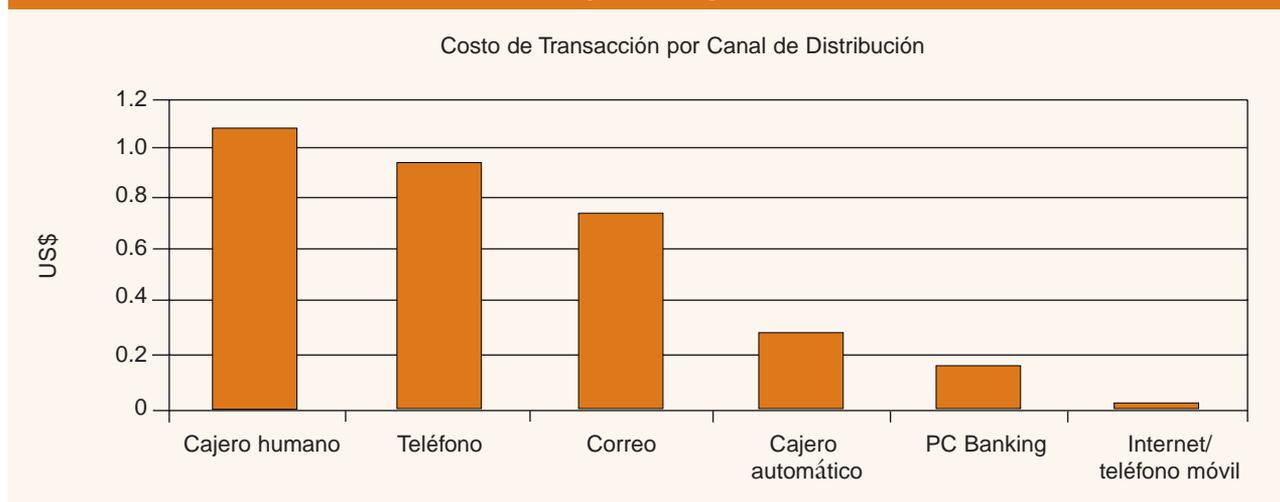
¹⁷ Entrevista con Michael Kasibante (Director Adjunto, Investigación y Desarrollo, Uganda Microfinance Union), julio de 2005.

¹⁸ Véase *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?*, FDIC, agosto de 2004.

¹⁹ Singhal y Bikram, *Extending Banking to the Poor in India*, Banco ICICI, marzo de 2002, pág.3.

²⁰ “PC banking” es un programa informático patentado que los bancos distribuyen a los clientes y a través del cual éstos pueden conectarse a sus cuentas y realizar transacciones. Por servicios bancarios por Internet o teléfonos móviles se entiende la utilización del sitio Web del Banco, desde cualquier lugar, para realizar transacciones bancarias.

Figura 1 Costos de transacción por canales correspondientes a bancos de los Estados Unidos²⁰ (en dólares)



Fuente: BAI

Acceso a zonas subatendidas mediante canales de tecnología

Los bancos de propiedad privada y estatal que operan en Brasil fueron pioneros en la utilización de dispositivos de POS en establecimientos minoristas para prestar servicios bancarios a personas de bajos ingresos y habitantes de zonas rurales antes desprovistos de dichos servicios. Desde 2000, aproximadamente, dos bancos del sector privado (el Banco Bradesco y el Lemon Bank) y dos bancos de propiedad estatal (el Banco do Brasil y la Caixa Econômica Federal) han establecido alrededor de 27.000 “corresponsalías de servicios bancarios”. Se trata de establecimientos de venta de billetes de lotería, oficinas postales, supermercados, tiendas de alimentos, estaciones de gasolina y otros establecimientos minoristas que operan en todas las municipalidades del país, incluidas zonas rurales muy remotas, en que a los bancos probablemente les resultaría demasiado costoso establecer sucursales. En las tiendas pequeñas el propietario maneja los servicios bancarios para los clientes, y en las tiendas de mayor porte se destina a un empleado para cumplir esa función en forma exclusiva.

Los bancos dotan a cada corresponsal de servicios bancarios de un dispositivo de POS, tal como un lector de tarjetas o una computadora personal. Es menos costoso instalar dispositivos de POS y teléfonos móviles que instalar cajeros automáticos, y los gastos de explotación se limitan a los cargos por telecomunicaciones y las comisiones por transacción pagaderas al establecimiento minorista. Además, muchos dispositivos de POS pueden operar sin una conexión de comunicaciones y eléctrica de funcionamiento ininterrumpido, lo que las hace ideales para las zonas rurales.

En las corresponsalías de servicios bancarios, los clientes pueden abrir cuentas corrientes y obtener acceso a diversos servicios, por ejemplo de ahorro, crédito, seguros, transferencias de dinero, cobro de jubilaciones y pensiones y beneficios otorgados por el Estado y pago de facturas. Se estima que desde el surgimiento de esas corresponsalías en Brasil, en 2000, se abrieron 8 millones de nuevas cuentas en bancos privados y públicos a través de ese canal. (En

el Recuadro 1 aparece una breve reseña de la utilización de corresponsalías de servicios bancarios por parte de la Caixa Econômica Federal).

Posibilidad de sobrepasar los modelos bancarios tradicionales

En los países en que prácticamente no existen tarjetas de débito y de crédito, dispositivos de POS, cajeros automáticos, o inclusive sucursales bancarias, la utilización de redes de telefonía móvil pueden constituir un mecanismo de bajo costo para ampliar el acceso a los servicios financieros. Celpay, una compañía de pagos mediante telefonía móvil que opera en Zambia y en la República Democrática del Congo (RDC), expide tarjetas especiales de módulos de identidad de abonados (MIA) a través de compañías de teléfonos móviles. Los clientes pueden usarlas para efectuar pagos de facturas, almacenar valor y transferir dinero. En cuanto a los bancos de la RDC, dado que los titulares de estas cuentas no pasan de alrededor de 35.000²¹ (el país tiene 56 millones de habitantes)²², el captar al millón de abonados de teléfonos móviles²³ ofrece grandes posibilidades. Como los teléfonos móviles funcionan aún en zonas rurales de la RDC, éstos pueden constituir un instrumento ideal para ayudar al país a crear rápidamente una red nacional de pagos al por menor. Tal enfoque permitiría prescindir de los sistemas de pagos al por menor basados en cheques y tarjetas que se utilizan en la mayoría de los países.

¿La tecnología hace que a los bancos les resulten las microfinanzas rentables?

Sería prematuro afirmar que el uso de canales de tecnología será suficientemente rentable como para que los bancos se sientan alentados a tratar de captar clientes de bajos ingresos. No se dispone de ningún análisis exhaustivo de rentabilidad de los teléfonos móviles o de los dispositivos de POS en establecimientos minoristas como medio de sustituir a las

²¹ Documento de evaluación inicial de proyecto del Banco Mundial, 2003.

²² Estimación de las Naciones Unidas (2005).

²³ Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2003.

Recuadro 1 Caixa Econômica Federal: El principal operador de corresponsalías en Brasil

La Caixa Econômica Federal, el banco de propiedad estatal que maneja la red de expedición de billetes de lotería del país y distribuye beneficios otorgados por el Estado, maneja alrededor de 14.000 corresponsalías de servicios bancarios. Utiliza dispositivos de POS (lectores de tarjetas, lectores de códigos de barras y/o PC) con conectividad mediante discado o de alta velocidad para procesar transacciones en expendios de billetes de loterías y otros establecimientos minoristas. Posee corresponsales de servicios bancarios en todas las municipalidades del país, que son aproximadamente 5.500. El Banco estima que casi el 40% de sus transacciones bancarias se llevan a cabo a través de este canal. Según prevé, en 2007 estará operando entre 20.000 y 23.000 corresponsalías de servicios bancarios, y habrá obtenido acceso a clientes prácticamente en todos los distritos del país, reduciendo a entre dos y tres kilómetros la distancia máxima entre un cliente y un corresponsal. Los dispositivos de POS más caros cuestan R\$7.000 (US\$2.800) y los cargos mensuales por conectividad ascienden a R\$400 (US\$160). El costo de apertura de una sucursal bancaria, en cambio, puede llegar a R\$1 millón (US\$400.000).

A través de sus corresponsales, la Caixa ofrece toda la gama de servicios bancarios y de pagos, incluida una cuenta corriente simplificada llamada Caixa Aqui, que puede abrirse en cualquier sucursal o corresponsalía de la institución, para lo que basta presentar un carné de identidad, un número de identificación tributaria (CPF), y una prueba de residencia o una declaración de la dirección actual. Los clientes de Caixa Aqui tienen acceso a toda la red de sucursales y corresponsales de la institución. Pueden realizar cuatro retiros y obtener cuatro estados de cuentas por mes; por cada transacción adicional se aplica un cargo de R\$0,50. Las consultas sobre depósitos y saldos son gratuitas. Entre mayo de 2003 y marzo de 2005 se abrieron en la Caixa alrededor de 2,8 millones de nuevas cuentas Caixa Aqui. Como el volumen mensual de transacciones (débitos y créditos) no puede superar los R\$1.000 (US\$400), los saldos de las cuentas son relativamente reducidos.

Aunque la institución no ha dado a conocer datos sobre satisfacción del cliente, en un estudio encargado en 2003–04 se concluye que los corresponsales de servicios bancarios se muestran muy complacidos de tener la oportunidad de ofrecer servicios de ese tipo para la Caixa. Según el estudio, los propietarios de negocios que trabajan como corresponsales registraron una tasa de satisfacción del 96%. Más del 88% de los corresponsales declararon que, en promedio, sus ventas habían aumentado un 20% y que el gasto por cliente se había incrementado, en promedio, en alrededor del 16%.

Fuentes: Entrevista con Flávio Antônio Camargo Barros (Gerente de Estrategia Nacional de Canales) y Luiz Felipe Pinheiro Junior (Asesor Especial) de la Caixa Econômica Federal.

sucursales de los bancos. A pesar de que el sistema de retiros mediante cajeros automáticos o POS reduce costos debido a que las transacciones de los clientes ya existentes se realizan fuera del entorno de las sucursales, esto no ayudará a los bancos a captar clientes que viven lejos de las sucursales.

En términos generales, un canal de tecnología que sustituya a la sucursal bancaria sólo será rentable si permite atender a una masa crítica de clientes de cada establecimiento y les dispensa una amplia gama de servicios. Forjar sólidas relaciones con los clientes a través del canal contribuirá a lograr que el banco inspire confianza a los clientes, reduzca la posibilidad de que acudan a otro proveedor de servicios, y los aliente a adquirir una gama más amplia de servicios financieros²⁴.

¿El personal de un establecimiento minorista o de una oficina postal podrá crear una relación sólida en nombre del banco, o vender una amplia gama de servicios bancarios a los clientes? Información reciente proveniente de Brasil lleva a dudarlo. El 30% de las cuentas abiertas en corresponsalías bancarias del Banco Popular do Brasil (división del Banco do Brasil) no han registrado actividad alguna.

Tras comenzar a operar, en junio de 2004, y atraer a 1.050.000 clientes al cabo de seis meses, la división mantiene actualmente tan sólo 771.000 cuentas activas y está clausurando corresponsalías de servicios bancarios no rentables²⁵.

Reconociendo la dificultad de realizar ventas cruzadas fuera del entorno de las sucursales, unos pocos bancos de países desarrollados han comenzado a tratar de seducir a los clientes para que vuelvan a utilizar las sucursales, ofreciéndoles servicios de café y lugares de juegos para los niños. Ello incrementa el costo de procesamiento de transacciones básicas, pero pone al banco en mejores condiciones para generar mayores ingresos de cada cliente a través del contacto con el personal de ventas.

Dificultades para el otorgamiento de préstamos

La rentabilidad de los canales de tecnología depende de que los bancos estén en condiciones de otorgar préstamos a los clientes que usan exclusivamente esos

²⁴ Von Pischke, *Finance at the Frontier*, Banco Mundial, 1991.

²⁵ “Brazil: Banco Popular do Brasil hit by high levels of debt default and high cost”, *Valor Economica*, 11 de noviembre de 2005.

canales. Tradicionalmente, los bancos utilizan las verificaciones de historiales crediticios a través de oficinas de información crediticia, o información consistente, por ejemplo, en pruebas de ingresos, para evaluar el riesgo del otorgamiento de préstamos personales desprovistos de garantías. No obstante, no pueden aplicar ese sistema para clientes de zonas anteriormente desprovistas de servicios bancarios, que quizá se mantenían fuera del sistema bancario formal. No es probable que esos clientes tengan un historial crediticio registrado en una oficina de crédito, ni que los clientes pobres, que trabajan por cuenta propia o en el sector informal, dispongan de pruebas de ingresos.

¿Cómo manejarán los bancos las evaluaciones de préstamos en el caso de los clientes que carezcan de historiales de crédito documentados o hayan pagado en su totalidad anteriores préstamos pero no figuran en las centrales de riesgo ya que éstas solo registran exclusivamente la información negativa? En Brasil, los bancos están adoptando dos enfoques.

Primero, para otorgar préstamos personales desprovistos de garantías, los bancos están reajustando sus modelos internos de puntajes crediticios en forma de evaluar la información demográfica, la actividad de las cuentas y el historial de pago de facturas disponibles con respecto a nuevos clientes. Captan información demográfica cuando se abre la cuenta, y registran en forma continua información sobre comportamiento (actividad en la cuenta y pago de facturas). Las metodologías de asignación de puntajes emergentes pueden permitir evaluar la capacidad de reembolso individual sobre la base de esos datos, pero no se sabe a ciencia cierta si pueden aplicarse a préstamos para microempresas, cuyo volumen puede ser mayor que el de los préstamos personales.

El Banco Popular también está tratando de establecer asociaciones con prestamistas microfinancieros especializados, para suscitar, evaluar y realizar el seguimiento de los préstamos otorgados a microempresarios. En los últimos 30 años, las IMF han creado técnicas especializadas de identificación de potenciales clientes del sector informal, evaluar pequeños préstamos carentes de garantías y efectuar el seguimiento del uso y el reembolso de esos préstamos.

Un tercer enfoque que intenta aplicar el Banco Popular es innovador, pero costoso. Consiste en que cada uno de los titulares de nuevas cuentas queda automáticamente habilitado para recibir del banco un préstamo de R\$50 (US\$15). Si el cliente reembolsa ese préstamo conforme a las condiciones estipuladas queda registrado como buen prestatario y puede obtener un préstamo mayor, de hasta R\$600 (US\$240). Quienes incurren en incumplimiento quedan registrados como malos pagadores y pueden ser denunciados a la central de riesgo nacional de crédito. Aunque este método proporciona al banco un historial de crédito individual que la institución puede usar para otorgar nuevos préstamos, el nivel de incumplimiento ha sido alto. En agosto de 2005, las reservas para deudas llegaron casi a R\$19 millones (US\$7,6 millones) y representan alrededor del 29% del volumen total del crédito de R\$65 millones (US\$26 millones) en comparación con el 24% registrado en julio.

La prestación de servicios a bajo costo no es el único factor del que depende que los bancos obtengan utilidades utilizando canales de tecnología para prestar servicios en zonas de bajos ingresos. Los bancos deben tratar de incrementar al máximo el número de servicios que pueden vender a los clientes de esas zonas, determinar el monto de las comisiones aplicables a esos servicios y encontrar una manera de mantener a los clientes activos a largo plazo.

¿Los pobres están obteniendo acceso a servicios financieros a través de la tecnología?

A través de canales de tecnología, como los dispositivos de POS y los teléfonos móviles, los bancos de Sudáfrica y Brasil están llevando a cabo un rápido proceso de apertura de cuentas básicas para clientes anteriormente excluidos del sistema financiero formal. Es probable, pero no seguro, que muchos de esos nuevos clientes sean pobres. Tampoco conocemos las características de las personas de bajos ingresos que han optado por no utilizar esos canales de prestación de servicios.

En octubre de 2004, alentados por el Gobierno, los cuatro mayores bancos y el banco postal de Sudáfrica comenzaron a ofrecer una cuenta de

transacciones a bajo costo destinada a clientes de bajos ingresos. Según un estudio de mayo de 2005 de esa “cuenta de bancos nacionales”, denominada Mzansi, los bancos en que se abrían esas cuentas conocían a menos del 10% de los nuevos titulares de las mismas. Dada la escasa cobertura de sucursales en las provincias en que la mayoría de los clientes habían abierto cuentas, es probable que la mayoría de esos nuevos clientes no hubieran mantenido anteriormente cuentas en ningún otro banco²⁶. El Absa Bank manifiesta que abrió aproximadamente 3,4 millones de nuevas cuentas bancarias (incluidas cuentas Mzansi) para personas anteriormente desprovistas de servicios bancarios, a través de sucursales bancarias portátiles, que se establecen y funcionan con generadores; sucursales móviles de bancos y cabinas telefónicas de redes celulares²⁷. (En el Recuadro 2 aparece un análisis de la actividad bancaria mediante telefonía móvil en Sudáfrica).

La información proveniente de los corresponsales de servicios bancarios brasileños que utilizan dispo-

itivos de POS en establecimientos minoristas muestra también un temprano éxito en cuanto a acceso a zonas rurales y remotas anteriormente desprovistas de una infraestructura bancaria. En 2000, 1.628 municipalidades de Brasil carecían de sucursales o corresponsales bancarios, en tanto que al final de 2003 las más de 5.600 municipalidades de Brasil contaban con servicios bancarios, lo que puede atribuirse en gran medida al incremento del número de corresponsales. En la región más pobre del país, el Nordeste, muchas municipalidades *sólo* cuentan con los servicios de corresponsalías bancarias. En los Estados de Río Grande del Norte y Piauí esas municipalidades constituyen, respectivamente, entre el 72% y el 71% del total de municipalidades. La región del Nordeste es la segunda en número de corresponsalías bancarias de Brasil (por

²⁶ Asociación de Bancos de Sudáfrica, www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.

²⁷ “Reaching the unbanked: Learning from South Africa’s FIs”, *ATM Marketplace News*, 25 de abril de 2005.

Recuadro 2 Servicios bancarios mediante telefonía móvil en Sudáfrica

Se estima que en Sudáfrica 16 millones de personas, o sea el 48% de la población adulta, carecen de servicios bancarios, por lo menos en medida suficiente, así como de acceso a servicios financieros formales. Hay además 20 millones de abonados de telefonía móvil, casi el 80% de los cuales son clientes de servicios prepagos. Muchos de esos abonados pertenecen al segmento de bajos ingresos. Los operadores de teléfonos móviles y los bancos están empeñados en hallar la manera de prestar servicios financieros mediante la utilización de la red de teléfonos móviles, que crece rápidamente.

WIZZIT, una incipiente empresa proveedora de servicios bancarios móviles, orienta sus actividades hacia clientes de bajos ingresos poseedores de cuentas bancarias generadoras de intereses a las que tienen acceso los clientes mediante sus teléfonos móviles, que pueden usar para efectuar pagos de persona a persona, transferir dinero y adquirir tiempo en el aire para una suscripción prepaga de teléfonos móviles. WIZZIT proporciona también a sus clientes una tarjeta de débito “Maestro”, con la que pueden efectuar compras en establecimientos minoristas y depositar o retirar dinero en cajeros automáticos. WIZZIT ha sido organizada como una división del Banco Sudafricano de Atenas.

Compiten con WIZZIT las iniciativas de servicios bancarios móviles del Standard Bank y del First National Bank (FNB). El Standard Bank ha establecido una empresa conjunta con MTN, una de las principales operadoras de telefonía móvil en Sudáfrica, para ofrecer un servicio denominado MTN Banking. Para el Standard Bank, la empresa conjunta es un canal dotado de una marca independiente que procura captar a clientes de bajos ingresos que utilizan teléfonos móviles pero quizá no tengan acceso a sucursales bancarias o no se sientan cómodos utilizando sus servicios. MTN Banking utiliza a los agentes de MTN para distribuir las tarjetas especiales de módulos de identidad de abonados de telefonía móvil que se requieren para operar el servicio bancario móvil. Los clientes que abren cuentas en MTN Banking disponen, en efecto, de una cuenta bancaria en el Standard Bank, y están sujetos a límites en cuanto al volumen mensual total de transacciones y saldos de sus cuentas. El FNB ofrece servicios bancarios móviles simplemente como canal alternativo para los clientes con que ya cuenta, lo que mucho se asemeja a la utilización de cajeros automáticos, servicio que también ofrece a sus clientes.

Todas las entidades se muestran optimistas en cuanto a la utilización de teléfonos móviles para profundizar la penetración de los servicios financieros entre quienes carecen de ellos, pero les será difícil crear un negocio rentable. Como las comisiones por transacciones constituyen actualmente su principal corriente de ingresos, los proveedores procuran lograr mayores volúmenes buscando mercados en otras regiones de África meridional y tratan de captar las populares transferencias de tiempo en el aire y de dinero, realizadas de persona a persona. Al mismo tiempo los proveedores de servicios bancarios mediante telefonía móvil deben hallar la manera de hacer migrar a sus clientes de transacciones de pagos y transferencias a productos de más alto valor, como crédito y ahorro. Para lograrlo tendrán que crear una red de puntos de servicios en que los clientes puedan realizar depósitos y retiros de efectivo y crear una metodología de evaluación del riesgo crediticio.

regiones) y es la que registra el más bajo producto interno bruto per cápita (R\$3.010, es decir alrededor de US\$1.204)²⁸.

Además, aparentemente gran parte de los clientes de corresponsalías de servicios bancarios son pobres. Según datos proporcionados por bancos que operan corresponsalías, el 48% de los clientes de corresponsalías de la Caixa Econômica ganan menos de R\$200 (US\$75) por mes, suma ésta inferior al salario mínimo nacional. Análogamente, el 58% de los clientes del Banco Bradesco ganan sumas mensuales inferiores a la expresada²⁹.

No obstante, no debe concluirse que los pobres hayan de utilizar servicios financieros formales simplemente porque esté a su disposición un canal de tecnología. Así lo demuestra la alta proporción de cuentas abiertas en el Banco Popular que, como se señaló, permanecen inactivas. Deberán proseguir los estudios tendientes a comprender por qué algunos pobres no utilizan esos canales de prestación de servicios. ¿Les resulta incómodo utilizar la tecnología, no confían en el operador, son analfabetos, o no creen que los productos financieros que se les ofrecen sean apropiados para ellos? Una vez que se dé respuesta a esas preguntas los bancos estarán en mejores condiciones de adaptar sus canales y productos a diversos tipos de pobres.

¿Qué enseñanzas ofrecen los primeros ensayos de utilización de esos canales de tecnología?

La más importante enseñanza es que el fomento y la política de apoyo del Gobierno son importantes factores determinantes del éxito. Además, ciertos aspectos de la infraestructura del sector financiero pueden aumentar la probabilidad de que los bancos logren utilizar en forma rentable la tecnología para llegar a zonas carentes de servicios. Finalmente, aún no se han resuelto problemas operacionales clave.

Reglamentación de apoyo

El Gobierno tiene considerables posibilidades para crear un entorno que permita a las instituciones financieras utilizar los canales de prestación de servi-

cios basados en la tecnología³⁰. La condición previa para que puedan utilizarse esos canales es el establecimiento de un amplio entorno regulatorio que respalde la realización de pagos por vía electrónica. Los contratos financieros deben poder hacerse cumplir, la política de telecomunicaciones debe promover un acceso generalizado a los servicios y debe garantizarse la privacidad y seguridad de los datos³¹. Además, las normas que se establezcan en tres esferas pueden inhibir o promover la ampliación del sistema de pagos electrónicos:

Normas que rigen la realización de pagos electrónicos

En algunos países, las reglas que rigen la utilización de sistemas de pagos electrónicos restringen el uso de la tecnología destinada a la prestación de una amplia gama de servicios. En India no se permite que las máquinas de POS presten servicios de devolución de efectivo (una modalidad de retiro de efectivo), y sólo se permite manejar cajeros automáticos a guardias de seguridad y no a empleados de los bancos³², lo que hace difícil que los bancos utilicen los cajeros automáticos para prestar servicios a clientes pobres, quienes necesitan ayuda de asistentes para utilizarlos. Para superar ese obstáculo, algunos bancos capacitan a los funcionarios de seguridad en el suministro de asistencia a los clientes.

Normas que regulan la apertura de cuentas³³

En Sudáfrica y Brasil, para ayudar a los bancos a atraer a clientes de bajos ingresos, los organismos

²⁸ Kumar, Parsons y Urdapilleta (de próxima aparición).

²⁹ Ídem.

³⁰ En Porteous, *Making Financial Markets Work for the Poor*, se analizan detenidamente los mecanismos a través de los cuales los responsables de las políticas pueden ampliar, en forma directa e indirecta, el acceso a los servicios financieros.

³¹ Claessens, Glaessner y Klingebiel, *Electronic Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Banco Mundial (2002).

³² Singhal y Duggal, *Extending Banking to the Poor in India*, Banco ICICI: marzo de 2002, pág. 9.

³³ Puede obtenerse más información sobre requisitos para la apertura de cuentas previstos en los programas internacionales de lucha contra el lavado de dinero (LD) y contra el financiamiento del terrorismo (FT) en el No. 29 de Enfoques de CGAP, "Reglamentación contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo: Repercusiones para los proveedores de servicios financieros a personas de bajos ingresos", que puede consultarse en www.cgap.org.

reguladores flexibilizaron las normas sobre requisitos de identificación necesarios para abrir cuentas bancarias con saldos máximos reducidos. En Sudáfrica los organismos reguladores dispensaron a todos los titulares de cuentas del cumplimiento de algunas disposiciones de la Ley del Centro de Inteligencia Financiera, que requieren prueba de identidad y dirección. Los clientes que abren una nueva cuenta Mzansi sólo tienen que probar su identidad. Los bancos de Brasil pueden abrir cuentas para transacciones básicas para personas pobres sin exigirles prueba de su dirección ni de sus ingresos.

Regulación de las relaciones de los bancos con sus agentes

Con respecto a los bancos que deseen prestar servicios financieros a través de establecimientos minoristas, debe permitirse que esos agentes presten una amplia gama de servicios a clientes que utilicen dispositivos de POS u otra tecnología, mitigando al mismo tiempo los riesgos de fraude, hurto y lavado de dinero³⁴. El Banco de la Reserva de India lo prohíbe: las transacciones de depósitos y retiros de cuentas de ahorros sólo pueden ser manejadas por empleados de bancos o realizarse a través de cajeros automáticos. En Brasil, en cambio, la legislación que rige el uso de corresponsales bancarios ha ido evolucionando desde principios de la década de los setenta y actualmente los corresponsales pueden cumplir muchas de las funciones confiadas en las sucursales a personas físicas³⁵.

Los gobiernos pueden también crear un entorno propicio para el establecimiento de canales de prestación de servicios a través de tecnología mediante el establecimiento de sistemas nacionales de identificación. Si cada ciudadano posee un documento de identidad expedido por el Gobierno a los bancos les resulta relativamente fácil abrir cuentas de ahorro para clientes, identificar a cada prestatario y crear un historial de pagos basado en transacciones con diversos pagadores y prestamistas. El Opportunity Bank de Malawi acepta la utilización de datos biométricos de impresiones digitales almacenados en un pequeño carné, en lugar de la licencia de conducir o el pasaporte que deben presentar todas

las personas al abrir una cuenta bancaria, y cuya obtención resulta difícil y frecuentemente costosa para los pobres o los analfabetos. El sistema nacional de identificación sienta además las bases para la creación de una oficina de crédito, lo que reduce el costo que implica para los bancos evaluar a los potenciales prestatarios y crea mayores incentivos a la realización del reembolso.

Generalización del uso de los servicios por parte de los pobres³⁶

Como los bancos han comenzado a crear nuevos canales de prestación de servicios mediante tecnología para personas de bajos ingresos, dichas instituciones han comenzado a comprender que el éxito en la materia requiere, indispensablemente, conocer a ese nuevo segmento de clientes. Como explicó un alto funcionario de un banco central, “[l]a base de la creación de canales de prestación de servicios de ese género consiste en conocer cabalmente el comportamiento de los clientes, lo que implica varias cosas, pero en sus aspectos más fundamentales supone conocer las necesidades del cliente en cuanto a la entrega de diferentes productos, la variación de las necesidades en función del tipo de cliente de que se trate [...], el comportamiento del cliente [...], y la rentabilidad del cliente”³⁷.

Los temas siguientes revisten especial importancia³⁸:

- *Percepción sobre agregación de valor.* ¿En qué medida perciben los clientes el valor incremental que supone la utilización de una red habilitada por tecnología, en lugar de un cajero humano u otras alternativas? En Filipinas, algunos clientes prefieren viajar hasta la sucursal del Banco o la IMF y hacer cola, en lugar de pagar una pequeña comisión para realizar el

³⁴ Aún no se ha realizado un estudio profundo de los diversos enfoques de políticas y supervisión sobre uso de agentes.

³⁵ Kumar, Parsons y Urdapilleta (de próxima aparición).

³⁶ Ídem.

³⁷ En Kolodinsky y Hogarth, “The adoption of electronic banking technologies by American consumers”, *Consumer Interests Annual*, vol. 47 (2001), aparece información sobre la adopción de tecnologías de servicios bancarios electrónicos por parte de clientes en países desarrollados.

³⁸ Alocución de Shri Vepa Kamesam, Vicegobernador del Banco de Reserva de India, en la vigésima quinta conferencia de economistas de bancos, Mumbai, 12 de diciembre de 2003.

reembolso de un préstamo a través de un teléfono móvil³⁹.

- **Educación del cliente.** Ensayos realizados en India en cuanto a ofrecimiento de tarjetas de débito a los pobres que poseen empleo han demostrado que a menos que a los clientes se les recomiende expresamente no dar a conocer sus PIN a terceros, suelen escribir esas cifras en la propia tarjeta de débito, lo que hace inútiles las medidas de seguridad de las cuentas.
- **Utilizabilidad.** Según el tipo de clientes que se tomen como objetivo, el dispositivo de tecnología, la interrelación con el cliente y el proceso de utilización deben diseñarse de modo que sea fácil utilizar y comprender el sistema. Para llegar a clientes autóctonos y analfabetos, Prodem (Bolivia) diseñó un cajero automático con pantallas sensibles al tacto con códigos de colores e instrucciones de audio disponibles en español, quechua y aymará⁴⁰.
- **Contexto cultural.** Para que el sistema sea exitoso deben tenerse en cuenta factores culturales relacionados con género, casta o clase, tecnología, dinero, privacidad, etc. Vision S.A., una IMF que opera en Paraguay, atribuye su rápido éxito en la captación de clientes pobres a la generada aspiración de poseer tarjetas de débito de marca VISA⁴¹.
- **Confianza.** El personal de campo de las IMF que utiliza computadoras manuales para registrar transacciones ha comprobado que los clientes aprenden a confiar en el sistema reconociendo gradualmente los pitidos que emite el sistema cuando se utiliza correctamente e imprime un recibo⁴².

Mitigación del riesgo de fraude o hurto

La utilización de terceros para manejar efectivo en nombre de un banco crea el riesgo de fraude y hurto. En India, el Banco ICICI designa a agentes individuales o concesionarios como recaudadores de reembolsos de préstamos. Para que los agentes no se apropien de ese dinero el banco impone a cada uno de ellos la obligación de mantener como garantía cierto saldo en una cuenta del propio banco. El agente no puede recaudar en un mismo día una suma en efectivo superior a ese saldo.

En Brasil, el Banco Popular utiliza intermediarios tales como Netcash (una compañía de administración de corresponsales bancarios privados) para identificar y contratar a corresponsales de servicios bancarios, equiparlos y capacitarlos y controlar sus actividades. Los intermediarios son responsables de todo el efectivo que manejan los corresponsales en nombre del banco. Además la utilización de intermediarios mantiene bajos los gastos generales: tras seis meses de operaciones el Banco Popular sólo tenía 80 empleados, todos ellos en Brasilia, aunque había adquirido alrededor de 1.050.000 clientes a través de 5.500 dispositivos de POS instalados en establecimientos minoristas de todas partes de Brasil.

El Banco Bradesco, el mayor banco privado de Brasil, otorga incentivos a los gerentes de sus sucursales para que ayuden a supervisar a los 7.900 corresponsales de servicios bancarios que operan en 4.732 de las aproximadamente 5.500 municipalidades de Brasil⁴³. El banco consolida los resultados financieros correspondientes a cada corresponsal en el balance de la sucursal más próxima, estableciendo expresamente que los gerentes de sucursales son responsables del desempeño de los corresponsales.

Suficiente efectivo líquido en el establecimiento minorista⁴⁴

Como el Banco Postal opera a través de oficinas postales en lugares remotos de Brasil, incluidos algunos a los que sólo se puede llegar por barco o aeroplano, la institución debe prestar servicios a las comunidades aunque no pueda llevar y traer efectivo. Una solución ha consistido en realizar un trabajo en

³⁹ Ivatury, "Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor", *Small Enterprise Development Journal*, diciembre de 2004.

⁴⁰ Entrevista con Edwin Soriano, investigador, junio de 2005.

⁴¹ Artículo sobre cajeros automáticos que aparece en la serie de publicaciones de GCAP *IT Innovation* (www.cgap.org/technology).

⁴² Entrevista con Beltran Macchi (oficial ejecutivo jefe de Vision S.A.), agosto de 2004.

⁴³ Esa labor se realiza en el contexto independiente del denominado Banco Postal.

⁴⁴ Para obtener más información sobre las dificultades que plantea la utilización de agentes para procesar transacciones en efectivo, véase Ivatury, "Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem", en www.cgap.org/technology.

común con empresas y gobiernos locales para que el efectivo de esas instituciones se deposite al final de cada mes. Esta estrategia les permite ofrecer servicios de retiros a los jubilados, pensionistas y titulares de prestaciones de bienestar social públicas al comienzo de cada mes. Además el Banco Postal utiliza estrategias sencillas para manejar los flujos de caja intradía. En los días de pago de jubilaciones y pensiones comienzan a formarse colas ante las cajas de los bancos a las siete de la mañana. Para reducirlas, los empleados postales ofrecen café gratis a los clientes que llegan después de las diez de la mañana y entregan regalitos a quienes retiran dinero después del mediodía⁴⁵.

Consecuencias estratégicas para las instituciones microfinancieras

Aún no se conoce la rentabilidad de los canales de prestación de servicios mediante tecnología ni la medida en que ellos pueden ser provechosos para una amplia gama de pobres. No obstante, es mucho lo que los bancos y los profesionales del sector microfinanciero pueden aprovechar de la experiencia inicial de los bancos de los sectores privado y público de Brasil en cuanto a acceso a zonas remotas, y las iniciativas de prestación de servicios bancarios móviles que se están llevando a cabo en Sudáfrica y las Filipinas.

Merecen más atención tres aspectos de la utilización de la tecnología para la actividad microfinanciera.

Si los gobiernos quieren aprovechar el potencial de la tecnología para ampliar el acceso de los pobres a los servicios financieros, deben adoptar un concepto más amplio de la respectiva política. Muchos de los partidarios de las IMF creen que la falta de una legislación específica en materia microfinanciera es el primer obstáculo regulatorio a un acceso más expedito de los pobres a los servicios financieros. De hecho, una amplia gama de marcos regulatorios puede determinar que las instituciones financieras formales, e incluso los operadores de teléfonos móviles, establezcan mecanismos innovadores para la prestación de servicios financieros a las personas

pobres y excluidas, por ejemplo mediante la utilización de tecnología.

Se requieren estudios adicionales para conocer en qué medida los canales de prestación de servicios mediante tecnología excluyen a los pobres, así como las repercusiones de ese fenómeno en cuanto a rentabilidad de los canales. El hecho de que la tecnología permita distribuir eslabones de la cadena de prestación de servicios financieros entre varios agentes —bancos, establecimientos minoristas, compañías de pagos, como VISA International o quizá Vodafone, e IMF— hace que el punto de contacto final para los clientes pobres pueda ser el empleado de una tienda de comestibles o de una oficina de correos y un dispositivo de POS. De la medida en que todos los clientes pobres consideren cómodos, convenientes y confiables los canales de prestación de servicios mediante tecnología dependerá el que algunos segmentos de clientes permanezcan o no al margen de los servicios financieros formales y el que al banco le resulte o no rentable determinado canal.

El tema de los canales de tecnología lleva a preguntarse qué función deben cumplir las IMF en cuanto a prestación de servicios financieros para los pobres. Actualmente, la principal virtud de las IMF consiste en su capacidad de identificar a prestatarios de bajos ingresos solventes, realizar la evaluación de los préstamos y manejar el problema de los atrasos de pagos. Las IMF pueden también realizar investigaciones de mercado, instruir y capacitar a los clientes y brindarles respaldo especializado. No obstante, como los bancos procuran que los canales de prestación de servicios mediante tecnología sean rentables tratarán de elaborar técnicas de determinación de puntajes y otras técnicas de evaluación de riesgos diferentes de las que aplican las IMF. Como esa evolución se dará por lo menos en unos pocos mercados en los próximos años, será necesario que las IMF definan claramente el papel que les corresponde en la prestación de servicios financieros para los pobres.

⁴⁵ Entrevista con Andre Cano, Director del Banco Postal, mayo de 2005.



Annexes

Anexo I Instituciones Financieras que Utilizan Sistemas Electrónicos de Pagos para Prestar Servicios a los Pobres

Región	País	Institución financiera	Tipo	Tecnología	Descripción
África	Botswana	Botswana Savings Bank	Banco	Cajero automático	Depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero, apertura de cuentas, contribuciones públicas
África	Camerún	Afrilandfirstbank	Banco	Internet	Depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero
África	Kenya	Vodafone	IFNB	Teléfono celular	Depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero, desembolso de préstamos apertura de cuentas
África	Kenya	Kenya Cooperative Bank	Coop.	POS, Cajero automático	Depósitos
África	Kenya	K-Rep Bank	Banco	Cajero automático	n.a.
África	Malawi	Opportunity International Bank	Banco	POS, Cajero automático	Depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero desembolso de préstamos, reembolso de préstamos, cobro de primas de seguros
África	Malawi	First Merchant Bank/ FINCA	Banco/ IMF	Cajero automático	Depósitos
África	Malawi	New Building Society	Sociedad de construcción	Cajero automático	Tarjetas inteligentes y datos biométricos para la realización de depósitos, pagos, administración de créditos y pago de servicios públicos
África	Namibia	Bank Windhoek	Banco	Cajero automático, Internet	Unidades móviles de prestación de servicios bancarios en zonas remotas. Transferencias electrónicas internacionales
África	Senegal	Ferlo/IMF	IMF	POS, Cajero automático	Depósitos
África	Sudáfrica	Teba Bank	Banco	POS, Cajero automático, Internet, teléfono celular	Depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero, apertura de cuentas, distribución de donaciones gubernamentales
África	Sudáfrica	WIZZIT	IFNB	POS, Cajero automático, Internet, teléfono celular	Pago de facturas, apertura de cuentas, devolución de efectivo
África	Sudáfrica	SAPO	IFNB	POS, cajero automático	Datos biométricos, depósitos, retiros, pago de facturas, transferencias de dinero, apertura de cuentas, cobro de primas de seguros
África	Sudáfrica	Standard Bank	Banco	POS, cajero automático	Retiros, transferencias de dinero, reembolso de préstamos, apertura de cuentas
África	Sudáfrica	ABSA	Banco	Cajero automático	Cajero automático para pensiones
África	Sudáfrica	First National Bank	Banco	POS, cajero automático	Retiros, pagos, datos biométricos
África	Sudáfrica	Standard Bank	Banco	POS, cajero automático	Retiros, transferencias de dinero, reembolso de préstamos, apertura de cuentas
África	Sudáfrica	Peoples Bank Limited Sub: PEP Bank Parte del Nedcor Banking Group División de BoE Bank Limited	Banco	Cajero automático	Ahorros, préstamos y seguros funerarios
África	República Unida de Tanzania	Tanzania Postal Bank	Banco	Cajero automático	Retiros, pago de facturas
África	República Unida de Tanzania	CRDB	Banco	POS	Depósitos, retiros, pago de facturas, de transferencias de dinero, reembolso de préstamos
África	Uganda	Uganda Microfinance Union	IMF	POS	Depósitos, transferencias de dinero, reembolso de préstamos

Anexo I Instituciones Financieras que Utilizan Sistemas Electrónicos de Pagos para Prestar Servicios a los Pobres

Región	País	Institución financiera	Tipo	Tecnología	Descripción
África	Uganda	FINCA Uganda	IMF	POS	Retiros, desembolso de préstamos, reembolso de préstamos
África	Uganda	Centenary Bank	Banco	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular	Depósitos, retiros, transferencias de dinero, pago de facturas, reembolso de préstamos
África	Zimbabwe	Jewel Bank	Banco	POS, cajero automático	Retiros
África	Zimbabwe	Central Africa Building Society	Sociedad de construcción	POS, cajero automático, teléfono celular	POS, cajeros automáticos para retiros de efectivo de cuentas de ahorro. Posibilidad de realizar depósitos y pagos mediante cheques por teléfono
Asia oriental y el Pacífico	Indonesia	Programa para visitantes internacionales, Bank Rakyat, Indonesia	Banco	POS	Retiros, pago de facturas, transferencias de dinero
Asia oriental y el Pacífico	Malasia	Agricultural Bank of Malaysia Bank Pertanian	Banco	Cajero automático	n.a.
Asia oriental y el Pacífico	Filipinas	SMART	IFNB	POS, cajero automático, teléfono celular	Retiros, pagos, transferencias mediante la utilización de teléfonos móviles en establecimientos comerciales (POS) y cajeros automáticos
Europa y Asia central	Albania	Tirana Bank	Banco	POS, cajero automático	n.a.
Europa y Asia central	República Checa	Czech Savings Bank	Banco	Cajero automático	Administración de préstamos
Europa y Asia central	Kosovo	Procredit Bank (anteriormente MEB Bank)	Banco	Cajero automático	n.a.
Europa y Asia central	Moldova	Victoria Bank	Banco	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular	Retiros, pago de facturas, transferencias de dinero
Europa y Asia central	Polonia	National Association of Cooperative Savings and Credit Unions, Polonia	IFNB	Cajero automático, Internet	n.a.
Europa y Asia central	Tayikistán	AgrolInvest Bank	Banco	POS, cajero automático	Retiros, pago de facturas
América Latina y el Caribe	Bolivia	FFP Prodem S.A.	IMF	POS, cajero automático, Internet	Retiros, transferencias de dinero, desembolso de préstamos, remesas, datos biométricos
América Latina y el Caribe	Brasil	Unibanco	Banco	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular	Retiros, depósitos, pago de facturas, transferencias de dinero, desembolso de préstamos, apertura de cuentas, remesas, cobro de primas de seguros
América Latina y el Caribe	Brasil	Banco do Brasil	Banco	POS, cajero automático, Internet	Transferencias nacionales e internacionales en línea, pago de facturas y seguros.
América Latina y el Caribe	Brasil	Caixa Econômica Federal	Banco	POS, cajero automático, Internet	Contribuciones gubernamentales, pagos, pago de facturas, depósitos/retiros
América Latina y el Caribe	Brasil	Lemon Bank	Banco	POS, cajero automático, Internet	Depósitos, retiros y pago de facturas
América Latina y el Caribe	Brasil	Banco Popular	Banco	POS, cajero automático, Internet	n.a.
América Latina y el Caribe	Brasil	Banco Postal	Banco	POS, cajero automático, Internet	Ahorros, préstamos, transferencias, transacciones mediante cheques y tarjetas de crédito
América Latina y el Caribe	Chile	BancoEstado	Banco	Cajero automático, Internet	Depósitos, retiros, transferencias de dinero, pago de facturas, reembolso de préstamos, IVR

Anexo I Instituciones Financieras que Utilizan Sistemas Electrónicos de Pagos para Prestar Servicios a los Pobres

Región	País	Institución financiera	Tipo	Tecnología	Descripción
América Latina y el Caribe	Chile	Bandesarrollo	Banco	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular	Depósitos, retiros, transferencias de dinero, pago de facturas, reembolso de préstamos, apertura de cuentas
América Latina y el Caribe	Chile	Banefe Banco Santander	Banco	Internet	n.a.
América Latina y el Caribe	Colombia	Fundación Social	IFNB	Teléfono celular	Depósitos, retiros, transferencias de dinero, pago de facturas, reembolso de préstamos, apertura de cuentas, cobro de primas de seguros
América Latina y el Caribe	Cuba	Banco Popular de Ahorro	Banco	POS, cajero automático	Depósitos, pago de facturas, transferencias de dinero, reembolso de préstamos
América Latina y el Caribe	República Dominicana	Grupo BHD	Banco	POS	Envío de remesas
América Latina y el Caribe	Ecuador	Banco Solidario	Banco	Cajero automático	Envío de remesas
América Latina y el Caribe	Guatemala	Banrural	Banco	POS, cajero automático, Internet	Retiros, depósitos, pago de facturas, transferencias de dinero, desembolso de préstamos, apertura de cuentas, remesas, cobro de primas de seguros
América Latina y el Caribe	Guatemala	Bancafé	Banco	POS, cajero automático, Internet	Retiros, pago de facturas, transferencias de dinero
América Latina y el Caribe	Haití	Sogebank Subsidiaria de Sogesol	Banco	Cajero automático	n.a.
América Latina y el Caribe	México	Banamex	Banco	Internet	Préstamos sobre sueldos, para consumidores
América Latina y el Caribe	Paraguay	El Comercio	IMF	POS, cajero automático, Internet	Crédito al consumidor, ahorros, tarjetas de crédito y cooperativas de crédito
América Latina y el Caribe	Paraguay	Vision	IMF	POS, cajero automático	Depósitos, retiros, pagos
América Latina y el Caribe	Perú	Banco de Trabajo	Banco	Cajero automático	n.a.
América Latina y el Caribe	Perú	Mibanco	Banco	Cajero automático	n.a.
Asia meridional	Bangladesh	Janata Bank	Banco	Cajero automático, Internet	Retiros
Asia meridional	India	BASIX	IFNB	Internet	Desembolso de préstamos
Asia meridional	India	Canara Bank	Banco	POS	Tarjetas de débito para trabajadores pobres empleados para retirar salarios, depósitos/retiros, pagos en POS
Asia meridional	India	Corporation Bank	Banco	POS	Tarjetas de débito para trabajadores pobres empleados, para retirar salarios, depósitos/retiros, pagos en POS
Asia meridional	India	ICICI	Banco	Cajero automático, Internet	n.a.
Asia meridional	Sri Lanka	National Savings Bank	Banco	Cajero automático	n.a.

Annex 2

Anexo II Instituciones Financieras que Participaron en la Encuesta del CGAP sobre Pagos Electrónicos

Región	País	Institución	Tecnología
África	Camerún	Afrilandfirstbank	Internet
África	Kenya	Vodafone	Teléfono celular
África	Malawi	Opportunity International Bank	Cajero automático, POS
África	Sudáfrica	Teba Bank	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular
África	Sudáfrica	WIZZIT	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular
África	Sudáfrica	SAPO	POS, cajero automático
África	Sudáfrica	Standard Bank	POS, cajero automático
África	Sudáfrica	Standard Bank	POS, cajero automático
África	República Unida de Tanzania	Tanzania Postal Bank	Cajero automático
África	República Unida de Tanzania	CRDB	POS
África	Uganda	Uganda Microfinance Union	POS
África	Uganda	FINCA Uganda	POS
África	Uganda	Centenary Bank	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular
África	Zimbabwe	Jewel Bank	POS, cajero automático
Europa y Asia central	Tayikistán	AgroInvest Bank	POS, cajero automático
América Latina y el Caribe	Bolivia	FFP Prodem S.A.	POS, cajero automático, Internet
América Latina y el Caribe	Brasil	Unibanco	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular
América Latina y el Caribe	Chile	BancoEstado	Cajero automático, Internet
América Latina y el Caribe	Chile	Bandesarrollo	POS, cajero automático, Internet, teléfono celular
América Latina y el Caribe	Colombia	Fundación Social	Teléfono celular
América Latina y el Caribe	Cuba	Banco Popular de Ahorro	POS, cajero automático
América Latina y el Caribe	Guatemala	Banrural	POS, cajero automático, Internet
América Latina y el Caribe	Guatemala	Bancafé	POS, cajero automático, Internet
América Latina y el Caribe	Paraguay	El Comercio	POS, cajero automático, Internet
Asia meridional	Bangladesh	Janata Bank	Cajero automático, Internet
Asia oriental y el Pacífico	Indonesia	Programa para visitantes internacionales, Bank Rakyat Indonesia (BRI)	POS

Bibliografía

- “Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost”. *Valor Economica*, 11 de noviembre de 2005.
- “Reaching the Unbanked: Learning from Sudafrica’s FIs”, *ATM Marketplace News*, 25 de abril de 2005.
- Asociación de Bancos de Sudáfrica. www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.
- Artículo sobre cajeros automáticos en la serie de publicaciones de CGAP IT Innovation. www.cgap.org/technology.
- Banco Mundial, Documento de evaluación inicial de proyecto. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2003.
- Basu, Priya. “A Financial System for India’s Poor”. *Economic and Political Weekly* 10 de septiembre de 2005.
- Cano, André, Director del Banco Postal, entrevista, mayo de 2005.
- Center for Financial Services Innovation. Encuesta realizada en la Conferencia y exposición sobre prestación de servicios al por menor de BAI, Las Vegas, noviembre de 2004. www.cfsi.org.
- Christen, Robert P., Richard Rosenberg, y Veena Jayadeva. “Financial Institutions with a ‘Double Bottom Line’: Implications for the Future of Microfinance”. Estudio No. 8 de la serie de publicaciones de CGAP Occasional Papers. Washington, D.C., CGAP, 2004.
- Claessens, Stijn, Thomas Glaessner, y Daniela Klingebiel. *Electronic Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Washington, D.C., Banco Mundial, 2002.
- Cracknell, David. *Electronic Banking for the Poor: Panacea, Potential and Pitfalls*. MicroSave, septiembre de 2004.
- FDIC. *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?* FDIC, agosto de 2004.
- Isern, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Cross, y Chinyere Egwuagu. “AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People”. Nota Enfoques de CGAP No. 29. Washington, D.C., CGAP. www.cgap.org.
- Ivatury, G. “Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor”. *Small Enterprise Development Journal*, diciembre de 2004.
- . “Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem”. www.cgap.org/technology.
- Kamesam, Shri Vepa. Alocución del Vicegobernador del Banco de Reserva de India, en la vigésimo quinta conferencia de economistas de bancos, Mumbai, 12 de diciembre de 2003.
- Kasibante, Michael, Director Adjunto, Research and Development, entrevista, julio de 2005.
- Kolodinsky, Jane, y Jeanne M. Hogarth. “The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers”. *Consumer Interests Annual*, vol. 47, 2001.
- Kumar, Anjali, Adam Parsons y Eduardo Urdapilleta. *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*. Washington, D.C., Banco Mundial, de próxima aparición.
- LaFraniere, Sharon. “For Africa, a Godsend in Cellphones”. *The New York Times*, 25 de agosto de 2005.
- Macchi, Beltran, oficial ejecutivo jefe de Vision S.A., entrevista, agosto de 2004.
- MIX. *MicroBanking Bulletin*, No. 11. Washington, D.C.: The MIX, 2004.
- Mukherjee, Santanu, director de país de VISA International (Asia meridional), entrevista, enero de 2005.
- Porteous, David. *Making Financial Markets Work for the Poor*.
- Singhal, Amit, y Bikram Duggal. *Extending Banking to the Poor in India*. ICICI Bank, marzo de 2002.
- Soriano, Edwin, investigador, entrevista, junio de 2005.
- Vodafone. “Africa: The Impact of Mobile Phones”. No. 2 de la serie de publicaciones de Vodafone *Policy Papers*, marzo de 2005.
- Von Pischke, J. D. *Finance at the Frontier*. Washington, D.C.: Banco Mundial, 1991.

Sírvase compartir este número de Enfoques con sus colegas o pedir copias extras de esta publicación o de otra de nuestras series.

CGAP da bienvenida a sus comentarios sobre este estudio.

Todas las publicaciones de CGAP están disponibles en la página web de CGAP: www.cgap.org

CGAP
1818 H Street NW
MSN P3-300
Washington, DC 20433 USA

Tel: 202-473-9594
Fax: 202-522-3744

Correo electrónico:
cgap@worldbank.org