



BANK INDONESIA



Informe sobre el Foro Mundial de Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2010



INTRODUCCIÓN

De Nairobi a Bali	1
Llevar a la inclusión financiera al próximo nivel	2
Inclusión financiera innovadora: un elemento fundamental para la reducción de la pobreza	4

LIDERAZGO Y ESTRATEGIA

Mesa redonda de líderes: enfoques sobre el liderazgo y la coordinación intersectorial en políticas de inclusión financiera	6
S.A.R. Princesa Máxima: liderazgo y coordinación	8
Perspectivas para un plan de acción del G20 sobre la inclusión financiera	9
Laboratorio de políticas: crear estrategias para la inclusión financiera	10
La creación de una estrategia para la inclusión financiera: el caso de Indonesia	12

LA CREACIÓN DE POLÍTICAS Y NORMATIVA

El reto de los entes reguladores: equilibrar la innovación, la inclusión y la seguridad de los servicios por telefonía móvil	14
Mejores datos para mejores políticas de inclusión financiera	16
La complementariedad entre la integridad financiera y la inclusión financiera	17
El rol de la política en posibilitar el ahorro en lugares seguros	18
Protección al consumidor y educación financiera: llevar el concepto a la práctica	19
Avanzar en la inclusión financiera mediante colaboraciones innovadoras	20

APRENDIZAJE EN ACCIÓN

Detalles sobre los intercambios de conocimientos de AFI	22
Zona de Miembros	26
Grupos de Trabajo	27

PLANES PARA EL FUTURO

El próximo nivel	28
Una postal desde Bali: lo que la gente dijo sobre el Foro	30
Planes para el futuro: ¡Nos vemos en México!	32

De Nairobi a Bali



Al reflexionar sobre el año 2010, estamos convencidos de que usted también estará de acuerdo en que ha sido un año especialmente vibrante para sentirse parte de la comunidad AFI.

Tras la finalización del primer Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera (FMPIF) en Nairobi en 2009 se experimentó un gran entusiasmo y esta energía también se puso de manifiesto en 2010, año durante el cual la red AFI logró convertir varias de las mejores ideas de Nairobi en acciones concretas. Tres grupos de trabajo (Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera, Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles, Grupo de Trabajo para la Integridad Financiera) y cinco Líderes en Políticas indagaron sobre temas que abarcaron desde la protección al consumidor hasta los servicios financieros móviles.

El programa de intercambio de conocimientos fue enormemente exitoso durante 2010, con casi 20 organizaciones miembro de AFI que participaron en alrededor de una docena de visitas a distintos países. Los resultados han sido significativos: se afianzaron lazos más estrechos entre los miembros de AFI, se compartieron importantes conocimientos y experiencias y las personas participantes de los países en desarrollo hicieron suyo el concepto de aprendizaje entre pares. El Foro de 2010 creó y afianzó más aun estos lazos y esperamos que este programa continúe prosperando.

La red AFI ha crecido tanto en tamaño como en vitalidad durante el último año. Más de 60 instituciones nacionales pertenecientes a países en desarrollo se convirtieron en miembros AFI, lo cual significa que personas provenientes de 50 países ahora están conectándose, participando, compartiendo y estableciendo vínculos como pares. Esta fructuosa red de conocimientos es un centro neurálgico para la innovación y ofrece un liderazgo para encontrar soluciones a uno de los mayores desafíos para el desarrollo económico del mundo. Las nuevas ideas generadas por nuestros miembros durante nuestro encuentro anual pueden y deben cambiar nuestro futuro.

Durante el año pasado los países en desarrollo adquirieron una voz y una posición afianzada dentro del diálogo más importante del mundo en temas de políticas mundiales de inclusión financiera: el proceso del G-20. El Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI ofreció a sus participantes la oportunidad de interactuar de manera directa con los copresidentes del G-20 responsables de temas de inclusión financiera y de lograr ejercer influencia sobre la Cumbre de Seúl y sus resultados y compromisos finales.

El Foro de este año, que tuvo lugar en Bali, Indonesia, y fue organizado conjuntamente con el Banco de Indonesia, elevó algo más las expectativas y nos desafió para que juntos encontremos modos que puedan llevar la inclusión financiera al próximo nivel. El transformador discurso del Presidente Yudhoyono marcó las pautas para un mayor nivel de liderazgo y compromiso por parte de los gobiernos. Los debates e ideas creativas generadas durante el transcurso de los tres días del encuentro ayudarán a allanar el camino de las actividades realizadas por AFI en 2011. Varios de estos resultados han sido capturados por este breve informe.

Darmin Nasution
Presidente, Banco
de Indonesia

Alfred Hannig
Director Ejecutivo,
AFI

Llevar a la inclusión financiera al próximo nivel

El lema del Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2010 – “llevar a la inclusión financiera al próximo nivel” – impregnó los procedimientos del Foro con un tono de innovación y progreso. Las sesiones y exposiciones del Foro reflejaron tres interpretaciones del lema del Foro 2010, las cuales también resonaron durante las palabras de apertura de los distinguidos disertantes, quienes de esta forma iniciaron tres días de diálogos vibrantes.

Liderazgo y estrategia

El Profesor Njuguna Ndung’u, Presidente del Banco Central de Kenia y presidente del Comité Directivo de AFI, expresó su satisfacción en el sentido de que AFI esté “ofreciendo la plataforma y los medios para que nuestros miembros participen y den forma a la agenda mundial de la inclusión financiera, como la iniciativa del G-20 sobre inclusión financiera”. Durante el pasado año, los reportes de países que se beneficiaron gracias a un fuerte liderazgo en temas de inclusión financiera han demostrado que la inclusión financiera es una herramienta poderosa para el crecimiento económico y el alivio de la pobreza, y han ayudado a introducirla en la agenda mundial. Este año el FMPIF brindó una plataforma del más alto nivel para compartir políticas inteligentes procedentes de países en desarrollo y para dar forma a iniciativas mundiales sobre liderazgo en temas de inclusión financiera. El primer conjunto de sesiones durante el Foro se centró en el **potencial del liderazgo** para la creación de estrategias y enfoques nacionales y para elevar la inclusión financiera a la agenda mundial.

Creación de políticas y normativa

El Dr. Alfred Hannig, Director Ejecutivo de la Alianza para la Inclusión Financiera, describió el próximo nivel como “un aumento en la velocidad, tamaño y escala de la implementación de soluciones políticas para que su potencial e impacto último se hagan realidad.” Este tema fue tratado durante las conversaciones técnicas que fueron prominentes durante el segundo conjunto de sesiones, las cuales se centraron en la **creación e implementación de políticas**. Estas sesiones destacaron los pasos prácticos que las autoridades están tomando a nivel nacional para avanzar la inclusión financiera a través de un diálogo bien enfocado y sobre temas específicos. Las sesiones analizaron el proceso de creación y desarrollo de políticas en profundidad, tanto las áreas bien establecidas de políticas de inclusión financiera como en otras áreas más.



“Cada uno de nosotros ha venido a este foro porque, como autoridades y funcionarios que trabajan en la formulación de políticas, estamos tratando de comprender cómo podemos fomentar modelos de inclusión financiera exitosos en nuestros países. ¿Cómo podemos garantizar que las medidas empleadas sean sostenibles y que los sistemas sean creíbles, y que, además, realmente lleguen a los más pobres? Esta red de AFI trata de encontrar soluciones para alcanzar y dar respuesta a estos objetivos de inclusión financiera que compartimos.”

Profesor Njuguna Ndung’u, Presidente del Banco Central de Kenia y Presidente del Comité Directivo de AFI



La red y su aprendizaje en acción

El Dr. Darmin Nasution, Presidente del Banco de Indonesia, declaró que el FMPIF sería una vez más una plataforma para el aprendizaje conjunto en red: "Podremos enterarnos de qué actividades han demostrado ser exitosas y cuáles continúan enfrentando dificultades y, lo que es más importante, podremos aprender lecciones durante esta fase inicial relativamente temprana." El tercer conjunto de actividades del Foro se centró en la **red AFI como una fuente viva de conocimientos** que cuenta con actividades de aprendizaje entre pares. La red se mantiene conectada y cuenta con muchísimas actividades entre medio de sus Foros anuales, con las visitas para el intercambio de conocimientos, encuentros entre grupos de trabajo y con la Zona de Miembros virtual en Internet. Estas actividades fueron así presentadas ante la red AFI en general.

A lo largo de tres días, 250 participantes procedentes de 57 instituciones en representación de 44 países analizaron temas de liderazgo y estrategia, creación de políticas y normativa, y aprendizaje en red. Los participantes fueron los mayores protagonistas de los procedimientos del Foro, aportando diversas experiencias al debate y haciendo suyo los objetivos del evento.

"Este fuerte compromiso con el que contamos no sólo proviene de nuestra voluntad y determinación para lograr que las personas pobres mejoren sus vidas, sino también del hecho de que, en última instancia, la inclusión financiera ayuda a lograr un objetivo importante que los bancos centrales y otras autoridades financieras de todo el mundo comparten: lograr la perseverancia de la estabilidad financiera. La estabilidad financiera, a su vez, sustentará el crecimiento económico y proveerá un entorno favorable para que las micro y pequeñas empresas prosperen. Nuestra esperanza es que las 'ruedas de la estabilidad financiera y la inclusión financiera' con el tiempo comenzarán a girar y cobrarán impulso, pero nuestra tarea ahora es crear un primer gran impulso."

Dr. Darmin Nasution, Presidente, Banco de Indonesia



Inclusión financiera innovadora: un elemento fundamental para la reducción de la pobreza

El Presidente de la República de Indonesia, S.E. Dr. Susilo Bambang Yudhoyono, pronunció un discurso de apertura transformador que inspiró a los participantes y creó las condiciones para un evento exitoso.

El Presidente inauguró el Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera reflexionando sobre como la crisis financiera mundial, que alcanzó su punto máximo un año más tarde de que la red AFI se reuniera en Nairobi, dio impulso a esfuerzos nacionales e internacionales para que el sistema financiero se haga más accesible a los pobres: "Utilizamos la crisis como una oportunidad para comenzar a reformar la arquitectura del sistema financiero mundial, un proceso continuo que debemos mantener."

Reconoció al G-20 como el foro principal para la cooperación económica internacional y destacó la posición del desarrollo económico y la inclusión financiera (un pilar central del desarrollo económico) dentro de su agenda. "El G-20 refleja el panorama de la economía mundial en el siglo XXI, el cual incluye tanto a las economías desarrolladas como a las emergentes." La reunión del G-20 fue un acontecimiento clave en vísperas de la Cumbre de Seúl a finales de 2010, en donde la cooperación mundial en torno a la inclusión financiera fue del orden del día y los países no pertenecientes al G-20 pudieron evaluar las actividades propuestas y hacer oír su voces. El Presidente declaró que Indonesia está, junto con AFI, dispuesta a hacer llegar los puntos de vista sobre inclusión financiera de los países en desarrollo ante los líderes del G-20.

El alivio de la pobreza es una prioridad para Indonesia y la inclusión financiera es un componente esencial de su estrategia en este sentido. "La inclusión financiera es un tema central para todos nosotros porque la mayoría de las personas pobres no tienen acceso a servicios financieros a un costo razonable (ahorro, préstamos, pagos de transferencia y seguros). La exclusión de la gente tan sólo perpetuará sus vidas de pobreza." El Presidente agregó que una mayor inclusión financiera en última instancia reducirá la pobreza y la desigualdad.

El Presidente hizo hincapié en la importancia de tratar de resolver la situación de pobreza de los países en desarrollo por medio de la inclusión financiera; pero, asimismo, desatacó que los países deben hacerlo en sus propios términos: "Insto a todos los participantes de este Foro a que establezcan sus propias metas nacionales, desarrollen sus propios objetivos, se comprometan con sus propias metas apropiadas y asignen un presupuesto específico para la inclusión financiera."

El Presidente alentó a un diálogo fructífero durante el Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera entre los colegas de los países en desarrollo: "Este Foro nos permitirá intercambiar opiniones sobre nuestros respectivos esfuerzos nacionales y analizar temas de inclusión financiera dentro del contexto de los esfuerzos mundiales para luchar contra la pobreza. Con esto en mente, espero que este Foro pueda beneficiarse de las mejores prácticas y lecciones aprendidas a través de las experiencias de diferentes países e instituciones. También los invito a compartir toda nueva idea transformadora destinada a lograr que la inclusión financiera innovadora sea más eficaz en sus contribuciones para reducir la pobreza."



"La inclusión financiera que busca reducir la pobreza debe ser innovadora y no un negocio como es usualmente."

Inclusión financiera innovadora:
un elemento fundamental para la reducción de la pobreza
continuación



“Hagamos que este Foro represente un puente entre nuestros esfuerzos nacionales, regionales y mundiales. Colaboremos y creemos sinergias en nuestra labor para erradicar la pobreza a través de la inclusión financiera. Estoy convencido de que tenemos tanto para compartir como para aprender. Estamos ansiosos por escuchar sus experiencias en Asia, África y América Latina, de manera que sus ideas nos inspiren y hagan que nuestro propio sistema financiero sea más sólido, incluyente e innovador.”

El Presidente destacó seis condiciones para la implementación de innovaciones exitosas en inclusión financiera:

- **Liderazgo.**

En Indonesia, 400.000 personas no bancarizadas se convirtieron en parte del sistema financiero formal gracias a garantías gubernamentales al crédito que totalizaron 2 billones de rupias (200 millones de dólares norteamericanos) y un monto total de hasta 20 billones de rupias para actividades de microfinanzas a través del programa gubernamental Kredi Usaha Rakyat KUR (Crédito para el Pueblo).

- **Responsabilidad y coordinación.**

Indonesia se encuentra en estos momentos desarrollando un programa nacional que fortalecerá la coordinación entre las instituciones responsables del desarrollo (organismos oficiales y asociaciones comunitarias de base).

- **Diversidad.**

En Indonesia, las microempresas representan el 99% del sector empresarial. Se han desarrollado varios esquemas de microfinanzas para dar servicio a sus necesidades financieras, tales como Lembaga Perkreditan Desa (LPD) o Instituciones Comunitarias de Crédito. Este tipo de promoción de la competencia e incentivos basados en el mercado son un medio importante para fomentar la inclusión financiera.

- **Innovación.**

La innovación permite que los productos y servicios financieros sean adaptados para aquellas personas que los necesitan y tiene una importancia fundamental para la creación de un conjunto diverso de medidas para la inclusión financiera.

- **Cultura.**

Muchas personas no se sienten cómodas al depositar su dinero en un banco. Esto es común en Indonesia, en donde se han puesto en marcha dos programas nacionales cuyo objetivo es cambiar esta mentalidad: el programa Ayo ke Banco o “Vamos al banco” (2008) y otro bajo el lema: “Cualquiera que sea el producto, cerciórese de los beneficios, comprenda los riesgos y considere el coste”(2009).

- **Marcos regulatorios sólidos.**

La inclusión financiera innovadora realmente funciona cuando existe un marco normativo sólido que logre equilibrar los estándares internacionales y las condiciones nacionales.

Mesa redonda de líderes: enfoques sobre el liderazgo y la coordinación intersectorial en políticas de inclusión financiera

Participantes

Atiur Rahman, Presidente, Banco de Bangladesh

Benno Ndulu, Presidente, Banco de Tanzania

Guillermo Babatz, Presidente, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), México

Kingsley Chiedu Moghalu, Vicepresidente, Banco Central de Nigeria

Felipe Tam Fox, Superintendente, Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP (SBS), Perú

Moderador: **Graeme Maxton**, The Insight Bureau

Contexto

El desarrollo de un sector financiero inclusivo está firmemente arraigado en la agenda de muchas instituciones reguladoras del sector financiero. El liderazgo en este tipo de esfuerzos se hizo evidente durante la Mesa Redonda de Líderes, en donde autoridades de alto nivel del sector financiero se reunieron para dialogar sobre su compromiso hacia la inclusión financiera como una de las principales políticas del sector financiero y para exponer sus puntos de vista. Las personas encargadas de la formulación de políticas están intentando lograr la inclusión financiera por muchas razones – para el crecimiento económico, la reducción de la pobreza o una mayor estabilidad financiera – y se está convirtiendo en una cuestión prioritaria tanto en las agendas nacionales como internacionales. Algunos líderes están presentando sus políticas a nivel mundial, como en el G-20, mientras que otros se encuentran tomando la iniciativa en la promoción de la inclusión financiera dentro de sus países.

El liderazgo en el esfuerzo por la implantación de la inclusión financiera se hizo latente en esta Mesa Redonda, donde altos cargos en la decisión nacional de políticas públicas se reunieron para debatir su compromiso y visión con respecto a la inclusión financiera, como política esencial dentro del sector financiero.

Desafíos

Los líderes en temas normativos están modificando y adaptando sus enfoques nacionales para la inclusión financiera de manera de hacer frente a los desafíos particulares que enfrentan sus países. Los entes reguladores también están aprovechando cada vez más las oportunidades con las que cuentan para dirigir y coordinar esfuerzos nacionales hacia la inclusión financiera.

Gracias a la comprensión de los actuales organismos del sector e instituciones reguladoras y la evaluación de los puntos fuertes y debilidades del sistema financiero de un país (tales como lagunas en los servicios a la economía real y en la protección y confianza del consumidor), los entes reguladores están hallando estrategias de inclusión financiera que realmente funcionan.

La existencia de compromiso y liderazgo en esta área resultan evidentes, pero aún existen desafíos para lograr la inclusión financiera. En todos los países los líderes enfrentan **resistencias del sector privado y dificultades en la coordinación de políticas, la baja confianza de los consumidores, el fraude e insuficientes sistemas nacionales de identificación.**

Estrategias

En lugar de abandonar la agenda para la inclusión financiera al enfrentarse con estos desafíos, los líderes han logrado adaptarse gracias a una variedad de enfoques innovadores, que abarcan desde “talleres itinerantes” de educación financiera hasta consultas con otros países pasando por ampliar el acceso al sector bancario a través de los servicios financieros móviles.

En muchos países las autoridades reguladoras han tratado de establecer un **marco normativo favorable** para las instituciones de microfinanzas. Al realizar esta tarea, los líderes han estado atentos a los nuevos estándares en el panorama bancario, tales como la introducción de los requisitos de capital de Basilea III. Está ampliamente reconocido que deben simplificarse los enfoques normativos y de supervisión que buscan favorecer a las microfinanzas, aunque también deben ser estrictos para así reflejar los riesgos particulares asociados a las microfinanzas, especialmente los aspectos cualitativos de la gestión corporativa y de riesgo. Como respuesta a los desafíos específicos que involucra la bancarización de las personas pobres, muchos países han creado departamentos e instituciones especializadas que realizan rigurosos controles sobre las actividades de microfinanzas, tanto *in situ* como *extra situ*.

Mesa redonda de líderes: enfoques sobre el liderazgo y
la coordinación intersectorial en políticas de inclusión financiera
continuación



“El desafío y la obligación que tiene el Estado de promover el uso y el acceso de las personas pobres al sistema financiero requiere un enfoque creativo y flexible para poder identificar las herramientas que puedan fomentar la creación de nuevos productos y servicios que logren llegar a nuevos segmentos de la población.”

Guillermo Babatz, Presidente, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV

La ampliación de la cobertura a través del uso de corresponsales no bancarios y la tecnología, tales como teléfonos móviles y terminales de punto de venta, también resulta un elemento fundamental en los programas nacionales de inclusión financiera. Los líderes han adaptado los enfoques de acuerdo a sus mercados nacionales y al sector bancario con el que cuentan, y en todos los modelos existe una tendencia a favorecer un papel importante para los bancos. Algunos países se han adjudicado una ventaja al haber “llegado tarde” y poder informarse y aprender de las experiencias de otros países, lo cual los ha puesto en una situación más cómoda y flexible al negociar con proveedores no bancarios y colaborar con otras instituciones gubernamentales.

Los entes reguladores muestran mucho interés en reafirmar este tipo de liderazgo con **datos más sofisticados**, los cuales los ayudarían a dar respaldo a futuras políticas y en la supervisión de los progresos logrados. Los entes regulatorios ya no se contentan tan sólo con información básica relativa al alcance, tales como la cantidad de cuentas existentes en un país. En la actualidad están interesados en comprender otras dimensiones, tales como el uso, para de esta forma identificar contribuciones socioeconómicas positivas en la vida de las personas pobres. Las autoridades reconocen que será necesario contar con esfuerzos y

recursos adicionales a fin de recopilar datos, tales como encuestas y bases de datos sobre inclusión financiera, aunque también reconocen la importancia de medir y comprender la utilización y la calidad de los servicios financieros.

Próximos pasos

La existencia de liderazgo en los niveles más altos de la dirección de las políticas del sector financiero ofrece gran potencial para la expansión de la inclusión financiera. Al mismo tiempo que los entes reguladores, supervisores y autoridades abogan por la inclusión financiera y se ocupan de temas que trascienden e involucran a diversas oficinas y organismos, el liderazgo puede ser respaldado por medio de mandatos claros, documentos sobre normativa, datos y estructuras institucionales apropiadas.

S.A.R. Princesa Máxima: liderazgo y coordinación

S.A.R. la Princesa Máxima de Holanda, Asesora Especial de las Naciones Unidas sobre Sectores Financieros Incluyentes para el Desarrollo, inauguró la Mesa Redonda de Líderes a través de una comunicación en videoconferencia desde Holanda.

S.A.R. la Princesa Máxima expresó su satisfacción con el gran impulso en torno a la inclusión financiera y las normas para lograrla, tanto a nivel nacional como mundial, durante el año 2010, como lo demuestra la iniciativa del G-20 y la gran concurrencia de participantes comprometidos con este tema durante el FMPIF. La Princesa Máxima instó a las autoridades a coordinar actividades de inclusión financiera a tres niveles: entre países a través de AFI y otros canales; conjuntamente con organismos normativos existentes; y, sobre todo, a través de plataformas nacionales donde las partes interesadas puedan dialogar acerca de las múltiples dimensiones de la inclusión financiera.

La Princesa Máxima alentó a las autoridades a comenzar de manera sencilla y a concentrarse en tres elementos claves necesarios para establecer un sector financiero inclusivo. En primer lugar, crear un sistema nacional de pago: un prerrequisito para la existencia de cuentas bancarias, servicios e innovaciones, y un paso fundamental hacia el acceso universal (definido como el punto en que las transacciones son realizables para todas las personas, dentro de una distancia geográfica razonable). Se debe complementar estos esfuerzos con una adecuada protección al consumidor y sus derechos y con información para monitorear los progresos. Para alcanzar estos objetivos, la inclusión financiera debe ser incorporada dentro del marco del sistema financiero nacional y ser impulsada gracias a la resolución de un líder con suficiente autoridad como para abordar la totalidad de los temas involucrados.



“¿A qué me refiero cuando hablo de coordinación? Es importante contar con una plataforma nacional en donde las partes interesadas puedan analizar y debatir acerca de las múltiples dimensiones de la inclusión financiera. A fin de cuentas, sólo a través de asociaciones estratégicas obtendremos la inclusión financiera en el lugar correcto y al precio correcto.”

S.A.R. la Princesa Máxima de Holanda, Asesora Especial de las Naciones Unidas sobre Sectores Financieros Incluyentes para el Desarrollo

Perspectivas para un plan de acción del G-20 sobre la inclusión financiera

Participantes

Yongbeom Kim, Copresidente, Grupo de Expertos en Inclusión Financiera del G20

Paul Flanagan, Copresidente, Subgrupo Acceso a través de la Innovación del G20 (ATISG)

Njuguna Ndung'u, Presidente, Banco Central de Kenia

Muliaman Hadad, Vicepresidente, Banco de Indonesia

Amar Bhattacharya, Director del Secretariado, Grupo de los 24

Moderador: **Graeme Maxton**, The Insight Bureau



Contexto

Esta sesión fue organizada por los copresidentes del Grupo de Expertos en Inclusión Financiera del G20 y el Sub-Grupo de Acceso a través de la Innovación del G20 (FIEG y ATISG respectivamente; sus siglas en inglés). El propósito de la reunión fue la recolección de ideas de la red AFI relativas al plan de acción del G20 y los posibles resultados clave de la Cumbre de Seúl en noviembre de 2010. La reunión permitió que los miembros de AFI, en especial aquéllos que no son miembros del G20, puedan recibir información sobre el proceso, las recomendaciones y las acciones tomadas hasta la fecha, así como también las perspectivas sobre la Cumbre del G20 en Seúl.

La sesión también se centró en la identificación de las actividades prioritarias para los países en desarrollo. Miembros de AFI y otras importantes partes interesadas tuvieron la oportunidad de expresar cuáles son sus prioridades y compartir opiniones con los copresidentes del G20 y de los grupos FIEG y ATISG, así como también presentar propuestas para actividades concretas de implementación en países en desarrollo. Se les pidió a los participantes que contribuyeran con ideas sobre el tipo de apoyo y colaboración que el G20 podría facilitar o proporcionar a los países en desarrollo que estén intentando realizar dichas actividades, así como el valor añadido que podría dispensar el G20.

Próximos pasos

Los copresidentes presentaron la propuesta Alianza Mundial para la Inclusión Financiera (Global Partnership for Financial Inclusion o GPFI), que incluirá a países no miembros del G20 y otras instituciones relevantes. La alianza sacará máximo provecho de las iniciativas existentes para evitar la duplicación de actividades y actuar como un mecanismo de consulta y coordinación de estos esfuerzos. La GPFI fue aprobada durante la Cumbre de Seúl en noviembre de 2010 y AFI, como asociado en su implementación y partidario de la inclusión, comunicará los aportes realizados por países no miembros del G20 para de esta forma contribuir en la agenda de la GPFI.

En Seúl también se anunció el **Plan de Acción para la Inclusión Financiera del G20**, el cual describe acciones concretas destinadas a aplicar los Principios para la Inclusión Financiera Innovadora del G20. El Plan de Acción incluirá acciones a nivel nacional en base a los principios del G20, mayor colaboración con órganos normativos y más cooperación con el sector privado. También contribuirá a la coordinación y recopilación de datos mejorados a fin de fomentar normas y políticas basadas en evidencias concretas. El G20, a través del Plan de Acción para la Inclusión Financiera y en colaboración con países no miembros del G20 y otras partes interesadas, puede lograr grandes y sustanciales progresos para alcanzar el acceso universal a los servicios financieros. Este enfoque nuevo e inclusivo para el desarrollo es un reflejo de un cambio en la mentalidad dentro de la comunidad internacional que se centra en la participación, apoyo e intercambios de conocimientos entre países en desarrollo y aquéllos con mercados emergentes.

Laboratorio de políticas: crear estrategias para la inclusión financiera

Entre las políticas del sector financiero, ha habido una clara preferencia por el pensamiento estratégico, la planificación cuidadosa, y la coordinación para alcanzar los objetivos de la inclusión financiera.

Participantes

Carlos Serrano, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), México

Samuel Thompson, Banco Central de Liberia

Kamari Zaman Juhari, Banco Negara de Malasia

Inia Naiyaga, Banco de Reserva de Fiyi

Carlos Alberto Moya Franco, Banca de las Oportunidades, Colombia

Umesh Sarangi, NABARD, India

Moderador: **Nimal Fernando**, Inclusive Finance International y Asociado AFI

Contexto

Al crear estrategias de inclusión financiera, las autoridades del sector financiero tienden a utilizar un pensamiento estratégico y una cuidadosa planificación y coordinación para lograr sus objetivos. Ya sea que se cuente o no con un documento sobre estrategias, este tipo de enfoque se ha convertido en una herramienta importante para aquellas personas que asumen un papel de liderazgo. Los entes reguladores están elaborando sus propias estrategias para la inclusión financiera y ya no trabajan aisladamente. Sus estrategias están bien integradas o estrechamente vinculadas con objetivos más amplios relacionados con el sector financiero o el desarrollo, ya que están familiarizados con los planes maestros del sector financiero y las estrategias para la reducción de la pobreza. Los participantes se reunieron en esta sesión para presentar enfoques específicos y bien diseñados, y para articular una filosofía clara de la inclusión financiera que contenga un conjunto amplio de iniciativas, desde la construcción de capacidades en cooperativas hasta el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Se destacaron dos temas en común durante la sesión:

1. Los objetivos estratégicos para la inclusión financiera son específicos para cada país. Toda estrategia nacional de inclusión financiera tiene su base en las condiciones locales y en un sector financiero en particular y, por lo tanto, a menudo se centra en abordar debilidades o desafíos específicos. Algunos países ya son conscientes de las fallas existentes en sus sistemas financieros y se encuentran trabajando para atender sus necesidades, tales como la recapitalización de bancos o financiamiento para microempresas. En otros países, la estrategia consiste simplemente en identificar las barreras.

2. Los datos y el diagnóstico empleado tienen un importante papel que cumplir dentro de las estrategias nacionales de inclusión financiera. Los datos y el diagnóstico, al ser tanto motivadores iniciales como pilares de sustento, pueden ayudar a revelar el estado de la inclusión financiera, diseñar políticas, supervisar los avances e, incluso, dar dirección al mercado. Los países utilizan la información de distintas formas, sin embargo el enfoque raramente se limita a fijar objetivos numéricos. La información perfeccionada

Al crear estrategias de inclusión financiera, las autoridades del sector financiero tienden a utilizar un pensamiento estratégico y una cuidadosa planificación y coordinación para lograr sus objetivos. Ya sea que se cuente o no con un documento sobre estrategias, este tipo de enfoque se ha convertido en una herramienta importante para aquellas personas que asumen un papel de liderazgo.

Laboratorio de políticas: crear estrategias para la inclusión financiera *continuación*



incluso puede convertirse en la columna vertebral de una estrategia para la inclusión financiera que mida y diagnostique la situación de la inclusión financiera en un país, proporcione información a los organismos financieros para que puedan dar dirección al mercado y, a largo plazo, también evalúa las normas aplicadas.

Estrategias

El alcance de las actuales estrategias nacionales para la inclusión financiera va más allá de las estrategias nacionales de microfinanciación del pasado y congrega a un conjunto de iniciativas para llegar a la población no bancarizada. En muchas estrategias aparecen dos elementos en común. En primer lugar, existe un fuerte énfasis en la utilización de la **infraestructura existente** – bancos y otras instituciones financieras – en lugar de crear nuevas instituciones o prestaciones de servicios en forma directa.

Estas instituciones pueden ser públicas o privadas e incluyen a instituciones financieras para el desarrollo, bancos postales, bancos de crédito agrícola, cooperativas, grupos de autofinanciamiento y bancos comerciales (dependiendo de cuál sea el contexto nacional).

En segundo lugar, la **protección al consumidor y el empoderamiento financiero** son partes clave de casi todas las estrategias, lo que indica que los entes reguladores están muy preocupados por las experiencias

que tienen los clientes pobres y más vulnerables con el sistema financiero formal. Las autoridades están tomando un papel activo en la promoción de la protección del consumidor y el empoderamiento, ya sea a través del establecimiento de normas sobre el comportamiento del mercado y proporcionando mecanismos para la obtención de reparaciones o, de manera indirecta, a través de otras instituciones, como el apoyo a la educación financiera en las escuelas públicas.

Próximos pasos

Por lo general, las estrategias para la inclusión financiera son el resultado directo del liderazgo ejercido por las personas que trabajan en la formulación de políticas dentro del sector financiero. Si bien es posible que distintas estrategias nacionales difieran en sus enfoques, esto demuestra que la inclusión financiera no es un esfuerzo aislado y excepcional, sino que más bien se trata de un proceso continuo que requiere intervenciones normativas sólidas y bien informadas, revisiones y nuevas adiciones. El establecimiento de un programa de inclusión financiera adecuado y en continuo desarrollo a través de la participación y colaboración formal y continua entre autoridades y partes interesadas (cuando así sea relevante) contribuiría enormemente a estas iniciativas.

La creación de una estrategia para la inclusión financiera: el caso de Indonesia

Presentaciones a cargo de:

Muliaman Hadad, Vicepresidente,
Banco de Indonesia

Contexto

Indonesia cuenta con una rica historia de iniciativas de inclusión financiera exitosas, entre otras el *Bank Rakyat Indonesia* (BI) y las *LPD* (Instituciones Comunitarias de Crédito). El banco central, como parte de su mandato, se encuentra a la vanguardia desarrollando más innovaciones que reflejan una estrategia constante, sistemática e integral para llegar a la población no bancarizada. Esta estrategia tiene su base en los propios objetivos del sector financiero, construye en base a los éxitos logrados y es sensible a la situación económica actual.

En Indonesia, según estimaciones del banco central, el 60% de la población no cuenta con acceso al sistema financiero formal o su acceso es muy limitado. Los bancos representan la columna vertebral del sistema financiero del país y BI brinda asistencia a los bancos a fin de promover la agenda de la inclusión financiera; pero también existen oportunidades para que el sector privado y las asociaciones público-privadas desempeñen un papel más importante en la inclusión financiera. El gobierno de Indonesia también está involucrado en diversos programas a nivel nacional y regional que dan impulso a la inclusión financiera. Para ayudar a facilitar una mejor coordinación y sinergia en estos esfuerzos, el BI promueve un entendimiento en común sobre el alcance y la definición de qué debe entenderse por inclusión financiera.

Estrategias

La crisis financiera mundial permitió que Indonesia obtuviera muchas lecciones y conocimientos que han dado sustento a un nuevo enfoque de inclusión financiera. La función tradicional del BI ha sido garantizar la estabilidad monetaria, pero ahora su mandato se ha ampliado para incluir **estabilidad financiera**. En virtud de este nuevo mandato, la inclusión financiera es un elemento clave para garantizar la estabilidad financiera. El banco cuenta con una **estrategia de cuatro frentes** para lograr una inclusión financiera sólida: la elegibilidad financiera,



apoyo proporcional a la normativa, facilitación y educación financiera; todas ellas respaldadas por infraestructura básica, como un sistema jurídico y organismos de crédito.

Para construir estos cuatro pilares, las nuevas iniciativas del BI contemplan el lado de la oferta y de la demanda de los servicios financieros. Por el lado de la demanda, BI considera que **la protección al consumidor** es un elemento fundamental de la inclusión financiera y la estabilidad, y asiste a los bancos para que empoderen a sus clientes. El BI también trabaja para el empoderamiento de los consumidores a través de proyectos de **educación financiera**, tales como una asociación público-privada que puso en marcha la campaña nacional de educación financiera "Vamos al banco". Los organismos de crédito minoristas, las Pymes y las innovaciones realizadas por el BI tales como un número de identificación financiera (NIF) están contribuyendo a la expansión de la elegibilidad y el acceso a servicios financieros. Por el lado de la oferta, las iniciativas recientes se centran en la prestación de cuentas de ahorro básicas a través de TabunganKu (Mi Programa de Ahorro), en crear una cultura del ahorro y en promover enfoques responsables para microcréditos.

Llevando el liderazgo político en inclusión financiera al próximo nivel

“El compromiso y liderazgo de la comunidad AFI me da esperanzas para creer que tal vez el día en que las personas que viven con menos de 2 dólares al día tengan acceso a una amplia gama de servicios financieros, entre otros para el ahorro, no está tan lejos.”

Bob Christen, Director, Servicios Financieros para los Pobres, Fundación Bill & Melinda Gates

“AFI representa un enfoque nuevo y vibrante para el desarrollo y la cooperación. Las personas que participan de esta red son parte de un cambio radical en ciernes en los modos en que se coopera internacionalmente. Se trata de un cambio que brinda empoderamiento a las personas encargadas de la formulación de políticas de los países en desarrollo para que puedan aprender mutuamente y poner en práctica soluciones adecuadas para las circunstancias de sus países.”

Christoph Beier, Director General, GIZ y miembro del Comité Directivo de AFI

“Somos líderes en temas relativos a la mitigación de la pobreza y la inclusión financiera es nuestra jurisdicción; nos enfrentamos con desafíos diversos y únicos que requieren de una mentalidad innovadora que logre superar obstáculos; y estamos trabajando en estrecha colaboración a través del intercambio de experiencias y opiniones. Esperemos que las virtudes de estos tres elementos siempre nos asistan en nuestros esfuerzos para la inclusión financiera.”

Halim Alamsyah, Vicepresidente, Banco de Indonesia

“Me atrevería a decir que un programa para la inclusión financiera no puede mantenerse por sí mismo. Será necesario contar con otros programas para hacerlo efectivo, y recomendaría comenzar a integrar los programas de inclusión financiera con otros programas básicos que afectan directamente a los sectores más pobres de la sociedad, especialmente en los países en desarrollo.”

S. Budi Rochadi, Vicepresidente, Banco de Indonesia

El reto de los entes reguladores: equilibrar la innovación, la inclusión y la seguridad de los servicios por telefonía móvil

Participantes

Raymond Estioko, Banco Central de Filipinas

Syed Irfan Ali, Banco Estatal de Pakistán

Michael Mukete, Banco de Namibia

Carlos Lopez-Moctezuma, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), México

Claire Alexandre, Fundación Bill & Melinda Gates

Moderador: Michael Tarazi, CGAP

Contexto

Los servicios financieros móviles (SFM) continúan siendo un área clave de interés para los entes reguladores y están surgiendo dentro de los objetivos más amplios del sector financiero y de las estrategias nacionales como un medio para llegar a la población no bancarizada. El debate ha avanzado significativamente desde el último Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera en Nairobi, donde los participantes dieron puntajes muy altos a las sesiones sobre los servicios financieros móviles y el interés en informarse sobre el tema resultó ser prioritario. Los entes reguladores en su conjunto han reconocido el potencial que tiene la telefonía móvil para reducir drásticamente el costo de la prestación de servicios financieros allí donde las personas pobres viven y trabajan. No sólo es muy accesible y conveniente como modelo de entrega, sino que sus tarifas relativamente bajas también permiten cubrir los costos de su comercialización.

Resultados

En términos sencillos, **el debate sobre si es o no conveniente permitir la existencia del dinero móvil ya se ha ganado.** Los entes reguladores ahora han desplazado su foco de atención hacia la resolución de aspectos técnicos de aplicación, la elaboración de normas adecuadas, la protección contra riesgos prudenciales y la preservación de la integridad del sistema financiero. El debate sobre estos temas en Bali, presidido por miembros del recientemente creado **Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI**, profundizó el nivel de análisis y contó con distintos funcionarios de entes reguladores que explicaron de qué manera estaban formulando enfoques destinados a ampliar el alcance a través los SFM.

Permitir el movimiento de dinero móvil a través de la regulación se asemeja a la construcción de infraestructuras: proporciona un medio para que diferentes instituciones puedan ofrecer una variedad de productos y servicios financieros a través de las colaboraciones apropiadas.



El reto de los entes reguladores: equilibrar la innovación, la inclusión y la seguridad de los servicios por telefonía móvil
continuación

Este diálogo ha logrado avanzar y ya no se trata de un debate sobre si deben ser los Operadores de Redes Móviles (ORM) o los bancos quienes deben tomar la iniciativa para la expansión de la cobertura de los SFM, sino que ahora se ha convertido en un diálogo sobre los **nuevos modelos de negocios y asociaciones** para los SFM. Los bancos cumplen un papel en todos los nuevos modelos de negocio, aunque las experiencias varían en distintos países. Algunos prefieren que los bancos cuenten con un papel destacado (por razones jurídicas y de supervisión), mientras que otros permiten que sean los ORM los que den impulso a la comercialización e intenten llegar a clientes con transacciones de bajo valor aunque de gran volumen en conjunto.

A pesar de las diferencias, existe un amplio entendimiento en común en el sentido de que **la preferencia es hacia una regulación que sea lo suficientemente flexible** como para permitir la coexistencia de diferentes modelos de negocio y asociaciones. Es posible que los proveedores tradicionales, como bancos, por lo general reacios a entrar en este mercado, se sientan amenazados por los nuevos operadores que toman ventaja de esta flexibilidad. Sin embargo, esta nueva competencia entre distintas entidades y modelos puede incitar a la acción y ampliar el alcance, aportando así beneficios para la inclusión financiera.

Las autoridades reunidas en esta sesión coincidieron en que **la regulación representa un viaje**. Los entes reguladores, durante las etapas iniciales del lanzamiento de servicios financieros móviles, pueden tratar de evitar regular a través de normas "en papel" y, en cambio, realizar una supervisión satisfactoria por medio del establecimiento de un diálogo permanente con el sector y la realización de evaluaciones de las innovaciones dentro de los límites. Los entes reguladores deben invocar el principio de proporcionalidad; primero al crear sus propios criterios y más tarde elaborando normas en consecuencia. Este "viaje" regulatorio continúa incluso en países con experiencia en el tema, en donde se actualiza la regulación con el fin de aumentar el alcance. Un enfoque flexible y en evolución demuestra que la regulación no tiene por qué inhibir el caso empresarial de los SFM.



Próximos pasos

Los SFM pueden desempeñar un papel en la expansión de la inclusión financiera por medio del suministro de otros servicios financieros además de los pagos. Al contar con más servicios, los clientes pueden comenzar a utilizar servicios más sofisticados, entre otros, cuentas de ahorro que generen interés. Esto podría implicar la fragmentación de los "paquetes" de productos bancarios y su oferta por separado a través de diferentes instituciones y en base a la solidez con la que cuentan; estas instituciones más tarde también podrían formar asociaciones. Permitir el movimiento de dinero móvil a través de la regulación se asemeja a la construcción de infraestructuras: proporciona un medio para que diferentes instituciones puedan ofrecer una variedad de productos y servicios financieros a través de las colaboraciones apropiadas. En muchos mercados el desafío hoy en día es **la ampliación de la inclusión financiera** a través de más SFM y mayor alcance. En muchos casos, las limitaciones a la expansión no tienen carácter normativo, sino práctico.

El Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles de AFI continuará buscando respuesta a interrogantes más profundos planteados durante esta sesión sobre la implementación práctica, supervisión, protección al consumidor, interoperabilidad, temas transfronterizos, requisitos de presentación de informes y la ampliación de los servicios financieros móviles hacia personas que aún están fuera del alcance. El grupo se volverá a reunir en el futuro con el objetivo de elaborar principios y buenas prácticas que faciliten los servicios financieros móviles y trabajará en estrecha colaboración con el G-20.

Mejores datos para mejores políticas de inclusión financiera

Presentaciones a cargo de:

Alejandro Vázquez Zavala, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), México

David Porteous, Bankable Frontier Associates y Asociado a AFI

Contexto

Las políticas y normas para lograr avanzar la inclusión financiera comienzan por comprender que millones de personas no tienen acceso a servicios financieros de calidad. La elaboración de políticas mejora en gran medida si se cuenta con datos fiables que logren identificar brechas en el acceso, uso y calidad y que, además, puedan medir los impactos y tendencias a través del tiempo. Aunque en los últimos años ha habido notables progresos en la recopilación de datos sobre microfinanzas, la información detallada y de fondo sobre el acceso financiero, uso, calidad, barreras y efectos es aún insuficiente o inconsistente para poder ser comparada entre países.

En el Foro Mundial del año pasado, algunos países informaron sobre sus avances en la recopilación de datos financieros sobre inclusión y se dieron cuenta de que compartían importantes intereses en común con otros decisores políticos de la audiencia. Este grupo se movilizó para formar el **Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera de AFI (FIDWG, sus siglas en inglés)**. El FIDWG, en representación de aproximadamente 15 instituciones miembros, brindará apoyo a los esfuerzos de recolección y medición de datos a través de la creación y utilización de un marco común para la medición de la inclusión financiera, el cual incluirá un entendimiento en común sobre cuáles son los componentes básicos e indicadores prioritarios. El FIDWG elaborará un **marco para la medición de la inclusión financiera, el cual incluirá un conjunto de indicadores básicos** que contribuirán de manera directa a las actividades de la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera del G-20.

Resultados

El Grupo de Trabajo presidió un diálogo sumamente interactivo en una sesión de formato "Café del mundo" durante la cual pequeños grupos de participantes abordaron tres interrogantes destinados a obtener información relacionada con el marco de indicadores que el FIDWG está desarrollando. El marco delinea **tres dimensiones de la inclusión financiera** — acceso, uso y calidad — y ofrece distintos elementos e indicadores pertinentes para medir cada uno de ellos. Los participantes analizaron la importancia y utilidad del conjunto de indicadores propuesto, así como también el potencial con el que este marco cuenta para ser utilizado como una herramienta de medición entre distintos países.



La experiencia colectiva de los participantes en temas de medición de la inclusión financiera en distintos países contribuyó con importantes reflexiones. Los participantes estuvieron bien dispuestos a considerar **temas relativos a la calidad en el acceso financiero** para garantizar un acceso responsable y equilibrado, y se presentó un argumento persuasivo en el sentido de que se debe abordar y medir la calidad incluso en las primeras etapas de la inclusión financiera. El grupo advirtió que, en muchos países en donde el acceso no es amplio, los proveedores no regulados (o los proveedores regulados por un órgano que no es el ente regulador que usualmente regula al sector financiero) por lo general no son captados por los datos por el lado de la oferta y sería necesario realizar esfuerzos para obtener una imagen completa y precisa del panorama de la inclusión financiera. Para mejorar la solidez del marco de indicadores, también se necesitaría agregar **mediciones sobre la desigualdad** a fin de comprender las causas de la exclusión financiera y diseñar políticas apropiadas. Asimismo, se debería capturar información sobre otros productos, como **remesas y microseguros**, a fin de obtener una imagen completa.

Próximos pasos

Valiosas contribuciones como estas y varias otras fueron bien recibidas y servirán de sustento a la labor del Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera a medida que el marco continúa desarrollándose y se implementa a través de iniciativas sobre datos procedentes de los países miembros de AFI. El Grupo también compartirá lecciones aprendidas en materia de metodología de encuestas, análisis y uso de datos para dar sustento a la formulación de políticas y el establecimiento de objetivos.

La complementariedad entre la integridad financiera y la inclusión financiera

Participantes

José Christian Carreón Álvarez, Secretaria de Hacienda y Crédito Público, México

Jorge Yumi, Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP (SBS), Perú

Raúl Hernández-Coss, Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), México

Ngoni Mangoyi, Departamento del Tesoro Nacional, Sudáfrica

Moderador: Nicola Jentzsch, Instituto Alemán de Investigación Económica (DIW Berlin) y Asociado AFI

Contexto

En esta sesión se ahondaron los análisis que tuvieron lugar en Nairobi y entre el **Grupo de Trabajo para la Integridad Financiera de AFI** (FINTWG, sus siglas en inglés) y se exploraron soluciones en materia de políticas innovadoras que den respaldo tanto a la integridad financiera como a la inclusión financiera. El trabajo realizado por este grupo está impulsado por una nueva comprensión de cómo **la integridad financiera y la inclusión financiera se fortalecen cuando ingresan más personas al sistema financiero formal**. Una mayor integridad financiera e inclusión conllevan una menor dependencia hacia el dinero en efectivo, mayor transparencia y una mejora en la supervisión de las transacciones.

Los estándares y directrices de integridad financiera que resultan relevantes a la inclusión financiera son emitidos por el **Grupo de Acción Financiera (GAFI)** dentro del marco del las 40 + 9 recomendaciones de GAFI. GAFI se ha convertido en el principal organismo de normalización que mantiene un diálogo fluido con las autoridades y líderes del sector financiero. Al comprender que la integridad financiera se ve fortalecida cuando existen más personas dentro del sistema financiero formal, los líderes del G-20 han pedido a los organismos de normalización, como GAFI, que incluyan a la inclusión financiera en sus agendas. El FINTWG utilizará su experiencia colectiva y su relación con GAFI para intercambiar información sobre la aplicación práctica de las 40 + 9 recomendaciones, la flexibilidad que estas ofrecen para la inclusión financiera, y sobre el necesario proceso de valoración y evaluación a nivel nacional.

Resultados

A medida que el debate continúa avanzando, las **40 + 9 recomendaciones de GAFI** sobre inclusión financiera irán más allá de los requisitos CSC / DDC e incluirán la supervisión de productos financieros innovadores, la presentación de informes de transacciones

sospechosas y la coordinación en la carga de responsabilidades de dichos informes. La clave para lograr soluciones innovadoras en materia de políticas a seguir es contar con un **enfoque basado en los riesgos o evaluaciones de riesgo** que puedan incluir requisitos CSC / DDC simplificados. La determinación de los distintos tipos de categorías de riesgo sigue siendo un desafío y GAFI se ha embarcado en un proceso destinado a involucrar al sector público y privado en las decisiones sobre qué constituye los diferentes niveles de riesgo y, luego de ello, poder establecer un entendimiento en común que pueda ser aplicado en la práctica. GAFI planea emitir una breve guía orientativa y está dispuesta a considerar a la inclusión financiera durante su revisión de la metodología de las 40 + 9 recomendaciones.

GAFI sostiene que existe **flexibilidad en sus recomendaciones**, aunque las autoridades se enfrentan con el desafío de aprovechar esta flexibilidad a fin de elaborar normativa a nivel nacional que sea consecuente con los estándares internacionales. El sector financiero, a su vez, debe asumir el reto de dar cumplimiento a estas normas sin ser, por otro lado, demasiado cauteloso. Resulta de vital importancia entender el proceso de evaluación y los criterios utilizados por GAFI en relación a la flexibilidad. El incumplimiento puede traer apareado serias repercusiones sobre las inversiones en el país; los funcionarios de instituciones financieras encargados del cumplimiento a menudo son reacios a utilizar esta flexibilidad y prefieren errar por el lado de la cautela, lo que significa que a menudo los funcionarios no apoyan a la inclusión financiera.

Los grupos regionales al estilo GAFI (FSRBs, sus siglas en inglés: *FATF-style regional bodies*) representan una gran oportunidad para aprender y desarrollar capacidades entre pares de una misma región e implementar normas de integridad financiera. Estas reuniones permiten entonces que el FINTWG cuente con la posibilidad de compartir experiencias nacionales y de colaborar con los FSRBs a fin de incluir sus puntos de vista sobre inclusión financiera.

Próximos pasos

El FINTWG actuará como una plataforma para que los países en desarrollo puedan comunicar sus éxitos en la aplicación de los estándares del GAFI y sacar provecho de sus objetivos complementarios. Estas actividades resultan muy oportunas, ya que ocurren luego del llamamiento de los líderes del G-20 para que los organismos internacionales de normalización revisen sus directrices relacionadas con la inclusión financiera. La Secretaria de Hacienda de México, que actualmente ocupa la Presidencia del GAFI y preside el FINTWG, está comenzando a desempeñar un rol de liderazgo para lograr incorporar a la inclusión financiera dentro de la agenda de la integridad financiera.

El rol de las políticas en posibilitar el ahorro en lugares seguros

Presentaciones a cargo de:

Camilla Nestor, Fundación Grameen

Kim Vada, Banco Nacional de Camboya

Lauren Hendricks, CARE Tanzania

Andrés Arauz, Banco Central del Ecuador

Moderador: Wolfgang Buecker, GTZ (Cooperación Técnica Alemana)

Contexto

Los ahorros son una herramienta fundamental para la creación de activos, la gestión de los flujos de efectivo y los seguros contra imprevistos. Los productos de ahorro están en demanda entre las personas pobres que pueden y están dispuestas a ahorrar: las familias pobres ya utilizan varios mecanismos informales de ahorro que abarcan desde AACR (Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo) hasta métodos informales de almacenamiento de dinero. Los mecanismos informales son convenientes y flexibles e incluso es posible que ofrezcan alto rendimiento. Sin embargo, estos servicios pueden ser arriesgados y la percepción de riesgo puede aumentar cuando los montos son mayores. En esta sesión se puso de relieve de qué manera las autoridades y entes reguladores pueden ayudar a **ampliar el acceso a través de mecanismos de ahorros innovadores que sean seguros, convenientes y confiables** mediante la integración del microahorro dentro de las prácticas de regulación y supervisión.

Los servicios formales de ahorro resultan esenciales para lograr satisfacer las necesidades financieras de la gente pobre. Existe suficiente espacio como para que las instituciones financieras formales e informales puedan coexistir y complementarse en el trabajo realizado por ambas. Distintas investigaciones demuestran que los consumidores utilizan una **combinación de servicios** suministrados por bancos, CAC (cooperativas de ahorro y crédito) e instituciones informales para maximizar su beneficio. En Tanzania, las instituciones informales pueden desempeñar un papel importante en la mejora del acceso y el aumento de la demanda de servicios formales, y se verían beneficiadas si existiera regulación que permitiera asociaciones y vínculos con los proveedores formales.

Desafíos

La simple creación de normas que permita que las instituciones de microfinanzas maduras puedan ingresar al sector formal y aceptar depósitos no garantiza que exista una movilización de los servicios formales de ahorro. Si bien estos servicios pueden ofrecer

seguridad, los proveedores aún se enfrentan con el reto de tener que **crear servicios que sean tan convenientes y flexibles como los del sector informal**. Los nuevos marcos regulatorios han tenido resultados mixtos. Ha habido éxitos en países como Camboya, en donde se otorgaron permisos a instituciones de depósito. El ahorro nacional ha aumentado significativamente y el sector financiero se ha beneficiado gracias a fuentes de financiación de bajo costo. En otros casos, **la complejidad de la regulación y los recursos necesarios para supervisar a los nuevos proveedores (o líneas de negocio) han sido obstáculos** para el éxito. La movilización de los proveedores del sector formal también se ha visto obstaculizada debido a la **falta de confianza de los consumidores en los proveedores formales**, generada a raíz de la falta de transparencia en las operaciones de microcrédito y la reciente crisis financiera.

Estrategias

Allí donde la regulación por sí sola no ha logrado un aumento en la absorción de productos formales de ahorro (e incluso en sitios donde sí lo ha hecho), los entes reguladores están utilizando **iniciativas complementarias** que buscan aumentar la captación en el corto plazo. Estas incluyen incentivos que hacen frente a barreras tales como los altos costos iniciales de las sucursales tradicionales o financiación para "mini" sucursales y tecnología que amplíe la cantidad de locales y el alcance. Es posible que el apoyo a las **políticas que movilizan ahorros** también incluya permitir el uso de corresponsales no bancarios, la modificación de los requisitos CSC, la promoción de la protección al consumidor y la introducción de operadores no bancarios, tales como empresas de telecomunicaciones. Algunos países están probando diferentes vías, como la asistencia y formalización de proveedores locales de confianza como las cooperativas.

Próximos pasos

Permitir que las instituciones de microfinanzas puedan aceptar depósitos de manera segura permanecerá en las agendas de los entes reguladores, pero este no será el único enfoque para que los pobres accedan al ahorro formal. A fin de aumentar la cantidad de productos formales de ahorro, los entes reguladores están utilizando nuevos modos de ampliar el alcance: **asociaciones, vínculos y tecnología**, los cuales brindan apoyo y complementan la normativa más tradicional sobre microfinanzas. El análisis de estos nuevos enfoques continúa desarrollándose.



Protección al consumidor y educación financiera: llevar el concepto a la práctica



Presentaciones a cargo de:

Koid Swee Lian, Banco Negara de Malasia

Giovanna Priale Reyes, Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP (SBS), Perú

Jan Augustyn, Regulador Nacional de Créditos, Sudáfrica

Katharine McKee, CGAP

Moderador: **Beth Rhyne**, Centro para la Inclusión Financiera, ACCION Internacional

Contexto

Los consumidores competentes, conscientes, y que cuentan con protección contribuyen a la estabilidad y eficiencia del sector de las microfinanzas y del sistema financiero como tal. Las sesiones sobre protección al consumidor y educación financiera adoptaron un formato "de plaza de mercado", a través del cual cuatro conversaciones tuvieron lugar de manera simultánea, e identificaron iniciativas de empoderamiento del consumidor y comportamiento del mercado. Los debates se centraron en cuestiones clave sobre políticas abiertas al debate, tales como de qué manera es posible establecer e implementar un marco integral sobre el comportamiento del mercado y el empoderamiento del consumidor, cómo lograr que la supervisión del mercado sea eficiente y evaluar los desafíos existentes en la protección al consumidor con el objetivo de elaborar una lista de prioridades específicas para cada país.

Desafíos

Los enfoques integrales hacia la protección al consumidor y la educación financiera se centran en la creación de confianza hacia el sector financiero y la formación de consumidores bien informados y con capacidades bien desarrolladas. Las iniciativas que intentan la **creación de conciencia en los consumidores y la educación financiera** resultan fundamentales en este tipo de enfoques, pero, sin embargo, hasta la fecha, los análisis no han logrado identificar una única política específica o institución reguladora que pueda dar dirección al camino que deben seguir las tareas de creación de un marco integral para el comportamiento del mercado y el empoderamiento de los consumidores.

Desafíos y estrategias

Para algunas instituciones reguladoras, **las limitaciones en recursos y capacidades** han impulsado, en realidad, una eficaz supervisión del comportamiento del mercado y el cumplimiento de las disposiciones. Estas instituciones han tenido éxito gracias a **centrarse estratégicamente** en temas relacionados con la protección al consumidor y

pleitos judiciales que podrían tener un impacto a gran escala sobre los consumidores y el sistema financiero. Esto se ha logrado mediante el empleo de **herramientas para el cumplimiento** de normas, entre otras la dirección de esfuerzos destinados a resolver los peores casos de incumplimiento o el envío de cartas sobre incumplimientos que los entes reguladores saben tendrán un efecto multiplicador en todo el sector. Sin embargo, no todos los casos requieren este tipo de acciones y es importante utilizar la herramienta adecuada para la situación correcta.

Los Bancos Centrales han tomado distancia de su papel tradicional de regulación y supervisión y en la actualidad están muy activos en temas de educación financiera destinados a empoderar a los consumidores de manera de que puedan tomar decisiones bien informadas. Ampliar este tipo de esfuerzos representa un reto para las autoridades, ya que los **costos de los programas de ampliación del alcance son muy altos**. Una de las posibilidades que las instituciones reguladoras han contemplado es que los bancos se hagan cargo de estos costos. Otra posibilidad es la creación de un "efecto cascada", según el cual se intenta que nuevas iniciativas relativas a educación financiera logran multiplicarse entre hogares y familias y sean compartidas entre la población.

La aplicación y adopción generalizada de iniciativas de protección al consumidor pueden verse limitadas debido a cuestiones internas de los países y a raíz de las marcadas diferencias entre países. Las autoridades pueden utilizar herramientas de diagnóstico, tales como investigaciones sobre el consumo, para de esta forma evaluar e identificar dónde es necesario contar con mayor supervisión y recursos. Las **investigaciones sobre el consumo** también permiten que las autoridades cuenten con información sobre las necesidades de los clientes y que estén bien orientadas sobre cómo adaptar las herramientas destinadas al comportamiento del mercado en aquellas zonas en donde el acceso es bajo. Ante la ausencia de un conjunto de mejores prácticas, esto puede ayudar a las autoridades para que creen una lista de políticas destinadas a la protección al consumidor que satisfagan las necesidades de la población.

Próximos pasos

Esta sesión reveló que existe la necesidad de avanzar este debate y los miembros apoyaron la creación del **Grupo de Trabajo sobre Empoderamiento del Consumidor y Conducta de Mercado de AFI**. El grupo promoverá la adopción generalizada de políticas basadas en evidencias concretas y de soluciones normativas para la protección al consumidor que contribuyan a la inclusión financiera. Además, el grupo servirá como una plataforma para el análisis de nuevas e importantes cuestiones normativas y reglamentarias e inquietudes sobre estos temas.

Avanzar en la inclusión financiera mediante colaboraciones innovadoras

Participantes

Anne-Françoise Lefèvre, Instituto Mundial de Cajas de Ahorro

Ali Abbas Sikander, Tameer Microfinance

Nils Clotteau, Unión Postal Universal

Maybelle M. Santos, Smart Communications

Syed Irfan Ali, Banco Estatal de Pakistán

Emílio Carlo Teixeira de França, Banco Central de Brasil

Moderador: David Porteous, Bankable Frontier Associates y Asociado AFI

Contexto

Existen asociaciones innovadoras en una variedad de modelos de inclusión financiera y estas incluyen a organizaciones y personas procedentes tanto del sector público como privado. Se está creando un consenso entre autoridades y líderes del sector en el sentido de que, si bien existen diferentes enfoques para la creación de un entorno propicio para la inclusión financiera, las asociaciones exitosas ofrecen beneficios para todos. Desde la perspectiva de las autoridades, esto podría significar trascender la creación de reglamentación para comenzar a desarrollar asociaciones. Establecer colaboraciones es tan sólo el primer paso: su éxito fundamental será determinado a medida que las distintas instituciones colaboren juntas en nuevas reglamentaciones y negociaciones.

Desafíos

Está generalmente aceptado que distintos contextos requieren diferentes enfoques normativos para que los servicios financieros lleguen a la población de bajos ingresos. Sin embargo, también existe la necesidad de que haya **coherencia dentro de las normas** y los encargados de la formulación de políticas están de acuerdo en que un contexto ideal requeriría que toda institución del mercado que realice la misma función y ofrezca el mismo servicio debería verse sujeta al cumplimiento de las mismas normas. Pero, de hecho, a menudo ocurre que las nuevas asociaciones e instituciones deben enfrentar resistencias por parte de instituciones del mercado. Es probable que se necesite un diálogo e interacción frecuente entre las autoridades y los líderes del sector a fin de identificar objetivos que los beneficie a ambos. Para garantizar asociaciones sostenibles es importante que esas funciones y responsabilidades estén claramente definidas y que se establezca un cierto grado de seguridad jurídica.



Establecer colaboraciones es tan sólo el primer paso: su éxito fundamental será determinado a medida que las distintas instituciones colaboren juntas en nuevas reglamentaciones y negociaciones.

Avanzar en la inclusión financiera mediante colaboraciones innovadoras *continuación*

Estrategias

Las asociaciones se forman cuando existen incentivos para que las distintas partes lleguen a un acuerdo para realizar funciones nuevas u otras que ya realizan. El tipo de incentivo varía entre las distintas organizaciones del mercado, lo cual genera **una amplia gama de oportunidades para asociaciones**. Algunas organizaciones del mercado buscan ampliar su base de clientes mediante asociaciones con operadores móviles, mientras que otras tienen como objetivo construir un modelo comercial sostenible mediante el cobro de tarifas a cambio de servicios (tal es el caso de las oficinas de correos). En otras instancias incluso quizás no haya un incentivo monetario, sino más bien un beneficio social, como por ejemplo alcanzar a un grupo excluido. Estos incentivos pueden variar con el tiempo y es importante contar con flexibilidad en las reglamentaciones y acuerdos contractuales para que las asociaciones puedan evolucionar y hacer frente a nuevos retos.

Próximos pasos

En el futuro, las asociaciones desempeñarán un papel clave en la facilitación del acceso a los servicios financieros de los segmentos de bajos ingresos de la población. El carácter multisectorial de las asociaciones, que involucra problemáticas, instituciones y actores muy variados, significa que estas bien pueden ser acomodadas a políticas destinadas a la expansión de los servicios financieros a través de servicios financieros móviles y la banca sin sucursales. Los bancos postales y las operaciones de telecomunicaciones móviles han sido identificados como posibles socios debido a las capacidades con las que cuentan como para ampliar la base de clientes; pero hay muchas otras oportunidades aún sin explotar, siempre y cuando se cuente con los incentivos adecuados. Durante la etapa inicial de desarrollo, será necesario que los formuladores de políticas apoyen activamente las iniciativas, pero a medida que la regulación y las colaboraciones se desarrollan, será necesario que se establezcan condiciones de equidad en términos de regulación a fin de permitir que otras formas de colaboración o modelos entren al mercado.

Durante la etapa inicial de desarrollo, será necesario que los formuladores de políticas apoyen activamente las iniciativas, pero a medida que la regulación y las colaboraciones se desarrollan, será necesario que se establezcan condiciones de equidad en términos de regulación a fin de permitir que otras formas de colaboración o modelos entren al mercado



Detalles sobre los intercambios de conocimientos de AFI

Las visitas de intercambio de conocimiento de AFI nos permiten vislumbrar el trabajo que AFI realiza entre medio de sus Foros Mundiales sobre Políticas de Inclusión Financiera. Estas visitas simbolizan la filosofía de AFI en el sentido de que el diálogo entre autoridades y funcionarios, y la posibilidad de ser testigos directos de los frutos de la formulación de políticas, son formas muy eficaces para comprender e internalizar conocimientos sobre temas normativos.

Participantes

Rochelle Tomas, Banco Central de Filipinas

George Sije, Banco de Tanzania

Norasi Bukhamana, Banco de Tailandia

Matu Mugo, Banco Central de Kenia

Moderador: **Alfred Hannig**, Alianza para la Inclusión Financiera

Las visitas de intercambio de conocimiento de AFI nos permiten vislumbrar el trabajo que AFI realiza entre medio de sus Foros Mundiales sobre Políticas de Inclusión Financiera. Estas visitas simbolizan la filosofía de AFI en el sentido de que el diálogo entre autoridades y funcionarios, y la posibilidad de ser testigos directos de los frutos de la formulación de políticas, son formas muy eficaces para comprender e internalizar conocimientos sobre temas normativos.

Los funcionarios participantes fueron los principales protagonistas de los intercambios de conocimientos y demostraron contar con propósitos y objetivos claros al determinar cuáles son los principales aspectos normativos a tener en cuenta, así como también conocimiento y claridad profunda sobre cómo deben aplicarse las normas en sus propios países. La búsqueda de experiencias de aprendizaje trascendió regiones y fronteras, ya que distintas autoridades y funcionarios visitaron otras partes del mundo con el fin de encontrar respuestas a sus interrogantes y cumplir con sus objetivos.

En esta sesión, los participantes presentaron sus experiencias personales sobre los intercambios de conocimientos, los efectos que éstos tuvieron sobre sus decisiones en materia normativa y los resultados concretos de estas visitas. Estas poderosas experiencias demostraron convincentemente cuál es el concepto detrás de AFI y demostraron el poder que existe detrás del intercambio de conocimientos.

1 La protección al consumidor: el Banco Central de Filipinas visita al Banco Negara de Malasia

Un equipo del Banco Central de Filipinas (Bangko Sentral ng Pilipinas o BSP) visitó el Banco Negara Malasia (BNM) para informarse sobre sus experiencias en relación a la asistencia al consumidor, la transparencia y divulgación de datos, y la educación al consumidor. Impulsados por inquietudes relacionadas con la vulnerabilidad de los clientes de bajos ingresos y escasa educación, el BSP está intentando encontrar un equilibrio entre un acceso financiero completo y la protección al consumidor. Para lograr este objetivo, el BSP ha tratado de mejorar la gestión de quejas de los consumidores a través de su "grupo sobre temas del cliente" y de coordinar esfuerzos de protección al consumidor entre la totalidad de las instituciones nacionales e integrar los esfuerzos de educación financiera existentes dentro de una campaña nacional.

Durante el transcurso de dos días, el BSP se reunió con el Departamento de Consumo y Comportamiento del Mercado del BNM, presidido por Koid Swee Lian, Campeón en Políticas de AFI en temas de protección al consumidor, y con otras personas destacadas en el área de la protección al consumidor de Malasia. El BSP identificó información clave en materia normativa, por ejemplo la forma en que el centro de contacto integrado de asistencia a los consumidores del BNM, llamado "Link BNM", interactúa de manera directa con los consumidores y utiliza sus opiniones durante la creación de futuras políticas. A través de sólidas iniciativas sobre comportamiento del mercado, el BNM demostró cómo ha logrado crear una cultura de vigilancia que se extiende más allá de esta institución y resulta eficaz en la protección de los consumidores. El BSP también señaló la importancia realizar mediciones periódicas de los impactos y reconoció la necesidad de contar con una base de datos para que esto sea posible.

El BSP retornó de su visita provisto de una muy diversa cantidad de prácticas mejoradas relativas a la protección al consumidor y la educación financiera. Luego de este intercambio de conocimientos, la Junta Monetaria del BSP ha estado abogando por un enfoque integrado para la educación financiera y distintos sectores se han unido para apoyar esta idea. El BSP propone la creación de normativa relativa al uso de una declaración de divulgación que sea uniforme para todo tipo préstamos,

Detalles sobre los intercambios de conocimientos de AFI *continuación*



ya sea de bancos que trabajan con microfinanzas o no, a fin de facilitar la comparación de costos y promover la competencia. El organismo auto regulado de ONG de microfinanzas también está trabajando para adoptar estas normas. La visita también influyó sobre los planes de BSP para el 2011, año durante el cual esperan poder crear una oficina de intermediación financiera y enmendar el acta del BSP para que la educación financiera cobre un papel más importante. A un nivel más amplio, el BSP planea formular un marco nacional para la inclusión financiera que incluya la protección al consumidor.

2 Servicios financieros móviles: el Banco de Tanzania visita al Banco Central de Filipinas

Con cuatro proveedores de servicios financieros móviles en funcionamiento desde 2008, el Banco de Tanzania se encuentra en vías de crear un marco normativo para los pagos móviles y llevó a cabo una visita de intercambio de conocimientos con el Banco Central de Filipinas para informarse sobre sus experiencias.

Una idea clave sobre normativa surgida de este intercambio fue la necesidad de contar con un enfoque flexible a fin de permitir crear mayores innovaciones en los servicios financieros móviles (SFM), lo cual ha permitido que el BSP pudiera regular a entidades tradicionalmente fuera de su ámbito, tales como empresas de telecomunicaciones y corresponsales no bancarios. Esta flexibilidad ha permitido el florecimiento de distintos modelos y a la delegación visitante le resultó útil ver en acción tanto modelos basados en la banca como otros basados en empresas de telecomunicaciones. (El Banco de Tanzania tenía muchas inquietudes respecto de su jurisdicción para regular y supervisar a corresponsales no bancarios).

El Banco de Tanzania pudo identificarse con el contexto de Filipinas, en donde incluso sin la existencia de una ley de sistemas de pago, el BSP pudo desarrollar un marco normativo eficaz a través de la emisión de circulares. El Banco de Tanzania también logró aprender

e informarse sobre la importancia de dar cumplimiento a las normas internacionales, como las del GAFI, los beneficios de cooperar con entes reguladores de otros sectores (tales como las telecomunicaciones) y la necesidad de crear capacidades entre el personal que supervisa los pagos móviles.

Luego del intercambio de conocimientos, el Banco de Tanzania revisó sus actuales Directrices de Sistemas de Pago Electrónico e incorporó lecciones aprendidas de las Filipinas. El resultado fue la elaboración de reglamentación sobre pagos móviles en Tanzania que servirá de guía a las instituciones del sector. A fin de supervisar los servicios financieros móviles, el banco ha establecido una nueva relación de trabajo con la Autoridad Reguladora de Comunicaciones de Tanzania. Pero lo más importante es que el banco está liderando la coordinación y la creación de normativa para la inclusión financiera en el país.

3 Corresponsales No Bancarios: el Banco de Tailandia visita a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de México

El Plan Maestro del Sector Financiero II, de Tailandia, incluye un enfoque que promueve las microfinanzas comerciales con una preferencia hacia modelos de negocio apropiados y de bajo coste que ofrezcan productos seguros y adecuados para los clientes. La banca sin sucursales cumple con estos criterios y ofrece una solución a problemas tales como los altos costos en la creación de sucursales remotas y la incomodidad que algunas personas experimentan al tratar con bancos. Hasta la fecha, los corresponsales no bancarios son utilizados en Tailandia para dar servicio a clientes ya existentes, pero no para ampliar el acceso a la población no bancarizada.

En el año 2009, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de México envió una invitación al Banco de Tailandia (BOT, sus siglas en inglés) para reunirse con la CNBV y las IMF locales, ser testigos de operaciones de corresponsalías no bancarias como el Banco Wal-Mart y Telecom, y hacer una visita de campo al programa

Detalles sobre los intercambios de conocimientos de AFI *continuación*

de Transferencias Monetarias Condicionadas llamado "Oportunidades" para informarse sobre otras asociaciones público-privadas. El BOT quedó impresionado por el claro mandato con el que el CNBV cuenta para lograr la inclusión financiera y por las estrategias utilizadas para mejorar la calidad de vida a través del suministro de servicios básicos y otros más avanzados, según sea necesario.

El Banco de Tailandia pudo observar una gama de servicios ofrecidos por las corresponsalías no bancarias en México, desde la captación de depósitos hasta exámenes preliminares para otorgar crédito. Aprendieron cómo los servicios básicos y convenientes pueden brindar confianza y seguridad a través de una gestión del riesgo adecuada y una clara asignación de la carga de responsabilidades, y cómo la simplificación de los requisitos ALD / CFT ha logrado aumentar el uso de cuentas de bajo riesgo. Los corresponsales no bancarios de México son supervisados mediante un sistema de seguridad en línea y en tiempo real que recoge informes sobre las transacciones de los corresponsales. Los supervisores realizan inspecciones in situ y pueden, de ser necesario, tomar medidas contra los corresponsales. La banca sin sucursales también está respaldada por iniciativas más generales de protección al consumidor.

En el futuro, el Banco de Tailandia tomará decisiones sobre las actividades y el alcance de los corresponsales no bancarios para así poder atender las necesidades de los diferentes segmentos de la población de Tailandia. El Banco de Tailandia está considerando permitir que los corresponsales puedan abrir cuentas de bajo riesgo y, de esta manera, promover el ahorro y planea fomentar las relaciones entre bancos y corresponsalías no bancarias que utilicen y saquen provecho de los conocimientos y contactos locales de los corresponsales. La velocidad con la que se crean más corresponsales dependerá de una serie de cuestiones de supervisión que deberán garantizar la protección al consumidor, transparencia y rendición de cuentas, sistema operativo y de gestión de riesgos, evaluación, selección y monitoreo.

④ **Corresponsales No Bancarios: el Banco Central de Kenia visita al Banco Central de Brasil y la Banca de las Oportunidades**

A fin de alcanzar el objetivo de su programa Kenya Vision 2030 de lograr que Kenia se convierta en un país de ingresos medianos, el Banco Central de Kenia (CBK, sus siglas en inglés) se enfrenta con la urgente necesidad de ampliar la inclusión financiera para de esta forma aumentar la eficiencia y penetración del sector financiero. Entre los muchos desafíos relacionados con la inclusión financiera, Kenia se ha enfrentado con barreras impuestas por la distancia geográfica de los locales que prestan servicios

financieros. Para abordar este tema, el CBK ha tratado de introducir canales de distribución de menor costo y mayores opciones para la apertura de sucursales por medio de políticas relativas a la banca sin sucursales y la revisión de la normativa relacionada con la apertura de sucursales.

En junio de 2009 el parlamento de Kenia recibió propuestas para la modificación de la legislación bancaria a fin de permitir que los bancos puedan utilizar corresponsales no bancarios. Dado que el CBK se vio obligado a elaborar un borrador de las directrices, se embarcaron entonces en una visita de intercambio de conocimientos con el Banco de Brasil y la Banca de las Oportunidades a fin de obtener información sobre sus exitosos modelos. La intención de la visita fue analizar los éxitos y desafíos que enfrenta Brasil y de esta forma ayudar a determinar el modelo más conveniente para Kenia. La visita involucró a todas las instituciones que están trabajando conjuntamente para promover esta iniciativa: el Banco Central de Kenia, el Ministerio de Hacienda y representantes de bancos comerciales.

Este intercambio de conocimientos permitió que el CBK adquiriera varios conocimientos clave sobre normativa. El equipo fue testigo directo de los beneficios de un enfoque para la supervisión de los corresponsales no bancarios basado en el riesgo, así como también la necesidad de prestar atención al "lado de la demanda" para comprender las necesidades de los consumidores e incluir disposiciones relacionadas con la protección al consumidor en las directrices. El hecho de haberse centrado en las colaboraciones público-privadas a fin de desarrollar el modelo ha sido de fundamental importancia para el BCK, no sólo a través de consultas con bancos sino también con instituciones de microfinanzas y empresas de telecomunicaciones. El CBK descubrió otras dificultades que deben ser abordadas en la normativa, tales como la seguridad de los corresponsales y su efectivo y los comportamientos no competitivos por parte de bancos, lo que limita la interoperabilidad y los elementos de no-exclusividad de los corresponsales.

El intercambio de conocimientos resultó en la publicación de directrices sobre la banca sin sucursales por parte del CBK en abril de 2010. Al momento de desarrollarse el Foro Mundial, se habían autorizado dos bancos (había tres solicitudes en curso), aprobado a 5.892 corresponsales no bancarios y autorizado una administradora de redes de gestión tercerizada. La cuenta "M-Kesho", lanzada a través de una asociación entre el Equity Bank y M-Pesa, utiliza las directrices de la banca sin sucursales y cuenta con enorme potencial para ampliar los servicios financieros móviles. Hasta septiembre de 2010, se habían abierto aproximadamente 600.000 cuentas de M-Kesho, 100.000 de las cuales habían sido abiertas a través de corresponsalías no bancarias.

Detalles sobre los intercambios de conocimientos de AFI *continuación*

Aprendizaje entre pares

Los ponentes expresaron impresiones positivas sobre el proceso de aprendizaje entre pares:



“A uno se le ofrece una mesa de bufet con ideas sobre mejores prácticas y principios; pero, claro, uno debe prestar atención a su propia situación – el contexto nacional – en términos de barreras jurídicas, la situación del mercado, las capacidades institucionales, y no solamente a nuestra institución como ente regulador, sino también a otras organizaciones dentro del país al que se pertenece. Y desde allí, desde esa mesa de bufet, uno debe elegir aquello que funcionará dentro del contexto nacional y esto ha reforzado la idea de que ninguna solución única servirá para todos, sino que se puede contar con un menú muy bueno gracias al cual es posible elegir.”

Rochelle Tomas, Banco Central de Filipinas

“Se trata de un aprendizaje mutuo; prepárese para compartir experiencias.”

Matu Mugo, Banco Central de Kenia

“Vemos el aprendizaje entre pares como un foro para la creación de asociaciones técnicas entre nosotros mismos.”

George Sije, Banco de Tanzania

“Las ventaja de los intercambios de conocimientos en comparación con otras formas de aprendizaje es que permiten aprendizajes prácticos dentro de contextos reales, son más profundos y pueden ser diseñados y adaptados para satisfacer nuestros intereses.”

Norasi Bukhamana, Banco de Tailandia

“Creo que la receta para el éxito radica en que toda esta gente sienten una necesidad en común; no se trata simplemente de un interés. Hay un sentimiento de necesidad y hay un marco estratégico detrás. Hay un plan maestro, hay objetivos nacionales ambiciosos, las personas se hacen responsables y están buscando soluciones. Al contar con esta necesidad en común, resulta más fácil movilizar este tipo de energía.”

Alfred Hannig, Alianza para la Inclusión Financiera

Zona de Miembros

Los miembros de AFI exploraron la Zona de Miembros en línea de AFI en un área del Foro destinada para este fin y con asistencia personalizada. Aquí los miembros recibieron información sobre sus nuevos nombres de usuario y una visita guiada para que se familiaricen con esta comunidad en línea.

La Zona de Miembros es el primer y único recurso en línea diseñado exclusivamente para las personas encargadas de la formulación de políticas. Permite que sus miembros se mantengan en contacto con otras personas que trabajan en bancos centrales u organismos regulatorios similares, y funciona como una plataforma para hacer preguntas, responderlas y para mantener vivo el diálogo mundial sobre políticas de inclusión financiera.

A través de la Zona de Miembros, los miembros de AFI pueden:

Conectarse mediante la creación de una página con su perfil que destaque sus intereses en temas normativos y de políticas a seguir, experiencias en inclusión financiera e información de contacto. También pueden utilizar el directorio para encontrar a miembros AFI con intereses similares.

Aprender sobre iniciativas normativas adoptadas por organismos regulatorios miembros de AFI y cuáles son los intereses de otros colegas y autoridades en materia normativa y de políticas seguir.

Colaborar a través del intercambio de información en línea con los Grupos de Trabajo y participar en nuevos debates.

Participar mediante el acceso a otras informaciones sobre el servicio de AFI.

Manténgase conectado con otros responsables en políticas de inclusión financiera www.afi-global.org/memberzone



“Comenzamos a participar con AFI exactamente al mismo tiempo que la red se estaba creando, a medida que la red crece y se establece, el valor que nos aporta es mayor, ya que podemos aprender unos de otros y así alcanzar nuestros objetivos para lograr una mayor inclusión financiera.”

Kirk Vanikkul, Vicepresidente,
Banco de Tailandia y miembro del
Comité Directivo de AFI



Grupos de trabajo

Los Grupos de Trabajo de AFI facilitan y promueven el diálogo profundo entre miembros en torno a objetivos específicos sobre temas relacionados con la inclusión financiera.

Los Grupos de Trabajo son creados cuando existe una demanda e interés significativos entre los miembros respecto de un área en particular. Desde la última reunión del Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera, se han convocado y creado tres Grupos de Trabajo de AFI (aquí presentados con sus siglas en inglés): el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG), el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Móviles y el Grupo de Trabajo de las Islas del Pacífico (PIWG).

Un nuevo y cuarto grupo, el Grupo de Trabajo para la Integridad Financiera (FINTWG), fue lanzado durante este mismo Foro. Los cuatro grupos de trabajo pudieron presentar, a través de sesiones y exposiciones, sus objetivos y el trabajo que realizan al resto de la red AFI. Tres de los cuatro grupos organizaron y presentaron sesiones sobre sus respectivos temas como parte del programa principal, adueñándose así de sus áreas temáticas, recolectando información y un nuevo interés por parte de la red.

Durante el tercer día de la conferencia, los grupos de trabajo aprovecharon su tiempo juntos para reunirse y lograr avances en sus respectivas agendas. A raíz del creciente interés y la fuerte llamada hacia la acción por parte de los miembros durante la sesión sobre protección al consumidor en el Foro de este año, se planea crear un Grupo de Trabajo dedicado al empoderamiento de los consumidores y comportamiento del mercado para principios de este año.



El próximo nivel

Luego de tres días de un fructífero diálogo y la profundización del intercambio de conocimientos en torno a soluciones normativas efectivas para la inclusión financiera, los participantes lograron identificar varios temas clave que dominarán sus agendas en el próximo año.

Estas conclusiones ayudarán a definir el programa de trabajo de AFI para 2011, al tiempo que continuaremos brindando apoyo a nuestros miembros en iniciativas que lleven a la inclusión financiera al próximo nivel y hagan que más personas pobres ingresen al sistema financiero.

Liderazgo.

Los bancos centrales y otros organismos normativos han reconocido su papel como “campeones” de la inclusión financiera y la importancia de interactuar y coordinar con otros ministerios y partes interesadas para lograr su ampliación. Esto ha sido reconocido por las iniciativas de inclusión financiera del G-20 y ha inducido a la formulación de estrategias nacionales para la inclusión financiera que reflejen las circunstancias económicas y políticas únicas por las que un país atraviesa. La mayoría de las autoridades están intentando obtener más datos que puedan servir de base para crear políticas y normas, determinar los objetivos nacionales y supervisar los progresos logrados en materia normativa.

A qué estar atento en 2011: Habrá un movimiento hacia la institucionalización de compromisos gubernamentales para la inclusión financiera, que posiblemente se manifieste a través de la elaboración de estrategias nacionales y la creación de nuevos departamentos o grupos de tareas integrados por múltiples partes interesadas. El interés creciente en la información y los datos continuará alimentando el proceso de desarrollo de estrategias. Por último, a través del aprendizaje continuo entre pares, aquellas autoridades con un compromiso relativamente nuevo hacia la inclusión financiera demostrarán su liderazgo durante el transcurrir del año y se abrirán camino en materia normativa.

Servicios financieros móviles.

El diálogo experimentó un cambio perceptible este año y se trasladó desde cuestionamientos en el sentido de si los servicios financieros móviles realmente pueden ampliar la inclusión financiera a temas relacionados con cómo implementarlos de una manera segura. El debate actual se centra en la importancia de facilitar el suministro de servicios financieros a través de teléfonos móviles y en crear un modelo para llegar a las personas no bancarizadas a través de asociaciones con diversas instituciones financieras.

A qué estar atento en 2011: Habrá más ideas inteligentes y se buscarán modelos de negocio innovadores que tengan en cuenta y puedan funcionar con una mayor intermediación financiera y, asimismo, satisfagan las necesidades de proveedores, entes reguladores y clientes. La dicotomía tradicional entre modelos de negocio basados en la banca o en operadores móviles será menos relevante a medida que vayan surgiendo nuevas asociaciones innovadoras.

Asociaciones.

Para realmente ampliar el alcance de los servicios financieros, los entes reguladores deben crear un entorno propicio en el momento adecuado, de manera que instituciones nuevas y no tradicionales puedan jugar un papel e, incluso, liderar el camino, en la oferta de servicios innovadores y medios para llegar a los pobres. La regulación debe permitir que todos los organismos del sector público y privado puedan sacar provecho de sus puntos fuertes dentro de la cadena de valor y fomentar modelos de negocio sostenibles.

A qué estar atento en 2011: Las asociaciones ya son importantes cuando se trata de utilizar tecnologías de la información y la comunicación destinadas a aumentar la prestación de servicios financieros, y estas continuarán evolucionando a medida que se saque provecho de los puntos fuertes de instituciones nuevas y ya establecidas. Se formarán nuevas asociaciones, entre organismos gubernamentales, el sector privado y la sociedad civil, para prestar nuevos servicios o protecciones para clientes pobres.

El próximo nivel
continuación



Empoderamiento del consumidor y conducta del mercado.

Uno de los temas transversales planteados en casi todas las sesiones fue la necesidad de encontrar formas de promover el acceso y, al mismo tiempo, equilibrar la seguridad del cliente y sus derechos. La regulación y empoderamiento tienen un rol que cumplir en el establecimiento de confianza en el sector formal y en garantizar que la gente pobre no sea explotada o se conviertan en víctimas de prácticas desleales al acceder por primera vez a servicios financieros formales. La necesidad de contar con protección se extiende más allá del trabajo "por el lado de la oferta" tradicionalmente realizado por el ente regulador y debe incluir educación financiera y empoderamiento.

A qué estar atento en 2011: La protección al consumidor estará dentro de las agendas de los entes reguladores ya que las estrategias de inclusión financiera y los entes reguladores mismos deberán decidir cuál es la adecuada combinación de normas que lograrán mejorar el acceso de forma segura. Con este objetivo en mente, habrá más entes reguladores que promoverán y facilitarán la educación financiera y campañas de educación.

Una postal desde Bali: lo que la gente dijo sobre el Foro

En sus comentarios expresados en las encuestas realizadas durante el Foro, los participantes señalaron que estaban muy satisfechos con los resultados del Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2010 en Bali, con un 93% de los participantes que expresaron estar “satisfechos” o “muy satisfecho” con el Foro en general.

Además, el 87% de los participantes estaba “muy satisfecho” o “satisfecho” con los contactos establecidos durante el Foro. Los participantes valoraron la posibilidad de reunirse e intercambiar experiencias con otros responsables de la formulación de políticas del mundo en desarrollo, con la ventaja añadida de poder continuar profundizando los contactos realizados y las lecciones aprendidas durante el Foro.

Las tres sesiones plenarias de mayor popularidad fueron: “El reto de los entes reguladores: equilibrar la innovación, la inclusión y la seguridad de los servicios por telefonía móvil” y, en segundo y tercer lugar, “Mesa redonda de líderes: enfoques sobre el liderazgo y la coordinación intersectorial en políticas de inclusión financiera” y “Lecciones aprendidas del programa de intercambio de AFI.”

Los participantes disfrutaron especialmente las sesiones del segundo día, las cuales fueron más reducidas e interactivas. De las sesiones paralelas más pequeñas, la más popular fue la sesión con formato “plaza de mercado” “La protección al consumidor y la educación financiera: del concepto a la práctica”, seguida por la sesión de formato “Café del mundo” “Mejores datos para mejores políticas.” Las encuestas a los participantes y las opiniones recibidas brindaron muchas sugerencias valiosas y creativas sobre cómo mejorar el Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera el año próximo, las cuales AFI utilizará para hacer que el Foro del próximo año sea aún mejor.

“Es muy bueno que AFI suministre una plataforma para la coordinación. Antes, estábamos solos, aislados, pero ahora sí que tenemos una dirección.”
George Sije, Banco de Tanzania

“Realmente siento que el Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2010 me ha equipado con las habilidades e información necesaria sobre temas de inclusión financiera; este evento fue como una revelación para mí. Voy a aplicar las lecciones aprendidas a medida que el Banco de la Reserva de Malawi continúa sus esfuerzos para modernizar los sistemas de pago de Malawi, mientras que al mismo tiempo se esfuerza por lograr la inclusión financiera.”
Fraser Mdwazika, Reserve Bank of Malawi

“Para mí ha sido un placer presentar las experiencias del Banco Central. Nuevamente les agradezco por este excelente evento en Bali y por esta gran experiencia para el intercambio de políticas con personas de todo el mundo.”
Andrés Arauz, Banco Central del Ecuador



87% de los participantes estaba “muy satisfecho” o “satisfecho” con los contactos establecidos durante el Foro.

Una postal desde Bali:
lo que la gente dijo sobre el Foro
continuación

“El encuentro en
Bali fue único.”

George Awap, Banco
de Papúa Nueva Guinea



y de los Socios Estratégicos de AFI:

“La impresión principal que me llevé del Foro es que la red AFI ha alcanzado una especie de punto de activación y que es realmente dinámica; la red casi funciona por sí sola, los miembros dialogan entre ellos tan activamente... todo se está desarrollando en la dirección correcta.”
Claire Alexandre, Fundación Bill y Melinda Gates



“Lo que AFI está haciendo no tiene precedentes. Al reunir a tantas personas encargadas de la formulación de políticas que están interesadas en la inclusión financiera, AFI crea una voz más fuerte sobre este tema en todo el mundo. Y la filosofía detrás de AFI estuvo bien inspirada. AFI realmente cree en el intercambio entre pares. ¡Y sí que funciona! A los entes reguladores les resulta mucho más convincente escuchar a colegas de otros entes reguladores que a un ‘experto’ que les diga qué es lo que deben hacer.”
Beth Rhyne, Centro para la Inclusión Financiera,
ACCION Internacional



“Personalmente, me beneficié del intercambio de conocimientos con los miembros de AFI, en especial sobre la banca móvil. Las experiencias de Kenia y Filipinas me dan una buena perspectiva sobre cómo lidiar con dificultades. Durante este Foro AFI ha demostrado sus habilidades para llevar a la inclusión financiera al próximo nivel.”

Kamari Zaman Juhari, Banco Negara de Malasia

Planes para el futuro: ¡Nos vemos en México!

Al acercarse a la finalización del Foro de Bali, la red AFI miró hacia adelante, preparándose para un año de mucho trabajo inspirado en las conclusiones y debates de los últimos días.

Durante el transcurso de este año los grupos de trabajo de AFI se ocuparán de hacer avanzar varios de los temas clave de interés: servicios financieros móviles, protección al consumidor, datos y medición, e integridad financiera. El Foro 2011 será un hito importante dentro de los planes de trabajo de estos grupos, un espacio en donde podrán reportar sobre los progresos a sus colegas y obtener ideas y una nueva dirección para el año 2012. En el Foro en Bali, muchos de los miembros AFI expresaron y analizaron ideas para intercambios de conocimientos y subvenciones; dentro de un año habrá muchos nuevos hallazgos y lecciones aprendidas para compartir a través de una red más amplia a raíz de estas actividades.

Pero el diálogo aún no ha terminado. A lo largo del año 2011 los miembros de AFI seguirán conectados gracias a la Zona de Miembros en línea: un lugar donde las personas encargadas de la formulación de políticas pueden conectarse, compartir información y hacer preguntas dentro de un espacio digital dinámico.

La red AFI se reunirá para celebrar su tercer encuentro anual en la Riviera Maya, México, en septiembre de 2011. Inmediatamente después del Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2011 tendrá lugar el primer encuentro de la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera (GPIF, sus siglas en inglés), una iniciativa lanzada por el G-20 y en la que AFI y sus miembros participan activamente.

¡Nos vemos allí!

“Esperamos otro año de progresos y reunirnos de nuevo en el próximo Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera en Riviera Maya, México, el cual será organizado con la generosidad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV) y la Superintendencia de Perú, ambos miembros del Comité Directivo de AFI.”

Dr. Kingsley Moghalu, Vice- Presidente, Banco Central de Nigeria y miembro del Comité Directivo de AFI

Se invita a los miembros AFI a ingresar en la Zona de Miembros y a contribuir con el diseño del Foro 2011.
www.afi-global.org/memberzone

Guarde la fecha

Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera de AFI 2011 Riviera Maya, México Del 28 al 30 de septiembre

En colaboración conjunta con:

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) del Perú
- Alianza para la Inclusión Financiera

Alliance for Financial Inclusion

399 Interchange Building,
24th floor, Sukhumvit Road,
Klongtoey - Nua, Wattana,
Bangkok 10110, Thailand

t + 66 (0)2 401 9370

f + 66 (0)2 402 1122

www.afi-global.org