

## Inclusión Financiera: ¿Cuál es la Visión?

### La necesidad de estar de acuerdo en lo que es Inclusión Financiera

La Inclusión Financiera se está convirtiendo en un tema muy popular a nivel mundial. El G-20 ha puesto en marcha un Grupo de Expertos que trabajan con Inclusión Financiera; las Naciones Unidas han designado a la Princesa Máxima de Holanda como representante especial para la Inclusión Financiera; y quienes diseñan las políticas públicas desde India a Brasil a México están publicando documentos y llevando a cabo conferencias sobre cómo brindar más servicios a más personas. La Administración de Barack Obama está tratando de participar como líderes globales en esta área.

Mientras el consenso sobre la importancia de la inclusión financiera está creciendo, no existe el mismo consenso alrededor de su definición. Desde “Bancarizar los no-bancarizados” a “banca móvil”, se han utilizado una variedad de frases como sinónimos de inclusión financiera, cuando en realidad describen aspectos específicos de un concepto mucho más amplio. En esta temprana etapa del movimiento hacia la inclusión financiera, obtener una definición y visión correcta es muy importante ya que la definición le dará forma a las decisiones políticas y la visión motivará la acción.

Las personas de bajos ingresos durante sus vidas ahorran, toman préstamos, y realizan pagos. Sin embargo, se necesitan productos adaptados a sus necesidades y entregados de una manera responsable—para de esta manera proteger a sus familias y mejorar sus vidas—para que estos mismos puedan ser utilizados según su máximo potencial. Para que esto suceda es importante llamar la atención sobre estos asuntos tanto humanos como institucionales, empezando por la calidad del acceso, la asequibilidad de los productos, la sostenibilidad del proveedor, y extensión hacia las poblaciones más excluidas. Una definición y visión con objetivos claros y significativos en todas estas áreas puede inspirar a que los líderes tomen un camino hacia una inclusión financiera completa.

El Centro para la Inclusión Financiera, a través de su proyecto Inclusión Financiera 2020, ha trabajado para formular una visión sobre inclusión financiera que esta diseñada bajo el reconocimiento que el acceso a servicios financieros adecuados es un elemento crítico para mejorar la calidad de vida y el desarrollo económico. Dado el progreso que la industria micro-financiera ha tenido durante las últimas dos décadas (brindado servicios a mas de 150 millones de clientes nuevos y previamente excluidos), y las perspectivas que los nuevos agentes comerciales están brindando para un importante crecimiento futuro, creemos que este objetivo está dentro del marco de las posibilidades.

### Las Cuatro Dimensiones de la Inclusión Plena

El Centro para la Inclusión Financiera propone una definición simple y multidimensional de inclusión financiera:

**La inclusión financiera plena es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios asequibles, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Los servicios financieros son proveídos por una amplia serie de proveedores, la mayoría de estos privados y**

**pueden llegar a todos quienes los puedan utilizar incluidos las personas discapacitadas, las personas de bajos ingresos, las personas que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión.**

Esta visión pone a los clientes en un primer plano en vez de los bancos o tecnologías. Reconoce que las necesidades de servicios financieros de las personas de bajos ingresos tienen similitudes fundamentales con las necesidades de personas de mayores ingresos. Específicamente, cuando nos fijamos en la inclusión, nos enfocamos en cuatro dimensiones principales:

- ***Qué se provee:*** Una gama completa de servicios, que incluyan productos básicos en cada una de las principales áreas: ahorros, crédito, seguro, y pagos.
- ***Cómo se provee:*** Con Calidad—ej., conveniencia, asequibilidad, seguridad, y dignidad del trato—y con protecciones al cliente.
- ***Quién lo recibe:*** Todos los que puedan usar los servicios, incluyendo a las personas de bajos ingresos, que viven en áreas rurales, tienen trabajos informales, y otros grupos que usualmente son objeto a discriminación (mujeres, minorías étnicas, y personas que tienen alguna incapacidad).
- ***Quién lo provee:*** Un rango de proveedores liderados por principales instituciones financieras, incluyendo también organizaciones del sector social, privado, y gubernamental.

### **Como Utilizar la Visión**

La adopción de una amplia visión ayuda a mantener la meta final en mente como la política y el programa de acción se describen:

- Continuar tratando de proveer servicios financieros a aquellos difícil de alcanzar, poblaciones aún desatendidas.
- Mejorar la calidad de los servicios. Es insuficiente contar a una persona como “incluida”, quien recibe un solo servicio o cuyo servicio es muy costoso, inconveniente, o inadecuado para sus necesidades.
- Resaltar la protección al consumidor como elemento clave en un sistema basado en mercados.

En términos más prácticos, la existencia de una visión consensuada es útil para los distintos actores y para tomar decisiones políticas. Tal visión:

- Apunta hacia roles para múltiples actores, con gobiernos sirviendo de apoyo local.
- Mantiene el mercado en mente. El conductor de la expansión del servicio es la sustentabilidad económica para los proveedores.
- Llama la atención a los proveedores como las instituciones micro-financieras que buscan segmentos más difíciles de alcanzar.
- Proporciona un marco para evaluar las acciones específicas — ¿Cómo contribuye en últimas X a la visión de manera significativa?

Sin una visión integral, los responsables políticos tienden a enfocarse en qué manera es más fácil para medir y regular—a menudo uno o dos productos y uno o dos proveedores (especialmente bancos comerciales ordinarios).

## La Visión Aplicada – México

El equipo del Centro para la Inclusión Financiera que trabaja en el proyecto Inclusión Financiera 2020 ha puesto su definición y visión de Inclusión Financiera a la prueba aplicándola en México. La pregunta era: ¿Qué le haría falta a México para alcanzar inclusión plena para el año 2020? Cuando aplicamos los cuatro lentes de inclusión plena a México se puede ver el poder de una definición amplia.

Usando nuestros lentes de cuatro productos y grupos excluidos, encontramos que mientras el 55 por ciento de todos los hogares mexicanos tienen acceso a por lo menos un tipo de servicio financiero formal, solo el 5 por ciento pueden ser considerados que son servidos en su totalidad. A pesar del rápido crecimiento del crédito al consumo, México no está actualmente en camino hacia la inclusión financiera plena para el año 2020. Los servicios para los sectores más excluidos simplemente no crecen a la velocidad necesaria, y esto incluye a las personas de bajos ingresos, aquellas que viven en áreas rurales, y aquellas que son informales, es decir dos terceras partes de la población.

Los responsables en formular las políticas mexicanas muestran entusiasmo con el potencial de la telefonía móvil y la agencias bancarias para llevar los servicios de pagos a las localidades rurales excluidas, pero teniendo un enfoque especial en el plano institucional a través de los lentes de múltiples proveedores reveló que existen obstáculos de infraestructura y ubicación de los puntos de venta en zonas rurales en México, esto ha llevado a la conclusión que el desafío de la inclusión financiera no puede ser resuelto solamente por canales de distribución.

La aplicación del lente de calidad, apunta al rápido crecimiento de crédito al consumo, donde los nuevos proveedores están proliferando, como punto de acceso de mercadeo donde se necesita educación financiera y protección al cliente.

Finalmente, una examinación detenida sobre poblaciones excluidas llevó a la observación de que mientras el *número* de hogares de bajos ingresos se reduciría ligeramente en la próxima década, la *profundidad* de la pobreza disminuiría a medida que millones de familias dejarían la pobreza extrema atrás. Con unos ingresos adicionales, estas familias podrían comenzar a adquirir servicios financieros, abriendo las posibilidades para que el sector privado pueda brindarles servicios. Se estima que la inclusión plena podría aportar un potencial de \$6 a \$8.5 mil millones de dólares, estadounidenses en el sector financiero. Estas y otras observaciones buscan sugerir maneras mediante las cuales México pueda alcanzar la inclusión plena para el 2020, con una estrategia que movilice a todos los proveedores y partes interesadas junto con los actores del gobierno.

## Una Palabra Final

Para el 2020 la inclusión plena puede estar en la mira para una serie de países. Las reestructuraciones de los sistemas financieros mundiales brindan la oportunidad para que los líderes de distintos países promuevan una visión ambiciosa para lograr inclusión financiera plena dentro de la próxima década, utilizando un concepto que mantenga en el primer plano las necesidades los clientes. La inclusión financiera es como un rompecabezas. Solamente cuando todas las piezas del rompecabezas estén en su lugar la visión de la imagen se hace clara. Los líderes mundiales dicen que quieren alcanzar inclusión financiera. Tiene sentido poder tener bien el cuadro completo.

El objetivo es ambicioso, pero está en el reino de lo posible.